



**Частное образовательное учреждение высшего образования
«Казанский инновационный университет имени В.Г. Тимирязова
(ИЭУП)»
КОЛЛЕДЖ**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
к выполнению курсовых работ по профессиональному модулю
ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей
МДК 02.01. Организация деятельности службы приема, размещения и
выписки гостей
по специальности
43.02.11 Гостиничный сервис**

Набережные Челны, 2019

Методические указания составлены в соответствии с требованиями ФГОС СПО и рабочей программой по профессиональному модулю ПМ.02 Прием, размещение и выписка гостей программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

Методические указания рассмотрены на заседании кафедры менеджмента

Протокол заседания №5 от «20» марта 2019 г.

Заведующий кафедрой, к.географ.н., доцент,

руководитель ООП



/ Т.Н. Чернышева/

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|--|----|
| I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ | 4 |
| II. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ КУРСОВОЙ РАБОТЫ | 7 |
| III. ОФОРМЛЕНИЕ КУРСОВОЙ РАБОТЫ..... | 11 |
| IV. ПОРЯДОК ЗАЩИТЫ КУРСОВОЙ РАБОТЫ..... | 18 |
| V. ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ..... | 20 |
| VI. ПРИЛОЖЕНИЯ..... | 26 |

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Методические рекомендации по выполнению курсовой работы предназначены для обучающихся в колледже Казанского инновационного университета (г. Казань) по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис (базовая подготовка).

Выполнение курсовой работы является одним из этапов в процессе обучения обучающихся по основной образовательной профессиональной программе. В ней обучающийся должен продемонстрировать уровень общей и профессиональной компетенций в области теоретических знаний, практических навыков и умений их использовать для решения профессиональных задач, стоящих перед специалистом в области гостиничного бизнеса.

Общие (ОК) и профессиональные (ПК) компетенции обучающегося, формируемые при выполнении курсовой работы:

Общие компетенции:

– понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес (ОК-1);

– организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество (ОК-2);

– принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность (ОК-3);

– осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития (ОК-4);

– использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности (ОК-5);

– работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями (ОК-6);

– брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий (ОК-7);

– самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации (ОК-8);

– ориентироваться в условиях частой смены технологии в профессиональной деятельности (ОК-9);

Профессиональные компетенции:

– 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-2.5.);

– координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены (ПК-2.6.).

Методические рекомендации по выполнению курсовой работы составлены на базе требований Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис (базовая подготовка). Рекомендации включают в себя общие требования к содержанию, структуре, объему и оформлению курсовой работы, определяют выбор темы, организацию ее выполнения, а также прохождения защиты.

Курсовая работа, с одной стороны, носит обобщающий характер, представляя собой своеобразный **ИТОГ ПОДГОТОВКИ** обучающегося, а с другой стороны, является научным исследованием на определенную тему, нацеленная на решение конкретной проблемы.

Целью курсовой работы является формирование навыков самостоятельной работы обучающегося.

В процессе выполнения курсовой работы обучающийся должен показать умение работать с необходимыми материалами, специальной и справочной литературой, правильного оформления работы.

Курсовая работа должна соответствовать следующим основным требованиям:

– носить самостоятельный творческий характер;

– являться исследованием конкретной актуальной научной или практической проблемы;

– основываться на официальных документах, специальной научной и справочной литературе, достоверном фактическом материале из практики деятельности организаций индустрии гостеприимства;

– содержать имеющиеся в литературе точки зрения по затронутым проблемам;

– содержать конкретное и точное изложение рассматриваемой проблемы, основные выводы и предложения.

Курсовая работа должна быть выполнена на высоком научно-теоретическом уровне с глубоким анализом исследуемых проблем. Изложение материала в курсовой работе должно быть последовательным и

логичным. Все разделы должны быть связаны между собой. Следует обратить внимание на логические переходы от одной главы к другой, от параграфа к параграфу, а внутри параграфа – от вопроса к вопросу.

Курсовая работа должна быть оформлена в соответствии с методическими рекомендациями. Сроки подготовки обучающимися курсовой работы и представления ее руководителю устанавливаются директором колледжа.

Примерная тематика курсовых работ разрабатывается выпускающей кафедрой. Темы должны быть актуальными и должны соответствовать содержанию одного или нескольких профессиональных модулей. Тематика курсовых работ ежегодно дорабатывается и обновляется.

Обучающемуся предоставляется право выбора темы курсовой работы, вплоть до предложения своей темы с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки. Примерная тематика курсовых работ представлена в Приложении 1.

Вместе с руководителем, назначенным заведующим кафедрой, обучающийся составляет план курсовой работы.

Выполнение курсовой работы складывается из следующих основных этапов:

- выбор темы курсовой работы;
- изучение литературы и отбор фактического материала;
- написание курсовой работы и передача её частей руководителю для проверки;
- доработка отдельных частей работы с учётом замечаний;
- написание доклада и подготовка мультимедийной презентации;
- защита курсовой работы.

Выполненная работа представляется на кафедру гостиничного и туристического бизнеса для проверки. Если работа соответствует предъявляемым требованиям, руководитель оценивает ее положительно и в письменной форме в виде рецензии сообщает об этом обучающемуся. Неудовлетворительно выполненная работа подлежит переработке в соответствии с замечаниями руководителя, содержащимися в рецензии. При условии положительной оценки преподавателем, курсовая должна быть защищена обучающимся в установленную дату. Защищенная курсовая работа обучающемуся не возвращается и хранится в архиве колледжа.

Руководитель курсовой работы контролирует все стадии подготовки и написания работы вплоть до её защиты.

II. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Структурными элементами курсовой работы являются:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- основная часть;
- заключение;
- список использованной литературы;
- приложения (при необходимости).

Все структурные элементы курсовой работы должны начинаться с новой страницы.

Титульный лист – это начальный лист курсовой работы, в верхней части которого указывают полное наименование учебного заведения: ЧОУ ВО «Казанский инновационный университет»; чуть ниже название колледжа и кафедры, в середине листа название работы; в нижней правой части ФИО исполнителя и руководителя, и в самой нижней части листа арабскими цифрами без слова «год» год оформления работы. Весь текст на титульном листе печатается – 14 шрифтом Times New Romans, а название курсовой работы 18 шрифтом. Образец оформления титульного листа приводится в Приложении 2.

Содержание курсовой работы отражает логику изложения материала, порядок построения работы и взаимосвязь ее отдельных частей. Содержание включает введение, наименование всех глав и параграфов, выводы и предложения, список использованной литературы, приложения и номера страниц, с которых начинаются эти элементы курсовой работы. Содержание прилагают после титульного листа (на второй странице работы), так как при проверке и использовании работы это дает возможность сразу понять ее структуру. Весь последующий текст должен соответствовать содержанию. Образец оформления содержания приводится в Приложении 3.

Введение (начинается на третьей странице) является важнейшим структурным элементом курсовой работы. Оно призвано дать общее представление о работе, ее концептуальном построении. Оптимальный объем введения составляет 3 страницы. Во введении раскрывается значение выбранной темы, обосновывается ее актуальность и важность, указывается цель и задачи курсовой работы, которые будут решены в ходе ее написания. Введение должно содержать объект и предмет исследования, а также компетенции, реализуемые в ходе выполнения курсовой работы. Автор в краткой форме анализирует использованную при написании к курсовой

работе информацию, полученную из литературных и других источников, статистические материалы.

Во введении обучающийся также указывает используемые в курсовой работе методы научных исследований. Здесь также дается краткая аннотация по всем разделам работы, например, во введении раскрыта актуальность темы, поставлены цели и задачи, обоснованы понятия предмет и объект исследования.

Завершается введение абзацем: например, «Общий объем курсовой работы составляет 35 страниц машинописного текста, в том числе 14 рисунков, 7 таблиц. Список использованной литературы включает 20 наименований».

Основная часть состоит из двух глав, которые должны иметь название; в них излагаются ход и результаты исследования, делаются выводы по результатам научных проблем.

Первая глава курсовой работы – это теоретическая часть исследования, которая включает три параграфа (1.1.; 1.2.; 1.3.). В ней освещаются сущность исследуемой проблемы, исторические аспекты вопроса, зарубежные модели, нормативно-правовая база, методы, используемые для анализа данной проблемы, особенности изучения данной темы в современных условиях. В теоретической части автор формулирует собственную точку зрения относительно используемых понятий, определений, поставленной проблемы. Аргументация собственной точки зрения обучающегося должна осуществляться с помощью фактов и статистических данных по рассматриваемой проблеме. Обращение в тексте курсовой работы к источникам информации обязательно должно сопровождаться ссылками. Теоретическая глава должна содержать выводы, которые являются логическим переходом к следующей главе курсовой работы. Объем первой главы 12-15 страниц.

Вторая глава курсовой работы – это практическая часть исследования, которая включает три параграфа (2.1.; 2.2.; 2.3.). Каждый из параграфов содержит специфический характер исследования.

В первом параграфе данного раздела автором работы дается общая характеристика объекта исследования, в большинстве случаев таковым является гостиничное предприятие и смежные с гостиничной индустрией организации. Представляется анализ деятельности исследуемого предприятия, а в конце параграфа подводится общий вывод его функционирования на рынке гостиничных услуг.

Характеристика объекта исследования должна быть охарактеризована обучающимся таким образом, чтобы возникало понимание, как объект

исследования будет отвечать раскрытию профессиональных компетенций (ПК 2.1-2.6). Иными словами, автор курсовой работы демонстрирует:

- прием, регистрацию и размещение гостей;
- предоставление гостю информацию о гостиничных услугах;
- участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг;
- обеспечение выполнения договоров об оказании гостиничных услуг;
- расчет с гостями, организация отъезда и проводы гостей;
- координация процесса ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

В данном параграфе обучающиеся при актуальности рассматриваемой темы могут также отразить организационно-правовую форму, месторасположение, структура управления гостиничного предприятия.

Во втором параграфе данного раздела обучающимся проводятся различные исследования и анализ деятельности объекта, в соответствии с темой курсовой работы. Второй параграф работы всегда носит практический характер, основан на анализе собранного материала и требует от автора глубины проводимого исследования. Информационная база, положенная в основу анализа, должна быть полной и достоверной и проведена на основе различных методов научного исследования.

В третьем параграфе второго раздела, на основе результатов исследования, проведенного в предыдущих параграфах, разрабатываются предложения, даются конкретные рекомендации по совершенствованию изучаемого вопроса.

Рекомендации и положения, как правило, формулируются по итогам предыдущих частей работы и обучающийся зачастую может демонстрировать свои знания, умения и навыки применяя все профессиональные компетенции данной дисциплины.

Материалы, служащие базой для обоснования и анализа, должны быть достаточно полными и достоверными, чтобы, опираясь на них, можно было проанализировать тематику, вскрыть резервы и наметить пути их использования в дальнейшей работе. При этом обучающийся не ограничивается констатацией фактов, а отмечает достоинства и недостатки тех методов и методик, применяемых по данному вопросу. Материал этого параграфа должен быть доказательным и аргументированным.

Обучающийся должен продемонстрировать, что он в полной мере владеет методикой и практическими навыками решения проблем.

Материал второй главы должен отражать взаимосвязь рассмотренных в первой главе теоретических положений и практических проблем по развитию и совершенствованию рассматриваемого конкретного объекта. Во второй главе наличие графиков, диаграмм, схем, таблиц является обязательным элементом. В конце главы также формулируются выводы. Объем второй главы 20-25 страниц.

В заключении подводится итог всей работы, содержатся конкретные результаты исследования, предложения о направлении дальнейшего исследования выбранной темы. Они должны быть краткими и четкими, дающими полное представление о содержании, значимости и обоснованности предложений. Оптимальный объем заключения составляет 3-5 страницы.

Список использованной литературы является завершающим структурным элементом курсовой работы (при отсутствии в исследовании приложений) и оформляется в соответствии с действующим ГОСТом. Список использованной литературы включает в себя источники последних 3-5 лет издания (нормативные документы, учебную, учебно-методическую литературу, монографии, статьи в периодической печати), которые были использованы при подготовке исследования. Кроме того, обучающийся может включить данные сети Интернет. Общее количество литературных источников, на которые в работе делаются ссылки для обучающихся - не менее 20. В список литературы включаются только те источники, на которые есть ссылки в тексте.

Приложение(я) помещается в работе за списком использованной литературы. В приложение выносятся таблицы с данными вспомогательного характера, объемные вычисления, вывод формул, заполненные формы первичных документов, расчетов, таблиц и т.п. Каждое приложение следует начинать с новой страницы с указанием в правом верхнем углу слова «Приложение» и проставляется порядковый номер без написания значка «№». Например, в которой их данные используются в работе.

Курсовая работа может и не иметь приложения, если в них нет необходимости.

III. ОФОРМЛЕНИЕ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

К защите принимаются только сброшюрованные (сшитые) работы в соответствующей папке. Работа обязательно должна быть скреплена по левому краю.

Объем курсовой работы должен составлять 35-45 машинописных страниц, имеющих сквозную нумерацию (номера страниц проставляются сверху страницы справа). Если размер иллюстрационного материала более одного печатного листа, то материал выводится в Приложение.

Текст курсовой работы должен быть выполнен печатным способом (редактор Word, шрифт Times New Roman, цвет шрифта – черный, кегль 14, межстрочный интервал 1,5) на одной стороне белого листа формата А 4 со стандартными полями (левое – 3 см., правое – 1 см., верхнее и нижнее – 2 см.). Абзацный отступ в компьютерном наборе – 1,25 см. Текст должен быть форматирован по ширине страницы.

Ориентация листа – вертикальная (книжная). Горизонтальная ориентация (альбомная) допускается при оформлении приложений, но не основной части курсовой работы.

При оформлении работы используется сплошная нумерация страниц. Страницы текста нумеруются арабскими цифрами, номер страницы проставляется в центре нижней части листа без точки. Первая цифра проставляется на первой странице «Содержания» – 3.

Наименование структурных элементов работы (СОДЕРЖАНИЕ, ВВЕДЕНИЕ, ЗАКЛЮЧЕНИЕ, СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, ПРИЛОЖЕНИЕ) служат заголовками структурных элементов работы и в тексте не нумеруются. Заголовки структурных элементов в тексте работы следует располагать в середине строки без точки в конце и печатать прописными буквами полужирным шрифтом, не подчеркивая.

Основную часть работы следует делить на разделы (главы), подразделы (параграфы). Объем и структура разделов должны быть соразмерны между собой. Каждый раздел (глава) начинается с новой страницы. Разделы (главы), подразделы (параграфы) курсовой работы должны иметь заголовки, которые печатаются в тексте с абзацного отступа с прописной буквы без точки в конце полужирным шрифтом, выравнивание по ширине страницы.

Расстояние между заголовком раздела и подразделом не допускается. Расстояние между текстом предыдущего подраздела и заголовком следующего подраздела, а также последующим текстом – одна пустая строка. Переносы слов в заголовках не допускаются.

Не допускается размещение заголовка подраздела в конце страницы,

если на ней не умещаются, по крайней мере, две строки идущего за заголовком текста. Разделы, подразделы не могут начинаться или заканчиваться таблицами и рисунками. После рисунка или таблицы в конце подраздела должен быть текст (минимум один абзац).

Иллюстрации (чертежи, графики, схемы, блок-схемы, диаграммы, рисунки) объединяются одним названием «рисунок». Характер иллюстрации может быть указан в ее названии (например, «блок-схема алгоритма»). Располагать иллюстрации следует непосредственно после текста, в котором он упоминается впервые, или на следующей странице.

Иллюстрации следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией (например, Глава 1. Рисунок 1, Рисунок 2; Глава 2 Рисунок 3, Рисунок 4). Допускается нумеровать иллюстрации в пределах раздела. В этом случае номер иллюстрации состоит из номера раздела и порядкового номера иллюстрации в пределах раздела, разделенных точкой.

Иллюстрации при необходимости могут иметь наименование, которое размещается непосредственно под иллюстрацией без точки в конце и не переносится на другую страницу.

Слово «Рисунок», его номер и наименование располагают посередине строки. При создании иллюстраций допускается использовать размер шрифта менее 14 пунктов. Границы иллюстрации не должны выходить за поля страницы. На все иллюстрации должны быть даны ссылки в тексте. При ссылке следует писать слово «рисунок» с указанием его номера. Иллюстрация вместе с названием должна быть отделена сверху и снизу от основного текста одной пустой строкой. Рисунки могут быть выполнены в цветном виде. Во всех рисунках должны быть проставлены единицы измерения. На заимствованный материал всегда делается ссылки. (Приложение 5).

Цифровой материал оформляется в виде таблиц. На все таблицы в тексте должны быть сделаны ссылки. При ссылке следует писать слово «таблица» с указанием ее номера.

Таблицу следует располагать непосредственно после текста, в котором она упоминается впервые, или на следующей странице. Таблицы следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией. Допускается нумеровать таблицы в пределах раздела. В этом случае номер таблицы состоит из номера раздела и порядкового номера таблицы в пределах раздела, разделенных точкой. Таблица должна иметь наименование, выполненное строчными буквами (кроме первой – заглавной) без точки в конце, который помещается непосредственно над таблицей слева, без абзацного отступа в одну строку с ее номером через тире.

Заголовки граф и строк таблицы следует писать с прописной буквы, а подзаголовки – со строчной, если они составляют одно предложение с заголовками, или с прописной, если они имеют самостоятельное значение. В конце заголовков и подзаголовков граф и строк таблиц точки не ставятся.

В таблицах допускается применять размер шрифта 10, 12 пунктов и одинарный интервал.

Таблица вместе с названием должна быть отделена сверху и снизу от основного текста одной пустой строкой. Между заголовком таблицы и самой таблицей пустой строки нет (Приложение 4).

Формулы и уравнения следует выделять из текста в отдельную строку. Выше и ниже каждой формулы или уравнения должно быть оставлено не менее одной свободной строки. Пояснение значений символов и числовых коэффициентов следует приводить непосредственно под формулой в той же последовательности, в которой они даны в формуле. Значение каждого символа и числового коэффициента следует давать с новой строки. Первую строку пояснения начинают со слова «где» без двоеточия.

Формулы и уравнения нумеруют арабскими цифрами в пределах всей работы или текущего раздела. В последнем случае, номер формулы состоит из номера раздела и порядкового номера формулы в пределах раздела, разделенной точкой. Номер указывается с правой стороны листа на уровне формулы в круглых скобках. Ссылки в тексте на номер формулы дают в скобках (например, «в формуле (2.1)»).

Математические формулы набираются в редакторе формул (MS Equation 3,0):

Пример оформления формулы:

$$D = Ч \times D_{cp}, \quad (1)$$

где D – число туродней;

$Ч$ – численность туристов;

D_{cp} – среднее число дней, проведенных в стране одним туристом.

Запрещается употреблять по тексту (вне формул и уравнений) математические знаки без цифр, например, $>$ (больше), \geq (больше или равно, не меньше), $<$ (меньше), \approx (приблизительно), \sum (сумма) и т.д., а также знаки № (номер), % (процент).

Запрещено использовать в тексте математический знак минус (–) перед отрицательными значениями величин. Вместо математического знака следует писать слово «минус». Если в тексте приводится ряд величин с одной и той же единицей измерения, то ее указывают только после последнего числового значения, например, 1,5, 1,75, 2 м.

Если в предложении используются простые числа не более двух раз, то

числа пишутся словами. Например, «Рентабельность повысилась в два-три раза». Если числа многозначные или их более двух, то числа пишутся цифрами «в 1,75 раза», «в 2, 3, а то и 10 раз».

Все слова в тексте пишутся полностью, за исключением общепринятых сокращений: км., кг.; словосочетания и т.д., и т.п., и др., которые употребляются в конце фраз. Допускается сокращение часто употребляемых в работе терминов с обязательной их расшифровкой при первом употреблении. Например, «ППГУ - Правила предоставления гостиничных услуг, ВТО – Всемирная Туристская Организация».

Как правило, научный текст пишется от третьего лица, например, не «я считаю», а «автор считает», «по нашему мнению».

Оформление библиографических ссылок. При написании курсовой работы любое заимствование обучающимся информации: определение, фраза, цитата и прочий материал должны обязательно иметь ссылку на источник - откуда он заимствует материал или отдельные результаты. Такая ссылка обеспечивает фактическую достоверность сведений о цитируемом документе, представляет необходимую информацию, о нем, дает возможность разыскать документ, а также получить представление о содержании, объеме, языке текста и т.д.

Ссылаться следует на последние издания публикаций. На более ранние издания можно ссылаться лишь в тех случаях, когда в них есть нужные материалы, не включенные в последние издания.

Ссылки приводятся в квадратных скобках после упоминания о них или в конце цитаты. После указания конкретных цифровых данных или цитат в ссылке указываются страницы, на которых помещается использованный материал, и номер источника в списке литературы. Например, по мнению В.Г. Гуляева, «Туризм становится мощным катализатором развития сопутствующих отраслей экономики: транспорта, связи, индустрии размещения, питания, производства товаров массового потребления и д.» [8, с. 27]. Это значит, что был использован источник номер 8 в списке использованной литературы, страница 27.

Если ссылаются на произведения одного и того же автора несколько раз или на работы нескольких авторов, то в скобках указываются номера этих работ, например: «ряд авторов [10, 18, 34] придерживаются мнения.....».

Если ссылаются на нормативно-правовые материалы (Конституция, кодексы, федеральные законы, указы Президента РФ, постановления Правительства РФ, законы РТ, постановления Кабинета министров РТ и т.п.), то в скобках указываются только номера этих материалов без страниц (но по возможности с указанием статей). Например, [1] или [1. Ст.114].

Оформление списка литературы. Список литературы (библиографический список) составляется обучающимся в алфавитном порядке. В нем должны быть представлены только те источники, которые были использованы в работе (не менее 30 источников). Пример оформления списка литературы приведен в Приложении 6.

Список должен быть составлен в следующей последовательности:

- Федеральные законы (в очередности от последнего года принятия к предыдущим);

– Указы Президента Российской Федерации (в той же последовательности);

– постановления Правительства Российской Федерации (в той же очередности);

– иные нормативные правовые акты;

– иные официальные материалы (резолуции–рекомендации международных организаций и конференций, официальные доклады, официальные отчеты и др.);

– монографии, учебники, учебные пособия (в алфавитном порядке);

– интернет-ресурсы.

Оформление ссылок оформляется в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5-2008 «Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления».

Список использованной литературы должен быть оформлен с применением формата нумерованного списка по алфавиту, при этом точка после номера не проставляется. Нумерация источников в Списке выполняется арабскими цифрами с абзацного отступа, форматирование по ширине страницы.

В одном списке разные алфавиты не смешиваются: иностранные источники размещают в конце перечня всех материалов. Независимо от алфавитного порядка первыми должны быть размещены нормативные акты в соответствии с их юридической силой.

Оформление (библиографического описания) каждого источника в Списке использованной литературы выполняется в соответствии с требованиями, установленными стандартами:

ГОСТ 7.1-2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления»;

ГОСТ 7.82-2001 «Библиографическая запись. Библиографическое описание электронных ресурсов».

Пример оформления нормативно-правового материала:

1. О защите прав потребителей: Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 (ред. 18.07.2019г.) // «Собрание законодательства РФ». – 15.01.1996. – № 3. –

Ст. 140; «Российская газета». – № 8. – 1996. – 16 января.

Литературные источники располагаются в алфавитном порядке по фамилии автора, а, если автор не указан, - по названию статьи.

Описание литературного источника имеет следующую структуру:

- сведения об авторе или авторах книги;
- название учебника, монографии, статьи;
- сведения о повторности изданий;
- место издания и год издания;
- количество страниц.

Пример оформления учебника:

1. Ехина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения: учебник / М.А. Ехина. – Москва : Академия, 2018. – 304 с.

2. Можяева, Н. Г. Индустрия гостеприимства: практикум [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н.Г. Можяева, М.В. Камшечко. – Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. – 120 с. – Режим доступа: <https://new.znaniium.com/catalog/product/961505>.

Пример оформления статьи:

Кабилов, И.С. Современная модель туристских потоков // Вестник Белгородского университета потребительской кооперации. – 2016. – №3(35). – С. 199-205.

Электронные источники, которые представлены только в Интернете, помещаются в списке самыми последними в отдельную рубрику – «Интернет-источники» и должны быть представлены следующим образом:

Интернет адрес / автор, статья, расшифровка Интернет адреса – кому этот адрес принадлежит.

Пример оформления Интернет-источника:

www.unwto.org. – Официальный сайт Всемирной Туристской Организации.

В списке литературы каждый источник пишется с нового абзаца.

Курсовая работа и документы к ней подшиваются в следующей последовательности: титульный лист, содержание, текст работы, выводы и предложения, список использованной литературы, приложения.

В ходе защиты курсовой работы рбучающийся использует презентационный материал. Презентация должна содержать иллюстративный материал к докладу по курсовой работе. На первом слайде должно содержаться название курсовой работы, ФИО обучающегося и номер его группы, ФИО и регалии руководителя. На втором слайде кратко описывается актуальность темы исследования. Начиная со следующего слайда,

представляются результаты исследования. Результаты должны быть представлены в наглядном виде, т.е. в таблицах и графиках, и не должны в текстовом виде дословно повторять текст доклада. На двух последних слайдах представляются соответственно выводы и предложения по работе.

Презентация должна быть легко читаемой, поэтому ее фон и текст должны быть контрастными (например, белый фон и черные буквы, темно-синий фон и белые буквы и т.п.). Шрифт следует сделать достаточно крупным. У рисунков и таблиц должны быть названия и необходимые пояснения. Не следует настраивать автоматическое переключение слайдов, чтобы при необходимости можно было легко изменить темп доклада или вернуться к определенному слайду при ответе на вопросы. В презентации следует избегать излишней анимации (в отношении смены слайдов и пр.).

IV. ПОРЯДОК ЗАЩИТЫ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Курсовые работы по МДК 02.01 «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей» подлежат обязательному рецензированию.

В соответствии с утвержденным индивидуальным планом, обучающийся должен сдавать руководителю на проверку структурные части курсовой работы. После исправления всех замечаний, сделанных руководителем, обучающийся сдает на окончательную проверку курсовую работу. На данном этапе руководитель осуществляет окончательное рецензирование курсовой работы.

В отрыве отмечаются позитивные стороны и замечания курсовой работы, оценивается наличие элементов творческого поиска и новизны, объем охваченной информации, выполнение требований оформления работы, делается вывод о допуске к защите работы и выставляется предварительная оценка.

Защита курсовой работы производится до сдачи экзамена по профессиональному модулю «Прием, размещение и выписка гостей». На защите обучающийся в краткой форме излагает основное содержание работы, указывает положительные факты и недостатки в деятельности объекта исследования, защищает сформулированные в работе выводы и предложения, отвечает на вопросы преподавателя.

Защита курсовой работы проводится «открыто», допускается присутствие всей учебной группы, где обучается автор курсовой работы.

Защита курсовой работы сопровождается ее презентацией.

Время, отводимое обучающемуся на доклад по защите курсовой работы, не должно превышать 5 мин.

При защите курсовой работы обучающийся в своем докладе должен раскрыть основные вопросы:

- актуальность темы, цель и задачи работы, особенности нормативного регулирования исследуемых вопросов;
- состояние и особенности исследуемой проблемы;
- полученные результаты, выводы и предложения, степень их новизны.

По результатам защиты курсовой работы выставляется с учетом ее содержания, а также умения обучающегося систематизировать теоретические и практические знания по профессиональному модулю «Прием, размещение и выписка гостей».

Если защита работы признана неудовлетворительной, обучающийся дорабатывает ее и защищает повторно, согласно учебному плану.

Критерии оценки курсовой работы:

Оценку **«отлично»** получают те работы, в которых содержатся элементы научного творчества, делаются самостоятельные выводы, дается аргументированная критика и самостоятельный анализ фактического материала на основе глубоких знаний литературы по данной теме, а оформление работы соответствует требованиям.

Оценка **«хорошо»** ставится тогда, когда в работе полно и всесторонне освещаются вопросы темы, но нет должной степени творчества. Имеются небольшие отклонения от требований по оформлению курсовой работы.

Оценку **«удовлетворительно»** обучающийся получает в случае, когда не может ответить на замечания рецензента, не владеет материалом работы, не в состоянии дать объяснения выводам и теоретическим положениям данной проблемы.

Оценку **«неудовлетворительно»** обучающийся получает в случае, когда работа не отвечает основным требованиям, предъявляемым к курсовым работам, теоретическая глава раскрыта неполно, отсутствует анализ и критический разбор практических вопросов, отсутствует рекомендательная часть.

V. ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

5.1. Требования к документации, необходимой для выполнения курсовой работы:

– методические рекомендации по выполнению курсовой работы по МДК 02.01. «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей»;

– бланк отзыва на курсовую работу (Приложение 7).

5.2. Реализация программы предполагает

Оборудование учебной аудитории для проведения курсового проектирования (выполнения курсовых работ)

читальный зал:

специализированная учебная мебель, компьютер или ноутбук с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду вуза,

Программное обеспечение:

1. ОС MS Windows 7 (Azure Dev Tools for Teaching Идентификатор подписчика ICM-175854)

2. ОС MS Windows 8.1 (Azure Dev Tools for Teaching Идентификатор подписчика ICM-175854).

3. MS Office Standard 2007 (Лицензия № 45777601).

4. MS Office Standard 2013 (Лицензия № 64715312).

5. Антивирусная программа Kaspersky Endpoint Security 10 (Лицензия № 24C4-190416-102107-000-726).

Нормативно-правовые источники:

1. О защите прав потребителей: Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-І (ред. 18.07.2019г.) // «Собрание законодательства РФ». – 15.01.1996. – № 3. – Ст. 140; «Российская газета». – № 8. – 1996. – 16 января.

2. О рекламе: Федеральный закон РФ от 13 марта 2006 г. № 38-ФЗ (ред. от 02.08.2019 г.) // «Собрание законодательства РФ». – 2006. – № 12. – Ст. 1232. – «Российская газета». – № 51. – 2006. – 15 марта.

3. Постановление Правительства РФ от 15.08.1997г. № 1025 (ред. от 04.10.2012г.) «Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации» // «Собрание законодательства Российской Федерации». – 1997. – № 34. – Ст. 3979.

4. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»

Федерации» (в ред. Постановления Правительства РФ от 18.07.2019г. № 1085) // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2015. – № 42. – Ст. 5796.

5. Приказ Минкультуры России от 22.07.2019г. № 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» // «Российская газета». – 2019. – № 24/1. – 6 февраля.

Основная литература:

1. Ехина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения: учебник / М.А. Ехина. – Москва : Академия, 2018. – 304 с.

2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис [Электронный ресурс]: учебник / Т.Л. Тимохина. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 331 с. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/bcode/433891>

Дополнительная литература:

1. Быстров, С.А. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : учеб. пособие / С.А. Быстров. – Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. – 432 с. – Режим доступа: <https://new.znaniium.com/catalog/product/961520>.

2. Гончарова, Л.П. Гостиничный сервис [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Л.П. Гончарова. – М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2018. – 174 с.– Режим доступа: <https://new.znaniium.com/read?id=334049>.

3. Зайцева, Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Н.А. Зайцева. – 3-е изд., доп. – М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2018. – 366 с.– Режим доступа: <https://new.znaniium.com/read?id=309432>.

4. Можяева, Н. Г. Индустрия гостеприимства: практикум [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н.Г. Можяева, М.В. Камшечко. – Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. – 120 с. – Режим доступа: <https://new.znaniium.com/catalog/product/961505>.

5. Тимохина, Т.Л. Гостиничная индустрия [Электронный ресурс] : учебник / Т.Л. Тимохина. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 336 с. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/bocode/433890>.

Периодическая литература:

1. Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма» – периодический научно-практическое издание в России, посвященное проблемам сервиса и туризма (<https://www.spst-journal.org/>).

2. Журнал «Отель» – ведущее российское периодическое издание, полностью посвященное вопросам гостиничного бизнеса и индустрии гостеприимства (<https://журналотель.рф>).

3. Журнал «Ресторанные ведомости (с вложением Ресторанофф Маркет» – всероссийский журнал для профессионалов индустрии питания (<https://restoved.ru/>).

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Примерная тематика курсовых работ по специальности СПО 43.02.11 «Гостиничный сервис»

1. Роль службы приема, размещения и выписки в деятельности гостиничного предприятия.
2. Правила введение деловой документации в деятельности службы приема и размещения.
3. Формы и виды расчетов, применяемых в деятельности службы приема и размещения.
4. Организация взаимодействия службы приема, размещения и выписки гостей с основными службами средства размещения.
5. Программа мотивации и стимулирования работников службы приёма и размещения.
6. Анализ специфических особенностей приема, регистрации и размещения категории «VIP – гость» в гостинице.
7. Необходимые требования при размещении на предприятиях гостиничной индустрии корпоративных гостей.
8. Современные подходы к организации рабочей зоны службы приема, размещения и выписки гостей в отельном бизнесе.
9. Личностный портрет сотрудников службы приема, размещения и выписки гостей гостиничного предприятия.
10. Клиентоориентированный подход в работе сотрудников службы ресепшен при обслуживании гостей на предприятиях гостиничной индустрии
11. Технологический процесс организации выезда проживавших в гостинице гостей сотрудниками службы приема и размещения.
12. Технологические и юридические аспекты заселения иностранных граждан в средствах размещения сотрудниками службы приема, размещения и выписки гостей.
13. Значение единого расчетного часа для сотрудников службы приема и размещения, а также выписки гостей в деятельности гостиничного предприятия.
14. Технологические процессы и правила ведения деловой документации для сотрудников службы reception гостиничного предприятия.
15. Служба ресепшен как информационный центр деятельности гостиничного предприятия.
16. Элементы конфиденциальности и специфические особенности работы с информационной базой личного характера потребителей услуг гостиницы менеджерами службы приема, размещения и выписки гостей.
17. Этические нормы и психология делового общения для сотрудников службы приема и размещения гостиничного комплекса.
18. Технология проведения расчетов с гостями отеля за проживание и использованные дополнительные услуги работниками службы приема, размещения и выписки гостей.

19. Особенности организации работ службы ресепшен в малых отелях
20. Использование глобальных систем резервирования гостиничных номеров в службе приема и размещения гостиничного предприятия.
21. Требования по обработке информации по загрузке номерного к очередному заезду и выезду проживавших гостей в отеле.
22. Тенденции применения опыта мировых гостиничных сетей при организации технологического процесса отдела службы приема, размещения и выписки гостей в отечественных гостиницах.
23. Технологический процесс подготовки документов гостя для его выезда из отеля сотрудниками службы ресепшен.
24. Взаимозависимость деятельности различных отделов гостиничного предприятия от работы сотрудников службы ресепшен.
25. Правил предоставления гостиничных услуг в РФ в практической деятельности службы приема, размещения и выписки гостей.
26. Кадровые проблемы в службе рецепции гостиничного предприятия
27. Участие сотрудников службы рецепции в реализации дополнительных услуг гостиничного комплекса.
28. Правила поведения сотрудников службы рецепции при возникновении чрезвычайных ситуаций в гостинице.
29. Роль стандартов при организации работ сотрудников службы рецепции в сетевых отелях.
30. Особенности организации работы службы размещения в санаторно-курортных учреждениях.
31. Особенности работы сотрудников службы рецепции с электронным табло номерного фонда гостиничного комплекса.
32. Технологические процессы организации безналичного расчета сотрудниками службы рецепции за оказанные услуги в гостинице.
33. Формы и виды контроля деятельности сотрудников службы приема, регистрации и размещения гостиничного предприятия.
34. Организация взаимодействия службы приема, размещения и выписки гостей со службой обслуживания номерного фонда гостиничного предприятия.
35. Роль сотрудников службы рецепции в обеспечении безопасных условий проживания гостей в средствах размещения.
36. Сотрудники службы приема, размещения и выписки гостей как материально ответственные лица гостиничного комплекса.
37. Нормативно - правовое обеспечение ведения деловой документации в службе reception гостиничного предприятия.
38. Книга жалоб и предложений (отзывов) как контроль качества оказания услуг работниками службы рецепции.
39. Соблюдение правил техники безопасности и охраны труда сотрудниками службы приема и размещения.
40. Стандарты и качества обслуживания при организации работ служащих отдела службы приема, регистрации и размещения в отельном бизнесе.

41. Сравнительный анализ работы сотрудников службы рецепции малой гостиницы и крупного гостиничного комплекса.

42. Факторы, влияющие на ежедневную работу сотрудников службы рецепции гостиничного комплекса.

43. Способы формирования лояльности потребителей гостиничных услуг сотрудниками службы приема и размещения в гостиничной индустрии.

44. Понятие «портфолио» для сотрудника службы приема, регистрации и размещения в гостиничной индустрии.

45. Особенности проведения Интернет-продаж в работе менеджера службы ресепшен на предприятиях индустрии гостеприимства.

46. Влияние «звездности» гостиничного предприятия на технологические процессы организации работ сотрудников службы приема и размещения.

47. Международные стандарты гостиничной индустрии и их значение для сотрудников службы рецепции гостиничного комплекса.

48. Технологические процессы безналичного расчета в работе сотрудников службы приема, регистрации и выписки гостей гостиничного предприятия.

49. Особенности проведения ночных аудиторских работ в деятельности службы ресепшен небольшой гостиницы.

50. Технологические процессы организации приема, регистрации, размещения и выписки групповых заездов в службе ресепшен гостиничного предприятия.

51. Виды ответственности в повседневной работе менеджера службы приема, размещения и выписки гостей гостиничного предприятия.

52. Личность сотрудника службы рецепции как фактор качества обслуживания потребителей гостиничного предприятия.

53. Дисциплинарная ответственность работников службы приема и размещения.

54. Особенности применения «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ» в практической деятельности службы приема, размещения и выписки гостей.

55. Этика и психология делового общения в работе менеджеров службы приема и размещения.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Образец титульного листа на курсовую работу

Казанский инновационный университет имени В.Г. Тимирязова (ИЭУП)

КОЛЛЕДЖ

Кафедра гостиничного и туристического бизнеса

**ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЯ БАНКЕТОВ НА
ПРЕДПРИЯТИИ ПИТАНИЯ ГОСТИНИЧНОГО КОМПЛЕКСА**

Курсовая работа

МДК 02.01 «Организация деятельности службы приема, размещения и
выписки гостей»

по специальности СПО

43.02.11 Гостиничный сервис

Выполнил (а): _____

обучающийся гр. К561/9

Иванов Иван Иванович

Руководитель: _____

преподаватель

Балясева Дарья Азатовна

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

Образец содержания на курсовую работу

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|--|----|
| Введение..... | 3 |
| Глава 1. Теоретические аспекты организации и проведения банкетов в средствах размещения | 5 |
| 1.1. Характер торгово-производственной деятельности предприятий питания | 9 |
| 1.2. Виды банкетов и принципы организации банкетного обслуживания в средствах размещения..... | 13 |
| 1.3. Культура обслуживания на предприятиях питания при организации банкетов..... | 17 |
| Глава 2. Анализ организации и проведения банкетов на предприятии питания на примере гостиницы ООО «Отель Опен Сити» | 21 |
| 2.1. Краткая характеристика деятельности гостиницы ООО «Отель Опен Сити» | 21 |
| 2.2. Анализ организации и проведения банкетов в гостинице..... | 25 |
| 2.3. Разработка рекомендаций по совершенствованию организации и проведения банкетов в гостинице ООО «Отель Опен Сити»..... | 29 |
| Заключение | 34 |
| Список использованной литературы | 36 |
| Приложения..... | 38 |

Образец выполнения таблиц в курсовой работе

Таблица 1 – Детские оздоровительные учреждения в 2015-2017 гг. [43]¹

| Наименование | 2015 год | 2016 год | 2017 год |
|--|----------|----------|----------|
| Число детских оздоровительных учреждений – всего, тыс. | 51,0 | 50,2 | 49,2 |
| в том числе: | | | |
| загородные стационарные лагеря | 2,3 | 2,2 | 2,4 |
| оздоровительные лагеря с дневным пребыванием детей в период каникул | 40,6 | 37,8 | 40,7 |
| детские санатории | 0,1 | 0,1 | - |
| санаторно-оздоровительные лагеря круглогодичного действия | 0,3 | 0,3 | 0,6 |
| лагеря труда и отдыха | 5,5 | 4,7 | 3,8 |
| палаточные лагеря | 1,9 | 1,4 | 1,8 |
| профильные | | 3,5 | - |
| прочие | 0,5 | 0,3 | - |
| Численность детей, отдохнувших в них за лето – всего, тыс. человек | 4864,0 | 4893,9 | 4892,8 |
| в том числе в учреждениях: | | | |
| загородных стационарных лагерях | 1212,1 | 1253,4 | 1287,7 |
| оздоровительных лагерях с дневным пребыванием детей в период каникул | 2859,3 | 2783,5 | 2918,8 |
| детских санаториях | 102,9 | 44,7 | - |
| санаторно-оздоровительных лагерях круглогодичного действия | 237,9 | 296,2 | 415,8 |
| лагерях труда и отдыха | 250,7 | 201,2 | 154,8 |
| палаточных лагерях | 101,4 | 77,9 | 115,7 |
| профильные | - | 185,5 | - |
| прочих | 99,6 | 51,5 | - |

¹ [43] – ссылка на источник

ПРИЛОЖЕНИЕ 5

Образец выполнения рисунков в курсовой работе

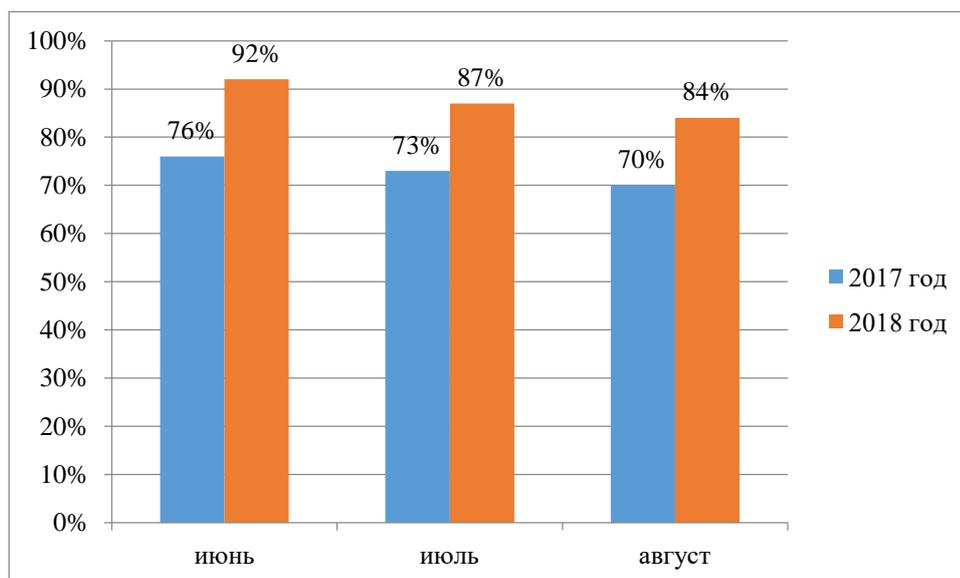


Рисунок 1 – Анализ загрузки номерного фонда с июня по август 2017 г. и 2018 г. в гостинице ООО «Отель Опен Сити», %

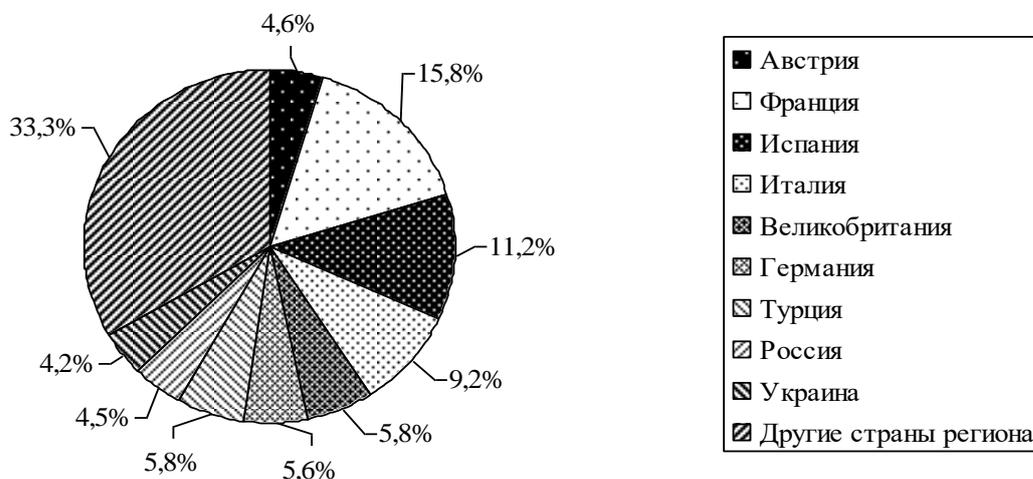


Рисунок 2 – Основные европейские туристские прибытия в 2017 г., %

Список использованной литературы

I. Нормативно-правовые акты:

1. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации: Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ (ред. 04.06.2018, с изм. и доп., вступающими в силу 01.01.2019) // Собрание законодательства РФ. – 1996. – № 49. – Ст. 5491. – «Российская газета». – № 231. – 1996. – 3 декабря.
2. О защите прав потребителей: Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 (ред. 18.03.2019г.) // «Собрание законодательства РФ». – 15.01.1996. – № 3. – Ст. 140; «Российская газета». – № 8. – 1996. – 16 января.
3. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» (ред. 30.11.2018). // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2015. – № 42. – Ст. 5796.

II. Специальная литература:

4. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : учеб. пособие / С.А. Быстров. – Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. – 432 с. – Режим доступа: <https://new.znaniium.com/catalog/product/961520>
5. Гончарова, Л.П. Гостиничный сервис [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Л.П. Гончарова. – М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2018. – 174 с.– Режим доступа: <https://new.znaniium.com/read?id=334049>
6. Ехина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения: учебник / М.А. Ехина. – Москва : Академия, 2018. – 304 с.
7. Зайцева, Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Н.А. Зайцева. 3-е изд., доп. – М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2018. – 366 с. – Режим доступа: <https://new.znaniium.com/read?id=309432>
8. Можаяева, Н. Г. Индустрия гостеприимства: практикум [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. – Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. – 120 с. – Режим доступа: <https://new.znaniium.com/catalog/product/961505>
9. Тимохина, Т.Л. Гостиничный сервис [Электронный ресурс]: учебник / Т.Л. Тимохина. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 331 с. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/bcode/433891>

10. Тимохина, Т.Л. Гостиничная индустрия [Электронный ресурс] : учебник / Т. Л. Тимохина. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 336 с. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/bocode/433890>

11.

12.

13.

14.

15.

16.

17.

III. Текущий архив организации:

18. Устав ООО «Отель Опен Сити».

19.

IV. Интернет-источники:

20.

21. Официальный сайт гостиницы ООО «Отель Опен Сити». Режим доступа: www.prohotel.ru – свободный. Загл. с экрана.

22.

23.

Отзыв на курсовую работу (проект)

Дисциплина _____

Тема _____

Ф.И.О. обучающегося _____

№ группы _____

1. Актуальность темы _____

2. Полнота содержания _____

3. Основные выводы автора _____

4. Соответствие работы к требованиям оформления _____

5. Недостатки, замечания _____

6. Оценка работы

« ____ » _____ 20 ____ г. _____ (_____)
подпись Ф.И.О. преподавателя