



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

**УТВЕРЖДАЮ**

**Директор НЧФ КИУ**

**Т.Н. Чернышева**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ**

**к выполнению курсовых работ по профессиональному модулю**

**ПМ.04 Продажи гостиничного продукта**

**МДК 04.01. Организация продаж гостиничного продукта**

программы подготовки специалистов среднего звена по специальности

**43.02.11 Гостиничный сервис**

(на базе среднего общего образования)

Квалификация выпускника – менеджер

базовая подготовка

Набережные Челны 2020

Методические указания составлены в соответствии с требованиями ФГОС СПО и рабочей программой по профессиональному модулю ПМ.04 Продажи гостиничного продукта программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

Методические указания рассмотрены на заседании кафедры менеджмента

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА.....	4
2. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ КУРСОВОЙ РАБОТЫ .....	6
3. СТРУКТУРА РАБОТЫ .....	9
4. ОФОРМЛЕНИЕ КУРСОВОЙ РАБОТЫ.....	13
5. ПОДГОТОВКА К ЗАЩИТЕ .....	20
6. ЗАЩИТА КУРСОВОЙ РАБОТЫ И ПОРЯДОК ЕЕ ОЦЕНКИ.....	20
7. ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ РАБОТ.....	22
8. ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ.....	26
9. ПРИЛОЖЕНИЯ.....	28

## 1. Пояснительная записка

Курсовая работа – одна из важнейших форм самостоятельного изучения обучающимися научной литературы, нормативного материала; она дает возможность пополнять свои знания, ориентироваться в стремительном потоке научной и политической информации, оценивать общественные явления и процессы. Кроме того, курсовая работа является одной из форм контроля знаний и умений обучающегося со стороны преподавателя, позволяет проверить, насколько успешна их самостоятельная работа, а также отношение к изучаемой дисциплине.

Курсовая работа имеет своей целью:

- систематизацию, закрепление и расширение теоретических и практических знаний и применение этих знаний на практике;
- развитие навыков ведения самостоятельной работы, овладение методикой исследования и решение проблем и вопросов, разрабатываемых в курсовой работе;
- выявление подготовленности обучающихся к самостоятельной, исследовательской работе.

Курсовая работа является неотъемлемой составной частью учебного процесса при освоении профессионального модуля ПМ 04 Продажи гостиничного продукта в рамках МДК 04.01 Организация продаж гостиничного продукта

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:

– выявлять спрос на гостиничные услуги (ПК-4.1.);

– формировать спрос и стимулировать сбыт (ПК-4.2);

– оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг (ПК-4.3);

– принимать участие в разработке комплекса маркетинга (ПК-4.4).

В процессе подготовки курсовой работы обучающийся должен показать умение применять полученные теоретические знания, работать с первичными данными и литературными источниками, проводить анализ с целью выявления имеющихся ресурсов и обосновывать эффективность их использования.

Курсовая работа выполняется обучающимся самостоятельно в порядке индивидуального задания, в течение семестра. Обязательными требованиями, предъявляемыми к курсовым работам, являются:

– четкость постановки цели и задач исследования;

– логическая последовательность изложения материалов;

– конкретность изложения результатов исследований;

– обоснованность рекомендаций и предложений.

Следует особо подчеркнуть, что курсовая работа – это самостоятельный научно-исследовательский труд обучающегося. Поэтому ее выполнение требует активного и инициативного отношения к ней со стороны автора. Это означает, в частности, что обучающийся должен:

– самостоятельно составлять план работы;

– подбирать и изучать литературу по теме;

– выбирать конкретные методы решения тех или иных задач или разрабатывать их самостоятельно;

– продумывать форму представления информации;

– способы изложения результатов (описательный, табличный, графический, иллюстративный и т.д.);

– выполнять все необходимые расчеты.

Выполнение курсовой работы помогает обучающемуся выработать навыки логического анализа содержания монографических работ, нормативного материала, учебной литературы, развивает умение правильно формулировать и раскрывать теоретические положения, способствует овладению правильной терминологией, возможности высказывать практические рекомендации, предложения, делать самостоятельные выводы,

что имеет важное значение для будущего специалиста и, в конечном счете, направлено на более глубокое и прочное усвоение программного материала.

## **2. Порядок выполнения курсовой работы**

Выполнение обучающимся курсовой работы осуществляется на заключительном этапе освоения профессионального модуля.

Курсовая работа является для обучающихся опытом научного исследования, которое представляет собой спланированный трудовой процесс, состоящий из ряда вытекающих одна из другой стадий.

Весь процесс написания курсовой работы условно можно разделить на следующие этапы:

- выбор темы и составление предварительного плана работы;
- сбор научной информации, относящейся к теме исследования (прежде всего работа с библиографией), изучение литературы;
- анализ составных частей проблемы, изложение темы;
- обработка материала в целом;
- уточнение плана работы;
- оформление курсовой работы, представление ее на кафедру для регистрации и рецензирования;
- работа с рецензией и устранение указанных замечаний;
- защита курсовой работы.

Примерная тематика курсовых работ разрабатывается кафедрой гостиничного и туристического бизнеса и периодически пересматривается с учетом актуальности и практической значимости. Обучающиеся должны внимательно ознакомиться с тематикой курсовых работ, имеющейся на кафедре, выбрать тему и сообщить о ней преподавателю. Можно предложить свою собственную тему исследования, предварительно согласовав ее с руководителем курсовой работы.

Выбор темы определяется уже накопленной обучающимся суммой знаний по гостиничному сервису и смежным дисциплинам. Следует избегать повторения тем внутри группы, для чего в группе составляется список уже выбранных обучающимися, с которым необходимо произвести сверку. В выборе темы помощь может оказать преподаватель.

Обучающийся, проявив самое серьезное отношение к курсовой работе, правильно распределив время, работая без спешки, планомерно и систематически, обеспечит ее успешное выполнение. Наличие плана курсовой работы позволяет осветить в ней только те вопросы, которые относятся к теме, обеспечить четкость и последовательность в изложении материала, избежать пробелов и повторений, научно организовать самостоятельный труд. Выбор

темы и составление плана не должны происходить механически. Предварительно необходимо ознакомиться с соответствующим разделом учебника, понять содержание темы, определить ее место и значение в изучаемом модуле.

Для четкого определения круга вопросов, которые необходимо рассмотреть, каждую главу можно поделить на параграфы. При этом следует помнить, что излишнее перегружение плана работы множеством вопросов нецелесообразно. Первый признак неправильно составленного плана – повторение одним из вопросов названия всей темы, каждый отдельный вопрос должен раскрывать только ее часть.

После составления плана работы необходимо согласовать его с руководителем курсовой работы. Без такого согласования приступать к раскрытию темы не рекомендуется, так как неудачно составленный план может свести «на нет» всю последующую работу.

В основе успешного выполнения курсовой работы лежит сбор научной информации. Рекомендованы основные источники, которые имеются в библиотеке колледжа. Для расширения круга источников полезно использовать возможности различных библиотек.

Помимо монографической литературы можно почерпнуть полезную информацию из различных журналов: «ОТЕЛЬ», «Маркетинг в России и за рубежом», «Современные проблемы сервиса и туризма», «Гостиница и ресторан: бизнес и управление», «Гостиничное дело», «Отдел продаж», «ОТЕЛЬ. Современный бизнес», «Ресторанное и гостиничное дело», «Стандарт 5 звезд», «Пять звезд», «Современный отель», «Hotels» и др.

Особого внимания заслуживают такие источники информации как информационно-правовые системы «Гарант» и «Консультант Плюс». В них обучающийся сможет не только познакомиться с различными нормативно-правовыми актами, но и монографиями, учебниками, статьями. Компьютерные залы колледжа подключены к указанным системам.

Список используемой литературы должен быть полным и включать основополагающие монографические работы, учебные пособия, нормативный материал и журнальные статьи. Изучение периодической литературы следует начинать с работ, опубликованных в последние годы (не позднее 2014 года). После консультации с научным руководителем по отобранным источникам обучающийся приступает к углубленному изучению необходимой литературы.

Для того чтобы получить цельное представление об изучаемой проблеме, начинать работу с литературой следует с прочтения записи соответствующей лекции или главы в учебнике. Прежде чем делать выписки из монографической литературы, следует прочитать произведение или его

законченную часть полностью, уловить основную мысль автора, сопоставить ее с имеющимся у вас планом работы, сделать пометки с помощью закладок, а затем уже приступать к изложению основных положений в специально отведенных для этого тетрадях (компьютерных файлах). Изучение иной специальной литературы, нормативных актов производится в таком же порядке.

Рекомендованные кафедрой для подготовки курсовых работ источники подобраны с учетом существования различных точек зрения по избранной теме, поэтому не увлекаться частым цитированием работы одного или нескольких авторов. Следует изучить и рекомендованные журнальные статьи, где отражены новые взгляды на систему продаж в гостиничной индустрии. Некоторые источники прошлых лет рекомендованы для изучения с целью выработки навыков критического осмысления отраженных в них позиций авторов. При этом необходимо помнить, что и в старых изданиях многие проблемы и категории правоведения разработаны с научных позиций и не являются политически и идеологически конъюнктурными. Сопоставление различных суждений – неперемное условие выполнения научной работы.

Изложение темы должно проводиться в определенных рамках. Во-первых, уточняется категориальный аппарат, на который следует опереться при анализе, четко и конкретно излагается предмет исследования, дается формулировка того или иного теоретического постулата в виде развернутого определения.

После того как составлен план, подобран и соответствующим образом обработан библиографический материал, можно приступать к написанию курсовой работы. Это весьма трудоемкий и ответственный этап, так как здесь обучающийся должен проявить умение самостоятельно мыслить, анализировать данные, делать обобщения, выводы и конкретные предложения для практической части работы. На этом этапе можно конкретизировать план работы.

При написании работы обучающийся обязан давать ссылки на автора и источник литературы, откуда была использована информация. Категорически запрещается механическое переписывание текстов учебников, других источников. Нарушение данного требования влечет за собой неудовлетворительную оценку работы, и она не может быть допущена к защите.

Очень важно, чтобы курсовая работа обладала новизной, т.е. заключала в себе что-то новое: новые факты и, возможно, их оригинальную интерпретацию, новый метод, апробацию известных методов на конкретном фактическом материале, новые теоретические положения, прикладные задачи, новый способ представления информации и т.п. Это значит, что



курсовая работа должна иметь аналитический характер, т.е. содержать не только описание явлений и фактов, но и попытку объяснения их характера и происхождения, формулировку предположения о причинах тех или иных процессов и явлений и т.п. Простое описание и констатация фактов не могут составлять содержание курсовой работы: весь исходный фактический материал должен быть творчески осмыслен.

Предложенные обучающимся в курсовой работе решения должны быть строго аргументированы и критически оценены по сравнению с уже известными научными фактами.

Обучающиеся выполняют курсовую работу под руководством преподавателя кафедры «Гостиничного и туристического бизнеса». Выполненная работа представляется на указанную кафедру для проверки. Если работа соответствует предъявляемым требованиям, преподаватель оценивает ее положительно и в письменной форме в виде рецензии сообщает об этом студенту. Неудовлетворительно выполненная работа подлежит переработке в соответствии с замечаниями преподавателя, 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.

### **3. Структура работы**

Курсовая работа, выполняемая обучающимися по профессиональному модулю ПМ.04 «Продажи гостиничного продукта» в рамках МДК.04.01 «Организация продаж гостиничного продукта» должна состоять из следующих частей:

- титульного листа;
- содержания;
- введения,
- основного текста,
- заключения;
- списка использованной литературы.

Титульный лист – это начальный лист курсовой работы, в верхней части которого указывают полное наименование учебного заведения: Казанский инновационный университет им. В.Г. Тимирязова (ИЭУП) Колледж; в нижней правой части ФИО исполнителя и научного руководителя, и в самой нижней части листа город и 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 1.

Содержание (оглавление или план) – отражает логику изложения материала, порядок построения работы и взаимосвязь ее отдельных частей. Это перечень разделов, параграфов или пунктов, составленный в той последовательности, в какой они даны в работе, где указывают номер страницы, на которой содержится начало раздела, параграфа. Содержание прилагают после титульного листа (на второй странице работы), так как при проверке и использовании работы это дает возможность сразу понять ее структуру. Образец оформления содержания приводится в *Приложении 2*.

Курсовая работа в соответствии с планом начинается с введения. Во введении сосредоточен научный аппарат работы. Изначально отмечается актуальность темы курсовой работы, ее место в изучаемом курсе, показывается степень ее разработанности в различных трудах ученых и нормативных актах, а также компетенции, реализуемые в ходе выполнения курсовой работы. Далее обозначается цель, задачи работы, методы исследования, предмет, объект работы, ее теоретическая основа, структура.

Здесь также дается краткая аннотация по всем разделам работы, например, во введение раскрыта актуальность темы, поставлены цели и задачи, обоснованы понятия предмет и объект исследования.

Завершается введение абзацем: например, «Общий объем курсовой работы составляет 38 страниц машинописного текста, в том числе 10 рисунков, 10 таблиц. Список использованной литературы включает 25 наименований.

При возникновении сложностей в написании и оформлении введения необходимо обращаться к руководителю курсовой работы.

В основной части работы логически последовательно раскрываются поставленные вопросы.

Как правило, основная часть курсовой работы делится на теоретическую и практическую. Каждая из глав подразделяется на параграфы.

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 15-18 страниц.

В первой главе особое внимание обращается на понятия и категории, которые рассматриваются в данной теме. Нужно соблюдать логику изложения, используя основные способы – от общего к частному или от частного к общему. Необходимо отразить состояние проблемы на данный момент, раскрыть содержание основных категорий, показатели, закономерности, структуру, присущие данному процессу (объекту исследования). Особое внимание следует уделить методам исследования, представить различные точки зрения специалистов по рассматриваемым вопросам, а также дать свою оценку существующих и новых, нетрадиционных подходов.

Вторая глава (практическая часть) носит аналитический характер. В ней студентом дается глубокий анализ состояния исследуемых вопросов применительно к объекту исследования, разработку и обоснование конкретных мероприятий, направлений и т.п., позволяющих улучшить существующее положение.

Вторая глава включает три параграфа (2.1.; 2.2.; 2.3.). Каждый из параграфов содержит специфический характер исследования.

В *первом параграфе* (2.1.) содержится общая характеристика объекта исследования, его организационно-правовая форма, месторасположение, структура управления предприятием. Объектом исследования могут быть гостиницы, отели, мотели и т.д.

Во *втором параграфе* (2.2.) проводится анализ направлений деятельности объекта исследования, в частности анализируются основные показатели деятельности предприятия (например, численность работников гостиницы, структура управления, объем выручки, прибыль, основные виды продукции, работ, услуг, объем и структура основных фондов и т.п.); выявляется спрос на гостиничные услуги (ПК.4.1.); проводится оценка конкурентоспособности оказываемых гостиничных услуг (ПК.4.3.), PEST-анализ и SWOT-анализ. Анализ состояния объекта должен проводиться на основе собранного студентом фактического материала за последние три года.

В *третьем параграфе* (2.3.) должны быть указаны рекомендации и предложения по повышению эффективности деятельности исследуемого объекта, по разработке комплекса маркетинга (ПК.4.4.), по формированию спроса и стимулированию сбыта (ПК-4.2); изменению структуры управления, внедрению информационных технологий и т.п.

Материал второй главы должен отражать взаимосвязь рассмотренных в первой главе теоретических положений и практических проблем по развитию и совершенствованию рассматриваемого конкретного объекта таким образом, чтобы возникало понимание, как объект исследования будет отвечать раскрытию профессиональных компетенций (ПК 4.1-4.4). Иными словами, автор курсовой работы демонстрирует следующие профессиональные компетенции:

- выявлять спрос на гостиничные услуги (ПК-4.1.);
- формировать спрос и стимулировать сбыт (ПК-4.2);
- оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг (ПК-4.3);
- принимать участие в разработке комплекса маркетинга (ПК-4.4).

Во второй главе наличие графиков, диаграмм, схем, таблиц является обязательным элементом. В конце главы также формулируются выводы. Объем второй главы 18-20 страниц.

В основной части работы показывается глубокое понимание сущности избранной темы, знание используемых источников, умение сопоставлять различные точки зрения. Важно не механическое сопоставление отдельных позиций или их бездоказательная критика, а стремление к тому, чтобы главные моменты были подкреплены теоретическими положениями, фактами и примерами из практической деятельности. При добротном владении материалом не возникает излишней необходимости частого цитирования авторов, исчезает фрагментарность изложения.

Поскольку курсовая работа является результатом самостоятельного изучения обучающимися избранной темы, она должна быть написана своими словами, содержать необходимые обобщения и выводы. Все цитаты должны подтверждаться сносками на используемые источники.

В заключении автор курсовой работы подводит итоги всей сделанной работы, которые должны содержать конкретные результаты исследования, указывает, с какими трудностями пришлось столкнуться при изложении избранной темы, выделяет проблемы, вызвавшие интерес. Обобщения и выводы должны быть краткими и четкими, дающими полное представление о содержании, значимости и обоснованности предложений. Оптимальный объем заключения составляет 3-5 страницы. Вывод необходимо делать в конце каждого параграфа. Который начинается словами: «Таким образом,....», «Итак,....», «Следовательно,....» и т.п.

Список использованной литературы помещается в курсовой работе непосредственно после заключения. Общее количество литературных источников, на которые в курсовой работе делаются ссылки – не менее 20, оформленные в соответствии с требованиями ГОСТ. В список литературы

включаются только те источники, на которые есть ссылки в тексте. 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.

Приложение (я) помещается в работе за списком использованной литературы. В приложениях дается вспомогательный материал: таблицы цифровых данных, извлечения из инструкций, других документов, методические материалы, иллюстрации вспомогательного характера (схемы, рисунки) и другие материалы. 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.

#### **4. 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 3).

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),  $\Sigma$  (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 студентом 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 студентов 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 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.

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 бронирования и продаж: учебник/ М.А. Ехина. – Москва : Академия, 2018. – 240 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>, свободный. Дата обращения 01.09.2019г.

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:

Микляев В. Отельные должны сконцентрироваться на прямых продажах в сети. Искусство гостеприимства. Медиа-ресурс для владельцев, управляющих и специалистов гостиничного бизнеса. Современный отель. Режим доступа: <http://www.hotelexecutive.ru/article.php?numn=12357> – свободный. Дата обращения 01.09.2019г.

[www.unwto.org](http://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.

После написания и оформления работы студент должен сдать ее вместе с электронным ее вариантом, записанном на диске в деканат колледжа и зарегистрировать в журнале регистрации курсовых работ.

В ходе защиты курсовой работы студент использует презентационный материал. Презентация должна содержать иллюстративный материал к докладу по курсовой работе. На первом слайде должно содержаться название курсовой работы, ФИО студента и номер его группы, ФИО и регалии научного 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.).

## **5. Подготовка к защите**

Написанная обучающимся курсовая работа сдается для написания отзыва (Приложение 4). Это необходимое условие для того, чтобы в соответствии с рецензией организовать переработку темы и подготовиться к защите курсовой работы.

Главное назначение отзыва – оказать помощь обучающемуся в самостоятельной работе над курсовой работой, дать конкретные методические советы по устранению недочетов, по дальнейшему углублению знаний. Обучающемуся следует внимательно прочитать отзыв, обдумать все замечания по содержанию и оформлению работы, стилю, грамотности изложения.

В отзыве на курсовую работу содержится предварительная оценка и вывод: «Работа допускается к защите» или «Работа не допускается к защите». Окончательная же оценка дается после защиты. Если работа не допущена к защите, то она должна быть обучающимся переработана в соответствии с отзывом и вновь представлена преподавателю в установленные сроки.

Работа не допускается к защите, если она не носит самостоятельного характера, списана из литературных источников или скопирована из Интернета, если основные вопросы не раскрыты, изложены схематично, в тексте содержатся ошибки, текст написан небрежно.

Таким образом, подготовка к защите курсовой работы включает устранение ошибок и недостатков, изучение дополнительных источников, указанных в рецензии, осмысление написанного в работе, готовность объяснить любые приведенные в работе положения.

## **6. Защита курсовой работы и порядок ее оценки**

Защита и оценка курсовой работы – это подведение итогов самостоятельной работы обучающегося.

Защита курсовой работы проходит публично.

К защите курсовой работы обучающийся должен:

- составить текст выступления (подготовить доклад, презентацию), отражающего актуальность выбранной темы и наиболее интересные выводы;
- изучить замечания, сделанные в рецензии научного руководителя и подготовить на них мотивированные ответы;
- продумать ответы на возможные вопросы, которые могут быть заданы во время защиты курсовой работы членами комиссии.

Обучающемуся предоставляется слово для представления выполненной курсовой работы. В своем выступлении студент должен кратко

обосновать актуальность темы, проблемы и наиболее значимые результаты своего исследования.

Не рекомендуется зачитывать текст своего выступления. По окончании изложения основного содержания работы – зачитывается рецензия руководителя и обучающемуся задаются вопросы. Ответы на вопросы и замечания должны быть четкими, краткими, при этом быть достаточно полными.

При оценке курсовой работы принимаются во внимание:

- содержание работы, полнота раскрытия темы, глубина освоения материала, качество подбора и использования источников, степень самостоятельности выводов;
- оформление работы, его качественность;
- качество публичной защиты (в том числе ответы на замечания руководителя, ответы на вопросы присутствующих на защите).

#### **Критерии оценки:**

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»** студент 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»** студент 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, по оформлению работы много замечаний, которые студент отказывается исправить.

Лучшие курсовые работы могут быть рекомендованы на конкурс студенческих научных работ, использованы для выступления на студенческих конференциях, а также в качестве рефератов на семинарских занятиях.

## **7. Примерная тематика курсовых работ**

1. Выбор технологии продаж в зависимости от особенностей гостиничного продукта.
2. Клиентоориентированный подход в гостиничной индустрии.
3. Потребительская мотивация и ее влияние на технологию продаж гостиничного продукта.
4. Процесс принятия решения о покупке гостиничного продукта.
5. Совершенствование каналов распределения гостиничного продукта.
6. Электронная коммерция в гостиничной индустрии.
7. Выставочная деятельность гостиничного предприятия.
8. Технологии личной продажи в гостиничной индустрии.
9. Способы организации эффективных продаж номерного фонда гостиничного предприятия.
10. Презентация гостиничного продукта.
11. Телефонная коммуникация в гостинице.
12. Разработка рекомендаций по изучению и учету жалоб и потребительских предпочтений на предприятиях гостиничного бизнеса.
13. Разработка рекомендаций по формированию и продвижению имиджа предприятия гостиничного предприятия.
14. Разработка стратегии продвижения гостиничного продукта на основе работы с ключевыми клиентами.
15. Пути повышения эффективности продаж гостиничного продукта в современных условиях.
16. Управление маркетингом с целью совершенствования конкурентоспособности гостиничного предприятия.
17. Разработка практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта для различных целевых сегментов.
18. Разработка гостиничного продукта в соответствии с запросами потребителей.
19. Состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг г. Казани.
20. Разработка программы маркетинговых мероприятий в зависимости от стадии жизненного цикла гостиничного продукта.
21. Разработка маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта.
22. Основные пути совершенствования продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы.
23. Развитие дополнительных и сопутствующих услуг в средствах размещения для привлечения клиентов.
24. Оценка влияния кадрового потенциала на эффективность продаж

гостиничного продукта.

25. Внутренний маркетинг в управлении продажами гостиничного продукта.

26. Управление продажами на предприятиях гостиничного бизнеса.

27. Разработка маркетинговой стратегии в целях повышения эффективности продаж на предприятиях гостиничного бизнеса.

28. Особенности технологии продаж в условиях выхода гостиничного предприятия на новые рынки

29. Анализ маркетинговых возможностей гостиницы в целях повышения эффективности продаж гостиничного продукта.

30. Совершенствование ценовой стратегии гостиничного предприятия.

31. Разработка эффективных мероприятий сбытовой политики гостиничного предприятия.

32. Особенности организации продаж в сетевых отелях.

33. Разработка рекомендаций по организации работы службы приема и размещения гостей в малых отелях.

34. Разработка рекомендация по организации позиционирования гостиничного продукта.

35. Процесс продаж номерного фонда гостиничного предприятия.

36. Рекламная деятельность предприятий гостиничного бизнеса.

37. Особенности проведения PR-акций в гостиничном бизнесе.

38. Применение современных информационных систем в технологии продаж гостиничного продукта.

39. Разработка программы маркетинговых исследований на примере гостиницы (отеля).

40. Оценка конкурентоспособности гостиничных услуг.

41. Управление качеством на предприятии индустрии гостеприимства.

42. Торговая политика гостиничного предприятия в условиях регионального рынка.

43. Современные тенденции развития технологии продаж в мировой индустрии гостеприимства.

44. Факторы, влияющие на состояние и развитие организации продаж гостиничного продукта в Республике Татарстан.

45. Основные тенденции и методы анализа лояльности клиентов турагентств и разработка программы ее повышения в сфере продаж гостиничного продукта.

46. Каналы продаж в гостиничном бизнесе.

47. Маркетинговые способы повышения загрузки по различным каналам продаж.

48. Ревенью - управление доходами основа успеха в гостиничном бизнесе.
49. Сервис Каруон.
50. Современные технологии продаж в гостиничном бизнесе.
51. Основной этап процесса продаж в гостинице - процесс бронирования.
52. Тенденции и перспективы развития организации продаж гостиничного продукта.
53. Торговая политика гостиничного предприятия в условиях регионального рынка.
54. Клиентоориентированный менеджмент продаж в гостинице.
55. Особенности личной продажи гостиничного продукта.
56. Организация агентской продажи гостиничного продукта.
57. Организация продаж гостиничного продукта туроператором.
58. Лояльность клиентов турагентств и программа ее повышения.
59. Лояльность клиентов туроператоров и программы ее повышения.
60. Основные направления обеспечения роста продаж гостиничного продукта.
61. Современные тенденции модернизации продаж гостиничного продукта.
62. Cross-selling в процессе продаж гостиничных услуг.
63. Маркетинговая коммуникационная политика малого отеля.
64. Коммуникационная политика сетевого отеля.
65. Формирование спроса и стимулирование сбыта в отеле.
66. Сбытовая политика предприятий гостиничной индустрии.
67. Основные направления повышения конкурентоспособности гостиничного продукта.
68. Продуктовая политика предприятий гостиничной индустрии.
69. Ценовая политика отеля.
70. Формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице.
71. Маркетинговые исследования в гостиничном бизнесе.
72. Организация обслуживания в гостиничном комплексе.
73. Разработка системы управления затратами в гостинице.
74. Основные направления совершенствования рынка гостиничных услуг Республики Татарстан.
75. Развитие туристических услуг в Республике Татарстан: основные направления, проблемы и перспективы.
76. Состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг.
77. Формирование маркетинговой стратегии предприятия гостиничного бизнеса.



78. Фирменный стиль гостиницы.
79. Организация и контроль маркетинга гостиничного предприятия.
80. Работа персонала гостиницы во время выставки.
81. Современные тенденции развития технологии продаж в мировой индустрии гостеприимства.
82. Основные этапы жизненного цикла гостиничного товара.
83. Маркетинговые исследования: понятие, значение, виды, методы.
84. Этапы и правила проведения маркетинговых исследований.
85. Специфика составления анкет и опросных листов в деятельности отеля.
86. Формы продаж и основные направления исследований агентской продажи.
87. Специфика организации личной продажи гостиничных услуг.
88. Основные тенденции и методы анализа лояльности клиентов турагентств и разработка программ ее повышения в сфере продаж гостиничного продукта.
89. Особенности маркетинга услуг гостеприимства.
90. Макро и микросреда гостиничного предприятия.
91. Расширение продуктовой линейки гостиничного продукта.
92. Инновационные методы обеспечения роста продаж гостиничных услуг и продуктов на смежных рынках.
93. Принципы классификации клиентов. Целевые контактные аудитории.
94. Процедуры и операции продаж гостиничного продукта. Договор элота и комитмента.
95. Современные тенденции модернизации продаж гостиничного продукта.
96. Конкурентные преимущества малого отеля (на примере гостиничного предприятия).
97. Краткое описание целевого сегмента гостиничного предприятия на примере одной из гостиниц г. Казани.
98. Пример маркетингового плана продвижения гостиничного продукта на примере одной из гостиниц г. Казани.
99. Особенности продаж гостиничного продукта в Поволжском регионе России.
100. Инновационные методы обеспечения роста продаж гостиничных продуктов и услуг на смежных рынках: «Check-Up» программы и пр.

## 8. Информационно-методическое обеспечение

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

- методические рекомендации по выполнению курсовой работы по МДК 04.01. «Организация продаж гостиничного продукта»;
- бланк отзыва на курсовую работу.

8.2. Реализация программы предполагает

Учебная аудитория 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:

Программное обеспечение:

1. Операционная система Microsoft Windows Windows 10 – 64 bit Win 10 Pro SNGL Upgrd OLV NL Each Acdmc AP (Счет-фактура № 243 29.03.2019 MS Windows Vista Starter MS Open License: 65820811ZZE 1108 № 45829639 26.08.2009)
2. Офисный пакет приложений MS Office 2013 standart (Акт на передачу прав № 75 05.03.2015)
3. Антивирусная программа Kaspersky Endpoint Security 10 (Номер лицензии 24С4-190416-102107-000-726 до 25.04.2021)

Лицензионное программное обеспечение:

Название программного обеспечения	Описание
Kaspersky Endpoint Security 10	Антивирусная программа
Microsoft Office 2007 Microsoft Office standard 2010, 2013	Офисный пакет приложений
Microsoft Windows 7, 8, 8.1 , 10	Операционная система MS Windows

### Рекомендуемое дополнительное программное обеспечение

Название программного обеспечения	Описание
7-Zip	Файловый архиватор
Adobe Acrobat Reader DC	Программное обеспечение для просмотра PDF файлов
K-Lite Mega Codec Pack	Набор кодеков для просмотра видеофайлов
Mozilla Firefox	Веб-браузер
Яндекс.Браузер	Веб-браузер

## Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Название	Ссылка в интернет	Описание
edu.ieml.ru	<a href="https://edu.ieml.ru">https://edu.ieml.ru</a>	Информационная справочная система и база данных образовательных ресурсов КИУ
ИНФРА-М	<a href="http://znanium.com/catalog/">http://znanium.com/catalog/</a>	Электронно-библиотечная система «ИНФРА-М»
Электронная информационно-образовательная среда КИУ (ИЭУП)	<a href="http://idp.ieml.ru">idp.ieml.ru</a>	Информационная среда, в которой размещается информация для студентов по дисциплинам, а также инструкции по их освоению

### Информационное обеспечение обучения

#### Нормативные правовые акты

1. О защите прав потребителей: Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 (ред. 24.04.2020г.) // «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 № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» (ред. от 18.07.2019) // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2015. – № 42. – Ст. 5796.

5. Приказ Минкультуры России от 11.07.2014г. № 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» // «Российская газета». – 2015. – № 24/1. – 6 февраля.

#### Основная литература:

##### Основная литература:

1. Ехина, М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж: учебник/ М.А. Ехина. – Москва: Академия, 2018. – 240 с.

2. Мазилкина, Е.И. Организация продаж гостиничного продукта

[Электронный ресурс]: учеб. пособие / Е.И. Мазилкина. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2017. – 207 с. – Режим доступа: <https://new.znanium.com/read?id=153806>.

**Дополнительная литература:**

1. Баумгартен, Л.В. Основы маркетинга гостиничных услуг [Электронный ресурс] : учебник / Л.В. Баумгартен. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 338 с. – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/430798>.

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.znanium.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.znanium.com/read?id=309432>.

4. Скобкин, С.С. Основы маркетинга гостиничных услуг [Электронный ресурс ]: учебник / С.С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 197 с. – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/430799>.

## Приложение 1

*Образец оформления титульного листа*

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

### **КУРСОВАЯ РАБОТА**

**по профессиональному модулю ПМ.04 продажи гостиничного продукта**

**МДК.04.01 Организация продаж гостиничного продукта**

программы подготовки специалистов среднего звена по специальности

**43.02.21 Гостиничный сервис**

по теме «    »

**Выполнила:** \_\_\_\_\_

студент гр. \_\_\_\_\_

Иванова Галина Петровна

**Руководитель:** \_\_\_\_\_

преподаватель

Иванова Елена Владиславовна

Набережные Челны, 2020

## Приложение 2

### Образец оформления содержания курсовой работы

#### СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
Глава 1. Теоретические основы формирования клиентской базы на предприятии гостиничной индустрии.....	5
1.1. Клиентская база: сущность и понятие .....	9
1.2. Принципы построения и основы управления клиентской базы гостиницы.....	13
1.3. Методы формирования клиентской базы в гостинице .....	17
Глава 2. Анализ формирования клиентской базы в гостинице ООО «Экспресс» .....	21
2.1. Общая характеристика гостиницы ООО «Экспресс» .....	21
2.2. Анализ клиентской базы в гостинице ООО «Экспресс» .....	25
2.3. Рекомендации по формированию клиентской базы гостинице ООО «Экспресс» .....	29
Заключение .....	34
Список использованной литературы .....	36
Приложения.....	38

### Приложение 3

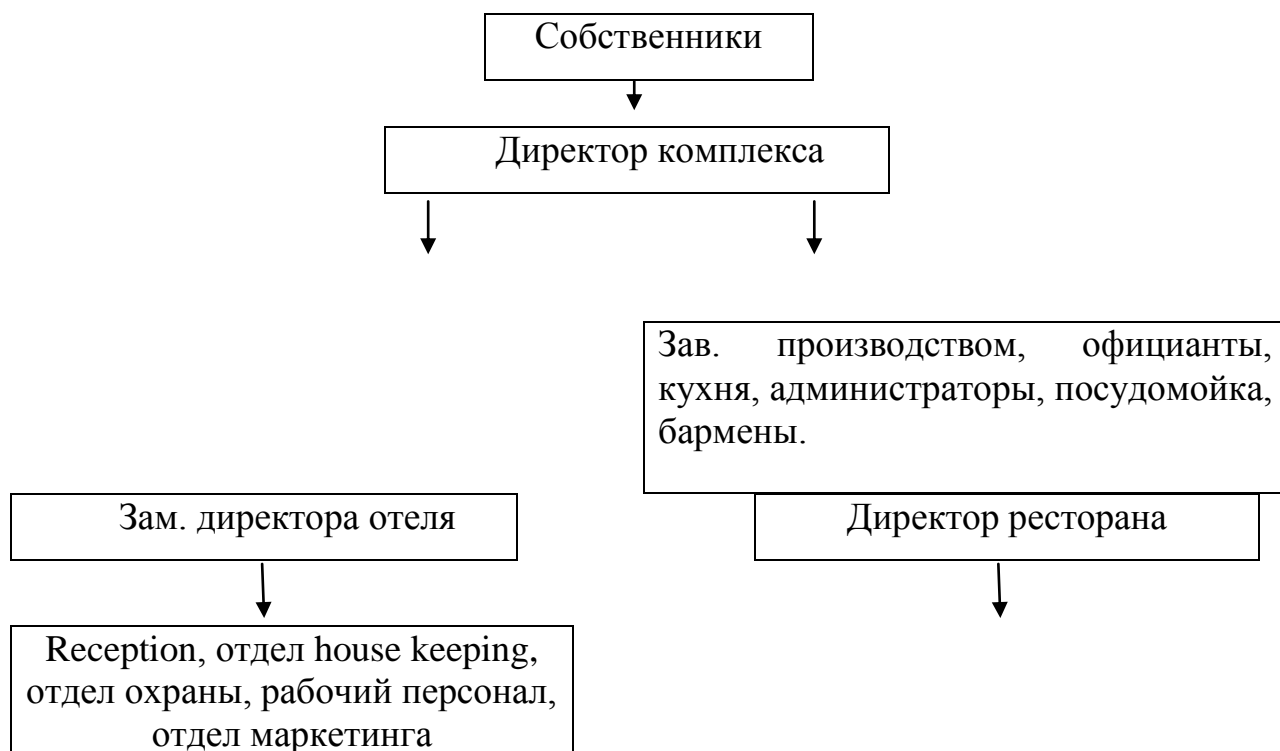
#### Образец оформления иллюстративного материала

Номерной фонд гостиницы «Булгар» состоит из 143 номеров. Характеристика номеров и цены на них представлены в таблице 2.

**Таблица 2 – Характеристика номеров и цены**

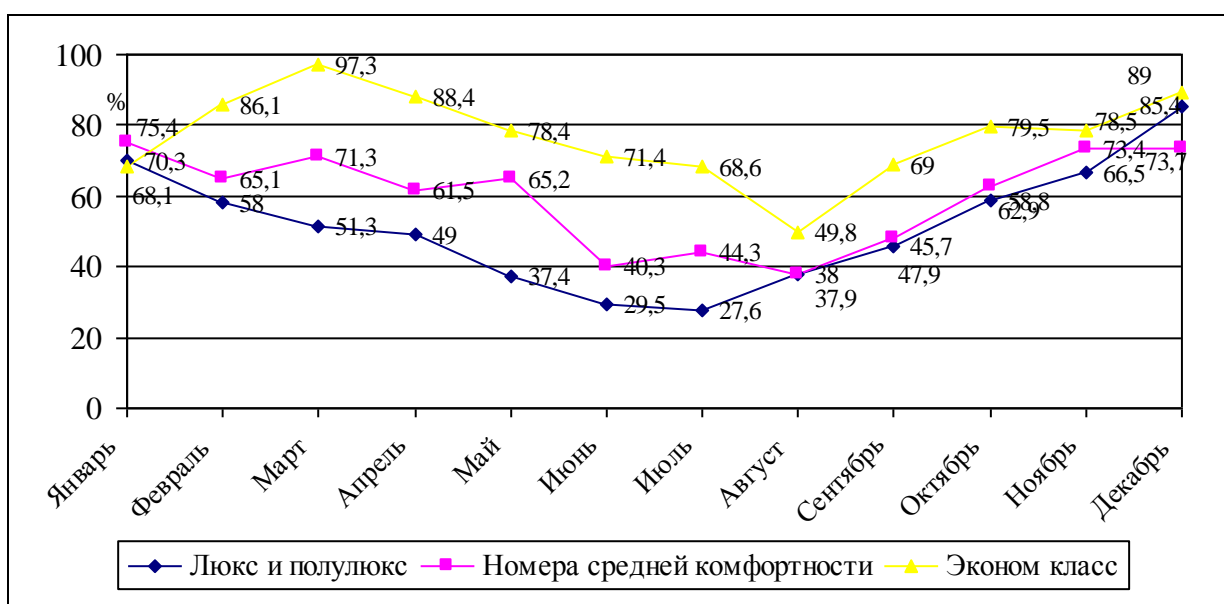
Тип номера	Описание номера	Стоимость номера, руб.
полулюкс двухкомнатный	Номер оснащен: большой кроватью, телевизором со спутниковыми каналами, телефоном, холодильником, рабочим столом, посудой, мягкой мебелью. В ванной комнате: душ, фен. Площадь номера - 25 кв.м.	Одноместное размещение: 3000 Двухместное размещение: 3900
полулюкс однокомнатный	Номер состоит из двух комнат: спальни и мини-гостиной. В спальне: две полутораспальные кровати, кресло, шкаф, телевизор. В гостиной: мягкая мебель, телевизор, телефон, холодильник, посуда. Площадь спальни - 18 кв.м., гостиной - 7 кв.м.	Одноместное размещение: 3000 Двухместное размещение: 3700
комфорт однокомнатный	Номер оснащен: одной полутороспальной кроватью, телевизором со спутниковыми каналами, телефоном, рабочим столом, посудой. В ванной комнате – душ. Площадь номера – 18 кв.м.	Одноместное размещение: 2600 Двухместное размещение: 3300
эконом одноместный угловой	Номер оснащен: одной полутороспальной кроватью, телевизором со спутниковыми каналами, телефоном, рабочим столом, посудой. В ванной комнате – душ. Площадь номера – 18 кв.м.	Одноместное размещение: 1700
стандарт (одноместный или двухместный)	Номер оснащен: одной полутороспальной кроватью, телевизором со спутниковыми каналами, телефоном, рабочим столом, посудой. В ванной комнате – душ. Площадь номера - 12 кв.м.	Одноместное размещение: 2300. Двухместное размещение: 3000
Люкс	1 большая кровать, комната отдыха с мягкой мебелью (20 кв.м), спальня (20 кв.м) , ванная комната (9 кв.м) с душевой кабиной, фен , холодильник, телефон, 2 телевизора со спутник.каналами, 2 кондиционера, халат , тапочки, шкаф, журнальный столик, кофейный столик, ковровое покрытие	Одноместное размещение: 6500 Двухместное размещение: 6750.

Представим и охарактеризуем далее организационную структуру гостиницы. Организационная структура отеля представлена на рисунке 1.



**Рисунок 1 – Структура управления гостиницей «Булгар»**

По данным таблицы 4 можно наглядно представить динамику загрузки на рисунке 2.





**Рисунок 2 – Динамика загрузки номерного фонда гостиницы «Новинка»  
в 2019 году, (%)**

**Приложение 4**

*Образец оформления отзыва*

**Отзыв на курсовую работу (проект)**

Дисциплина \_\_\_\_\_

Тема \_\_\_\_\_

Ф.И.О. студента \_\_\_\_\_

№ 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