




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

УТВЕРЖДАЮ

Директор

 **Ю.В. Хадиуллина**

**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**

программы подготовки специалистов среднего звена по специальности

43.02.11 Гостиничный сервис


Разработчик:

Карпеева А.А., ст. преподаватель кафедры Гостиничного и туристического бизнеса

Методические указания подготовлены в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования и предназначено для студентов, обучающихся по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Программа рассмотрена на заседании кафедры гостиничного и туристического бизнеса

Протокол заседания № 10 от «29» июня 2018 г.

Зав. кафедрой гостиничного и туристического бизнеса, д.э.н., проф.  /Л.Б. Шабанова/

СОДЕРЖАНИЕ

1. Пояснительная записка.....	4
2. Порядок выполнения курсовой работы.....	6
3. Структура работы.....	9
4. Оформление курсовой работы.....	13
5. Работа с рецензией и подготовка к защите.....	15
6. Защита курсовой работы и порядок её оценки.....	16
7. Примерная тематика курсовых работ.....	18
8. Информационно-методическое обеспечение.....	21
9. Приложения.....	25

1. Пояснительная записка

Курсовая работа – одна из важнейших форм самостоятельного изучения студентами 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 студента 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 студентов к самостоятельной, исследовательской работе.

Курсовая работа является неотъемлемой составной частью учебного процесса при освоении профессионального модуля ПМ.02. Прием, размещение и выписка гостей в рамках МДК.02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей

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 технологий 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 заключение 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.).

В процессе подготовки курсовой работы студент 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 студентом 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.

Выполнение курсовой работы помогает студенту 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 студентом курсовой работы осуществляется на заключительном этапе освоения профессионального модуля.

Курсовая работа является для студентов первым 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 и периодически пересматривается с учетом актуальности и практической значимости. Студенты должны внимательно ознакомиться с тематикой курсовых работ, имеющейся на кафедре, выбрать тему и сообщить о ней менеджеру кафедры. Можно предложить свою собственную тему исследования, предварительно согласовав ее с научным руководителем. Замена темы осуществляется на основе личного заявления студента, за подписью научного руководителя курсовой работы и заведующего кафедрой. При несоблюдении этих требований курсовая работа студента к защите не допускается.

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

Студент, 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 курсе.

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 научным руководителем. 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», «Парад отелей», «Линия вкуса», «Гостиница и ресторан: бизнес и управление», «Современный Отель» «Пять звезд» и других.

Особого внимания заслуживают такие источники информации как информационно–правовые системы «Гарант» и «Консультант Плюс». В них студент 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 2008 года). После консультации с научным руководителем по отобранным источникам студент 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 гостиничную действительность. Некоторые источники прошлых лет рекомендованы для изучения с целью выработки навыков критического осмысления отраженных в них позиций авторов. Сопоставление различных суждений – неперенное условие выполнения научной работы.

Особо следует подчеркнуть значение нормативного материала, используемого в курсовой работе. Каждый студент должен показать свое умение работать с нормативными актами. Ссылка на международно-правовые документы, Конституцию России, законы и подзаконные акты необходимо использовать при аргументации научных положений, которые нашли в них закрепление или требуют нормативной регламентации. При этой сноске на законодательство должны быть точны и сопровождаться указанием полного названия, даты и органа, принявшего данный акт. Следует обратить внимание на то, чтобы используемый нормативный материал излагался в действующей редакции. Использование правовых актов в недействующей редакции без специального указания на то, является грубой ошибкой.

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. Например, при рассмотрении места и роли государства в деятельности гостиничной индустрии, следует раскрыть понятие «индустрия гостеприимства».

Во-вторых, раскрывается содержание вопроса, показывается роль и значение изучаемого вопроса, его место в системе теоретических положений и категорий.

В-третьих, весьма ценным в курсовой работе является подкрепление теоретических выкладок фактами практической деятельности, политической реальности, примерами из гостиничной практики.

В-четвертых, надо писать просто, помня, что вычурный стиль, по общему правилу, скрывает бедность мысли.

В-пятых, в работе обязательно должны присутствовать элементы полемики, поскольку нельзя развивать новые взгляды иначе как полемически, без этого невозможно представить развитие науки.

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 студент должен проявить умение самостоятельно мыслить, анализировать данные, делать обобщения, выводы и конкретные предложения для практической части работы. На этом этапе можно конкретизировать план работы.

Студенты 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 студентом в установленную дату. Защищенная курсовая работа студенту не возвращается и хранится в архиве колледжа.

3. Структура работы

Курсовая работа, выполняемая студентами по профессиональному модулю ПМ.02 «Прием, размещение и выписка гостей» в рамках МДК.02.01 «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей» должна состоять из следующих частей:

- титульный лист;
- содержание (оглавление);
- основная часть курсовой работы (текст);
- заключение;
- список использованной литературы;
- приложения (рис 1.).

Титульный лист – это начальный лист курсовой работы, в верхней части которого указывают полное наименование учебного заведения, чуть ниже название кафедры, в середине листа – название работы. В нижней правой части Ф.И.О. исполнителя и научного руководителя, и в самой нижней части листа арабскими цифрами год оформления работы (Приложение 2).

Весь текст на титульном листе печатается – 14 шрифтом Times New Romans, а название курсовой работы 18 шрифтом.

Содержание (оглавление, план работы) – отражает логику изложения материала, порядок построения работы и взаимосвязь ее отдельных частей.

Рубрикация дается арабскими цифрами, слова «Раздел», «Параграф», «Глава» не пишутся. По правой стороне текста содержания указываются номера страниц, с которых начинается раздел или параграф, оформление согласно образцу.

Введение – это вступительная часть курсовой работы, в которой, рассматриваются основные тенденции изучения и развития темы, анализируются существующее состояние, обосновывается теоретическая и практическая актуальность темы. Студент формулирует цели исследования и основные задачи, которые предстоит решать в соответствии с поставленной целью. Обязательным элементом введения является формулировка объекта и предмета исследования:

- объект – конкретная организация, отрасль, сфера деятельности и т.д.;
- предмет – та проблема, которая подвергается исследованию (например, организация работы службы ресепшн в малых отелях, или особенности заселения групповых туристов и прочее).

В конце вводной части раскрывается структура курсовой работы (проекта), то есть дается аннотация основных разделов курсовой работы (проекта).

Объем введения не должен превышать 10% от общего объема курсовой работы (проекта) (2-3 страницы машинописного листа).

Основная часть курсовой работы. Данная часть курсовой работы состоит из двух разделов по три параграфа в каждом разделе, а каждый параграф должен быть не менее 3.5-4 страниц машинописного текста и должен заканчиваться общим выводом.

1. Теоретические основы изучения темы и проблемы

Теоретическая часть – это один из важных разделов курсовой работы, должна представлять собой обзор литературных и иных источников по изучаемой теме, с изложением различных точек зрения на предмет (проблему) изучения, их анализ и обобщение. Рассмотрение теоретических вопросов рекомендуется увязывать с разбором примеров из реальной практики гостиничного бизнеса в части решения конкретных организационных, правовых, экономических, социальных или иных вопросов.

В первую очередь студенту необходимо ознакомиться с литературой по данной тематике (данному вопросу). На основе небольшого числа обнаруженных работ по теме исследования появится возможность выявить другие статьи и авторов, занимающихся данными проблемами или смежными вопросами, в том числе и из зарубежных источников, а каждая научная работа содержит, как правило, список литературы. Такая работа позволит составить собственную картотеку источников по выбранной теме. Иногда в разнообразных источниках встречаются противоречивые суждения различных авторов по исследуемой проблеме, а это позволит автору

курсовой работы критически разобраться в выдвигаемых научных положениях и выработать свою позицию, или принять за основу теоретические посылки, которые являются наиболее правильными. Можно отбирать статьи по изучаемой проблеме из периодических изданий за определенный период.

Важным источником теоретических идей и фактов являются нормативные документы, различные постановления, решения органов власти и управления, выступления видных деятелей индустрии гостеприимства в средствах массовой информации – по телевидению, в прессе, по радио. Эти документы и выступления очень часто имеют непосредственное отношение к вопросам, которые решаются в гостиничном бизнесе и, следовательно, должны быть использованы в научных исследованиях.

Раздел должен заканчиваться общим выводом.

В этом разделе обязательна ссылка на использованные источники.

В ссылках на печатную работу в тексте курсовой работы после упоминания о ней или после цитаты из нее в скобках проставляют номер, под которым она значится в списке, например, Дж.Уокер [17, с. 224] считает «...». Если ссылаются на определенные страницы печатной работы, ссылку оформляют следующим образом: в своей работе С.Скобин [20, с. 118-119] писал «...». При ссылке на многотомное издание указывают также и номер тома, например, [18, т. 2, с. 755]. 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 [59, 69, 93] придерживаются мнения....».

Ссылки на нормативные, архивные и Интернет источники указываются только цифрой, например, [1].

2. Аналитическая часть курсовой работы. Этот раздел представляет анализ изучаемой темы или проблемы на конкретном объекте или в сфере деятельности, а также разработка рекомендаций для устранения выявленных проблем или рекомендации совершенствования деятельности предприятия.

Здесь рекомендуется:

- дать характеристику объекта исследования (фирмы, отрасли, сферы деятельности и т.д.);
- провести анализ деятельности объекта по исследуемой проблеме и т.д.;
- разработать предложения и рекомендации по решению выявленных проблем.

Для этого используются действующие нормативные документы, предприятия, учредительные документы, статистические данные, отражающие деятельность предприятия и прочее.

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 студент не ограничивается

констатацией фактов, а отмечает достоинства и недостатки тех методов и методик, применяемых по данному вопросу.

Аналитический раздел курсовой работы практического характера должна быть представлена чертежами, схемами, графиками, диаграммами, картинками, сценариями и другими изделиями или продуктами творческой деятельности в соответствии с выбранной темой.

Заключение – это завершающий раздел курсовой работы, представляющий собой последовательное изложение полученных выводов, их соотношение с целью курсовой работы и конкретными задачами, поставленными и сформулированными во введении.

Объем данного раздела должен составлять 5-10% от общего объема курсового проекта (2-3 страницы машинописного листа).

В списке использованной литературы указываются литературные источники. Порядок оформления списка литературы изложен в разделе «Оформление курсовой работы».

Общее количество литературных источников, на которые в курсовой работе делаются ссылки для студентов, не менее 20. Источники должны быть актуальными (желательно, изданы не ранее 5 лет).

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

Приложения располагают в работе после списка использованной литературы.

В приложениях отражают таблицы, схемы графики, диаграммы, которые не уместились в основном разделе, и/или объем их превышает формат листа «А4».

Здесь также размещают статистические данные, материалы правового, управленческого, экономического и финансового характера деятельности исследуемого предприятия, отрасли, а также таблицы с данными вспомогательного характера, объемные вычисления, заполненные формы первичных документов, сканы уставных документов, скриншоты сайтов и т.п.

На каждом из приложений в правом верхнем углу пишется слово «Приложение» и проставляется порядковый номер без написания значка «№». Например, Приложение 1, Приложение 2 и т.д.

Нумеруются приложения в той последовательности, в которой их данные используются в работе.

Курсовая работа может и не иметь приложений, если в них нет необходимости. Но в тоже время нужно помнить, что приложения к работе (проекту) усиливают наглядность представляемого материала, помогают глубже раскрыть сущность и взаимосвязанность явлений и тенденции их развития.

4. Оформление курсовой работы

Курсовая работа должна быть оформлена в полном соответствии с предъявляемыми к ней требованиями.

Установки для печатания текста:

- текст печатается – 14 шрифтом Times New Romans;
- поля: верхнее – 2 см, нижнее – 2 см, левое – 3 см, правое – 1,5 см;
- межстрочный интервал – полуторный;
- абзацный отступ должен быть одинаковым и равен 1,27.

Поля печатной страницы:

- верхнее – 2 см,
- нижнее – 2 см,
- левое – 3 см,
- правое – 1,5 см.

После заголовков разделов обязательно нужен один интервал, между параграфами внутри раздела два интервала, а каждый раздел начинается с новой страницы.

Размещать заголовки необходимо на листе по центру без абзацного отступа.

Нумерация страниц осуществляется по правому краю, вверху страницы.

«Титульный лист» и лист «Содержание» не нумеруются, а нумерация начинаются с листа «Введение», где ставится цифра 3, и далее по тексту.

Общий объем курсовой работы должен составлять примерно 30 -35 страниц машинописного текста.

«Приложения» не входят в общий объем курсовой работы.

Как правило, научный текст пишется от третьего лица, например, не «я считаю», а «автор считает», «мы считаем», имея в виду мнение и научного руководителя.

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, Правила предоставления гостиничных услуг в РФ (далее - ППГУ).

Числа с единицами измерения пишутся цифрами, например, 200 см, 30 штук и т.д.

Оформление таблиц. Курсовые работы не обходятся без таблиц, так как это основной способ систематизированного представления цифровой информации. Форма каждой таблицы должна быть хорошо продумана. Важнейшие требования к таблице состоят в том, чтобы она содержала весь необходимый материал и была легко читаема. Небольшие таблицы желательно помещать в тексте по ходу изложения материала, а большие

таблицы нужно выносить в приложение. Все таблицы должны иметь порядковый номер и название, отражающее содержание.

Слово «Таблица» и ее порядковый номер (без знака №) пишется в правом верхнем углу, а ниже, посередине указывается заголовок таблицы, а затем сама таблица. Правила нумерации таблиц те же, что и для формул, т.е. нумерация может быть сквозной или соотноситься с номером раздела. Табличный материал помечается словом таблица в самом тексте, а если на него ссылаются в заключение фразы, то в скобке, например, преЙскурант цен гостиницы (табл. 2.2.1) (Приложение 3).

Таблица помещается после первого упоминания о ней в тексте курсовой работы, если она не умещается на той же странице, то переносится на следующую страницу (не разрывается). На данной странице продолжается текст материала по логике ее изложения, для соблюдения полей страницы, а следующая страница начинается с этой таблицы.

Если таблица целиком заимствована, то за названием следует ссылка на источник. Если таблица составлена по печатным источникам (различные справочники и т.п.), то ссылка выполняется в виде: (составлено по ...), т.е. перечисляются все источники.

Авторство не указывается, если таблица составлена исполнителем курсовой работы на основе первичных материалов.

Если таблица составлена самим автором работы, то внизу должно быть указано: составлено автором на основе... данных.

Оформление рисунков, графиков, схем, фотографий. Перечисленный иллюстративный материал позволяет лучше воспринимать содержание работы, но подходить к этому вопросу следует продуманно. Целесообразно найти оптимальный вариант соотношения иллюстративного материала с текстовой частью.

Весь иллюстративный материал (схема, диаграмма и пр.) нумеруется и помечается словом рисунок в самом тексте, а если на него ссылаются в заключение фразы, то в скобке, например, нами представлен график загрузки номерного фонда гостиницы по месяцам (рис. 2.2.1).

Сначала размещается сам рисунок, а под ним название рисунка. Рисунки нумеруются по тем же правилам, что и формулы, таблицы, и помещаются же после первого упоминания о них в тексте (Приложение 4).

Рисунки должны иметь четкие пояснения. На графиках и гистограммах указывается размерность и обозначение показателей, например, белая линия - это загрузка за март месяц, красная - за апрель, и т.д. Обычно это делается или рядом, или под графиком или диаграммой. На заимствованный материал всегда делается ссылки.

Оформление формул. Если в работе используется формула, то она размещается в середине страницы, а справа в скобках указывается ее номер. Формулы в курсовой работе должны нумероваться арабскими цифрами. Номер формулы заключают в круглые скобки и помещают на правом поле, на уровне нижней строки формулы, к которой он относится. Например,

$$X = 2Y + Z \quad (1)$$

Пояснение символов, коэффициентов рекомендуется приводить непосредственно под формулой в той последовательности, в какой они даны в формуле. Значение каждого символа и коэффициента приводится с новой строки. Первую строку пояснения начинают со слова «где» без двоеточия. Если в тексте ссылок на формулы немного, то обычно используется сквозная нумерация: (1), (2), (3) и т.д. Если ссылки на формулы приходится делать часто, то лучше использовать сложную нумерацию, например, 3.2.1, что будет означать: раздел 3, подраздел 2; порядковый номер формулы в подразделе – 1 (Приложение 5).

5. Работа с рецензией и подготовка к защите

Написанная студентом курсовая работа сдается для рецензирования (Приложение 7).

Это необходимое условие для того, чтобы в соответствии с рецензией организовать переработку темы и подготовиться к защите курсовой работы.

Главное назначение рецензии – оказать помощь студенту в самостоятельной работе над курсом, дать конкретные методические советы по устранению недочетов, по дальнейшему углублению знаний. Студенту следует внимательно прочитать рецензию, обдумать все замечания по содержанию и оформлению работы, стилю, грамотности изложения. Окончательная же оценка дается после защиты. Если работа не допущена к защите, то она должна быть студентом переработана в соответствии с рецензией и вновь представлена руководителю в установленные сроки.

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

Если в рецензии имеются замечания, которые неясны студенту с помощью рецензента уяснить суть замечаний. При наличии ошибок в работе, студенту следует уяснить суть своих ошибок, а затем исправить их. Очень важно обратить внимание на пожелания и рекомендации рецензента, изучить дополнительные источники, указанные рецензентом.

Следует учесть, что работы допускаются к защите при условии не менее 65% оригинальности текста (по данным сайта: www.antiplagiat.ru). При наличии в тезисах признаков искусственного повышения оригинальности текста работа не засчитывается.

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 её оценки

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

Защита курсовой работы проходит публично.

К защите курсовой работы студент должен:

- составить текст выступления отражающего актуальность выбранной темы и наиболее интересные выводы, а также презентацию;
- 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.

Во время защиты курсовой работы студент должен использовать презентацию. Презентация – это системный итог исследовательской работы студента, в нее вынесены все основные результаты исследовательской деятельности, соответствующие тексту доклада выступающего.

Поэтому алгоритм выстраивания презентации должен соответствовать логической структуре доклада выступающего, а использованная информация отображаться последовательно.

Алгоритма выстраивания презентации, является обязательным для всех:

- в содержание первого слайда выносится титульный лист курсовой работы;
- второй слайд отражает актуальность, цели и задачи исследования, а также предмет и объект исследования;
- далее в слайдах размещаются таблицы, рисунки модели или рекомендуемые программы, в соответствии с логикой изложения доклада выступающего.

Для большей информативности презентационного материала после второго слайда можно вставить материал отображающий информацию об исследуемом объекте, например общий вид здания, типы номеров и прочее, а в тексте доклада упомянуть, что на слайдах 3-6 нами представлена информация об исследуемой гостинице «Шаяпин Палас Отель».

Для оформления слайдов презентации рекомендуется использовать простые шаблоны без анимации:

- соблюдать единый стиль оформления всех слайдов. Рекомендуется на одном слайде использовать не более 2 цветов: белый для фона, черный для всего текста;
- смена слайдов устанавливается по щелчку без времени.

– шрифт, выбранный для презентации должен обеспечивать читаемость на экране и быть в пределах размеров - 18-72 пт, что обеспечивает презентабельность представленной информации. соответствовать выбранному шаблону оформления. Не следует использовать разные шрифты в одной презентации;

– при копировании текста из программы Word на слайд он должен быть вставлен в текстовые рамки слайда.

Студенту 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 студенту 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.

При оценке курсовой работы можно учитывать и требования бально-рейтинговой системы: общая максимальная оценка за курсовую работу составляет 100 баллов.

Перевод 100 баллов в систему выставления оценок:

– 60-70 баллов – оценка «Удовлетворительно»;

– 71-85 баллов – оценка «Хорошо»;

– 86-100 баллов – оценка «Отлично»;

Оценка за курсовую работу может быть снижена при:

1. Отсутствие практических примеров – 20 баллов;
2. Наличие явных признаков плагиата – 40 баллов;
3. Несвоевременной сдаче на рецензирование – 45 баллов;
4. При небрежном оформлении текста работы (орфографические ошибки, не соблюдение общепринятых правил и т.д.) – 20 баллов;
5. Оформление списка литературы не по ГОСТу – 15 баллов;
6. Использование при печати разного шрифта, разного цвета картриджа, вставка откопированных страниц – 40 баллов;
7. При небрежном оформлении иллюстративного материала – 20 баллов;
8. Отсутствие самостоятельной (авторской) позиции – 45 баллов;

Студентам, получившим неудовлетворительную оценку по курсовой работе, предоставляется право доработки прежней темы или право выбора новой темы курсовой работы, после утверждения научным руководителем и заведующим кафедрой.

При повторном выполнении курсовой работы или доработке старого варианта, все замечания научного руководителя по тексту работы и рецензия должны быть сохранены.

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. 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 ресепшн 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 ресепшн 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.

8. Информационно-методическое обеспечение

Нормативные правовые акты

1. Конституция Российской Федерации от 12 декабря 1993 г. (принята всенародным голосованием 12 декабря 1993) // Российская газета. – 1993. – 25 декабря. – № 237.

2. Трудовой кодекс Российской Федерации : Федеральный закон от 30 декабря 2001 г. №197–ФЗ (с изменениями и дополнениями) // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2002. – №1 (часть I) – Ст. 3.

3. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 30.07.2010 № 242-ФЗ / Российская газета. – 2010. – 9 февраля.

4. Постановление Правительства Российской Федерации «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» от 25 апреля 1997 г. (с добавлениями и изменениями от 24 апреля 2011 года № 49)

Основная литература:

1. Ёхина, М.А. Прием, размещение и выписка гостей: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. – М.: Академия, 2014. – 302с.: ил.
2. Можаяева, Н.Г. Гостиничный сервис: учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. – М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 239 с.
3. Можаяева, Н.Г. Гостиничный сервис [Электронный ресурс]: учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. – М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 240 с.: ил. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=415579>

Дополнительная литература:

1. Сорокина, А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах [Электронный ресурс]: учеб. пособие / А.В. Сорокина. – М.: Альфа-М : ИНФРА-М, 2014. – 304 с. – Режим доступа <http://znanium.com/bookread2.php?book=430064>
2. Технология и организация гостиничных услуг: учебник / Л.Н. Семеркова [и др.]. – М.: ИНФРА-М, 2016. – 320с.: схемы, табл.
3. Тимохина, Т.Л. Организация гостиничного дела: учебник / Т.Л. Тимохина; Российский государственный гуманитарный университет. – М.: Изд-во Юрайт, 2016. – 331с.
4. Технология и организация гостиничных услуг: учебник / Л.Н. Семеркова [и др.]. – М.: ИНФРА-М, 2016. – 320с.: схемы, табл.
5. Технология и организация гостиничных услуг [Электронный ресурс]: учебник / Л.Н. Семеркова [и др.]. – М.: ИНФРА-М, 2016. – 320с.: схемы, табл. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=473650>

Рекомендуемые журналы и газеты:

1. Журнал «Отель» – ведущее российское периодическое издание, полностью посвященное вопросам гостиничного бизнеса и индустрии гостеприимства.
2. Журнал «Пять звезд» – ежемесячный информационно-аналитический журнал для специалистов гостиничной отрасли.
3. Журнал «Гостиница и ресторан: бизнес и управление» - специализированный журнал для профессионалов турбизнеса и индустрии гостеприимства.
4. Журнал «PRO – отель» – ежеквартальный специализированный журнал для профессионалов индустрии гостеприимства.

5. Журнал «Парад отелей» – ведущее российское периодическое издание рассматриваемые с различных точек зрения: поставщика услуг – гостиницы; посредника туристского агентства и представительства и, несомненно, конечного потребителя данного рынка – российского и иностранного туриста.

6. Журнал «Линия вкуса» – специализированное издание о ресторанном и гостиничном бизнесе региона Поволжье.

7. Журнал «Туризм и отдых» – рекламно-информационное издание, на страницах которого еженедельно представляется весь спектр услуг в сфере туристического бизнеса.

8. Журнал «Индустрия Туризма» – специализированный журнал для профессионалов турбизнеса и индустрии гостеприимства.

9. Журнал «Современный Отель» – профессиональный путеводитель по гостиничному бизнесу.

Перечень ресурсов Информационно-коммуникационной сети Интернет:

1. www.travelmole.com – Крупнейший туристский интернет портал.
2. www.hotelnews.ru – Крупнейший информационный туристский интернет портал.
3. www.stonef.ru – Информационный интернет портал о гостиничном и туристском бизнесе.
4. www.all-hotels.ru – Информационный интернет портал о гостиничном бизнесе.
5. www.amadeus.ru – Официальный сайт разработчика систем управления.
6. www.gaomoskva.ru – Интернет портал о туристическом бизнесе для профессионалов.
7. www.delinform.ru – Интернет-журнал деловой информации для ритейлеров, рестораторов и отельеров.
8. www.turgostinica.ru – Портал гостиничный бизнес в России
9. www.prohotel.ru – Портал про гостиничный бизнес.
10. www.votpusk.ru – Специализированный сайт о туризме, отдыхе и путешествиях.
11. www.alltourism.ru – Специализированный сайт для туристов «Все про отдых».
12. www.minstm.gov.ru – Министерство спорта, туризма и молодежной политики Российской Федерации.
13. www.mdmst.tatar.ru – Министерство по делам молодежи, спорту и туризму Республики Татарстан.

14. <http://www.samospas-spb.ru> – Пожарная безопасность общежитий, гостиниц, отелей.
15. <http://www.travel.ru> – Портал про туристский бизнес.
16. www.garant.ru – Информационно-правовой портал.
17. www.consultant.ru – Информационно-правовой портал.

Содержание

Введение.....	3
1. Теоретические основы роли дополнительных услуг, как фактора формирования лояльности потребителей гостиничного предприятия.....	5
1.1. Понятие гостиничная услуга и ее специфические особенности.....	5
1.2. Роль дополнительных услуг в деятельности предприятий гостиничной индустрии.....	9
1.3. Современные тенденции совершенствования влияния дополнительных услуг на процесс формирования лояльности потребителей услуг гостиничного предприятия.....	14
2. Анализ влияния дополнительных услуг на процесс формирования лояльности потребителей услуг в гостинице «Шаляпин Палас Отель».....	15
2.1. Общая характеристика деятельности гостиницы «Шаляпин Палас Отель».....	20
2.2. Анализ влияния дополнительных услуг на процесс формирования лояльности клиентов в исследуемой гостинице.....	24
2.3. Рекомендации для повышения роли дополнительных услуг на процесс формирования лояльности клиентов в гостинице «Шаляпин Палас Отель».....	28
Заключение.....	30
Список использованной литературы.....	34
Приложения.....	35

**ЧОУ ВО «КАЗАНСКИЙ ИННОВАЦИОННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ
В.Г ТИМИРЯСОВА (ИЭУП)»**

КОЛЛЕДЖ

Кафедра гостиничного и туристического бизнеса

КУРСОВАЯ РАБОТА

**ПО МДК.02.01. «ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ
ПРИЕМА, РАЗМЕЩЕНИЯ И ВЫПИСКИ ГОСТЕЙ»**

**По теме: Способы формирования лояльности потребителей услуг
сотрудниками службы рецепции гостиничного предприятия**

Студента _____ курса, группы _____

по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

(фамилия, имя, отчество в родительном падеже)

_____ 20__ г.

(дата сдачи работы)

(подпись студента)

Руководитель курсовой работы

(фамилия, инициалы)

(подпись руководителя)

_____ 20__ г.

Оценка _____

Казань 20__

Таблица 1.3.2.

Варианты выбора средств по повышению лояльности клиента для малых гостиниц в зависимости от их организационной формы и класса обслуживания [35, с. 25]

Средства по повышению лояльности клиента	Малые гостиницы, входящие в отечественные гостиничные сети 4 – 5 звезд.	Независимая малая гостиница.	
		5 – 4 звезд.	3 звезды
1. Финансовые льготы и скидки	+	+	+
2. Индивидуальный подход к клиенту	+	+	+
3. Применение программы набора очков	+	+/-	-
4. Создание «элитных клубов» клиентов с оказанием услуг, отличных от других гостей	+	+/-	-

Примечания к таблице:

+ – высокоэффективное использование;

- – неэффективное использование;

+/- – низкоэффективное использование, т.к. клиент не сможет набрать большое количество очков, останавливаясь в одной гостинице. Возможный выход из сложившейся ситуации – это создание независимыми малыми гостиницами консорциумов с целью развития программ поощрения постоянных клиентов.

а)

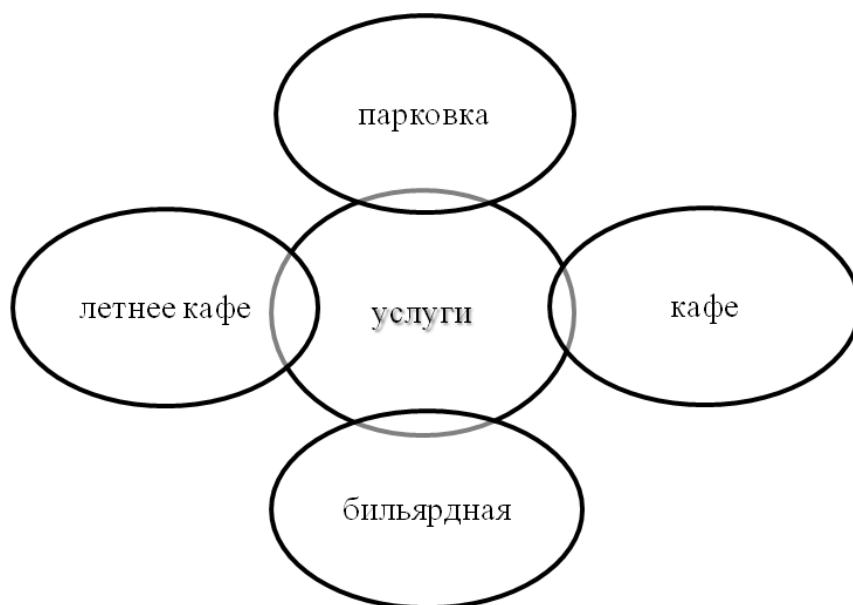


Рис. 2.1.2. Дополнительные услуги гостиницы ООО «Оазис»

б)

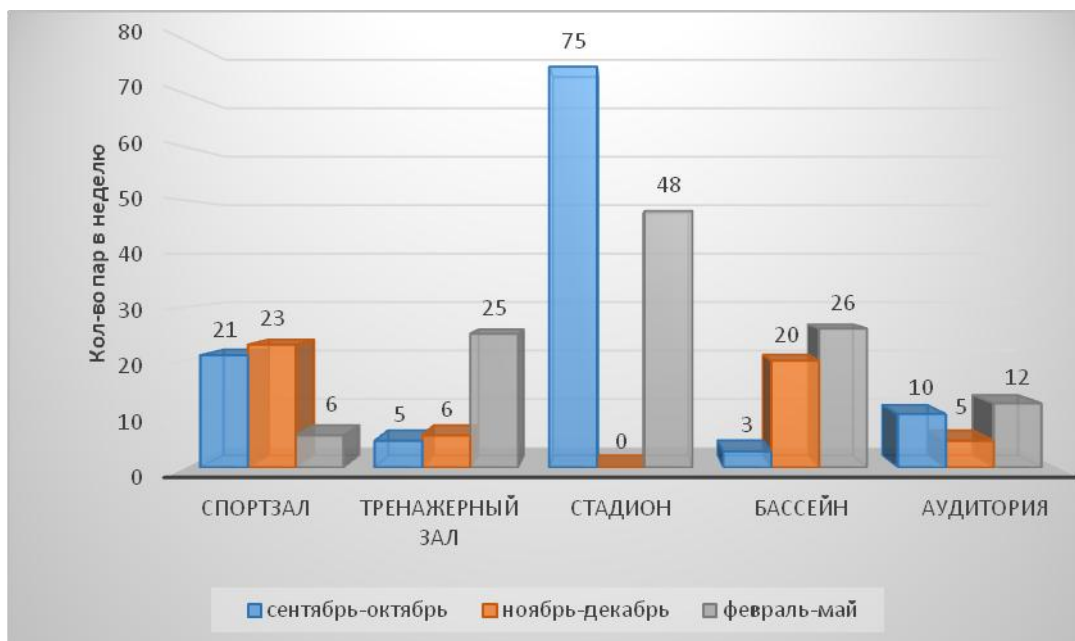


Рис. 2.2.1. Количество проводимых учебных занятий студентов в спортивном комплексе

Приложение 5

Образец оформления формулы

Эффект от уменьшения текучести кадров (ежемесячный) определяется по формуле 4:

$$\mathcal{E}_m = \mathcal{Z}_n \times P \times (K_{m1} - K_{m2}), \text{ руб} \quad (4)$$

Где, \mathcal{Z}_n – затраты на новичка определяются по формуле 5:

$$\mathcal{Z}_n = \frac{\mathcal{Z}_{от}}{P_{от}}, \text{ руб} \quad (5)$$

Где, $\mathcal{Z}_{от}$ – затраты на отбор персонала, в рублях;

$P_{от}$ – количество отобранных кандидатов, человек;

K_T – коэффициент текучести кадров

Образец оформления списка использованной литературы

Список использованной литературы

I. Нормативно-правовые акты:

1. Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации / Постановление Правительства РФ от 25.04.1997 № 490 (с последними изменениями и дополнениями 02.04.2015г.)

2.

3.

II. Специальная литература:

4. Анискин, Ю.П. Менеджмент туризма. Учебное пособие. – 2-е издание / Ю.П. Анискин – М.: Новое знание, 2012. – 422 с.

5. Балабанов, И.Т. Экономика туризма: Учеб. Пособие / И.Т Балабанов, А.И. Балабанова – М.: Финансы и статистика, 2012. – 290 с.

6. Волков, Ю.Ф. Технология гостиничного обслуживания: учебник / Ю.Ф. Волков – Ростов н/Д: Феникс, 2013. – 384 с.

7. Ефремова, М.В Анализ качества гостиничных услуг на основе процессного подхода / М.В. Ефремова, О.В. Чкалова // Экономический анализ: теория и практика – 2014. - № 26. – С.10-16.

8.

9.

III. Текущий архив организации

10. Устав гостиницы «ОАО «Волга»

11.

12.

IV. Источники удаленного доступа:

15. .Маркетинг в туризме: аналитика, отели, предложения. Режим доступа: <http://www.tourmarket.info>. – свободный. Проверено 06.07.2016г.

16.

17.

Рецензия 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