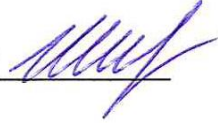


УЧРЕЖДЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КОЛЛЕДЖ «ТИСБИ»

Согласовано:
Зам. директора по УР
Н.А.Шевченко



Утверждаю:

Директор

В.В. Шамсутдинова



20 дт.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО НАПИСАНИЮ
КУРСОВОЙ РАБОТЫ
по специальности
43.02.11 Гостиничный сервис**

Рассмотрено на заседании отделения

сервиса и туризма

Протокол № 3 от 29 июня 2020

Зав. отделением  Г.Р. Абдракипова

Методические указания по выполнению и оформлению курсовой работы работы для студентов, обучающихся по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» Методическое пособие/ Г.Р. Абдракипова; УПО «Колледж «ТИСБИ» – Казань, 2019 – 39с.

В методических указаниях дается полное изложение основных положений и требований по написанию, оформлению, защите выпускной квалификационной работы для студентов, обучающихся по специальности «Гостиничный сервис».

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения.....	4
2. Содержание курсовых работ.....	4
3. Тематика курсовых работ.....	7
4. Руководство курсовой работой... ..	7
5. Порядок аттестации по курсовым работам и оформления ее результатов....	8
6. Правила оформления курсовой работы.....	9
6.1. Общие требования.....	9
6.2. Основные требования по оформлению курсовой работы	9
6.3. Нумерация страниц, глав, параграфов курсовой работы	11
6.4. Оформление иллюстраций.....	12
6.5. Оформление таблиц	12
6.6. Формулы и уравнения	13
6.7. Оформление ссылок.....	10
6.8. Оформление списка литературы	15
6.9. Оформление приложений	19
7. Требования к презентации курсовой работы.....	20
8. ПРИЛОЖЕНИЕ 1.....	22
9. ПРИЛОЖЕНИЕ 2.....	23
10. ПРИЛОЖЕНИЕ 3.....	24
11. ПРИЛОЖЕНИЕ 4.....	27

1. Общие положения

1.1 Настоящие рекомендации по выполнению курсовых работ студентов специальности «Гостиничный сервис» разработаны в соответствии с ФГОС.

1.2. Курсовая работа – один из основных видов учебной деятельности и форм контроля учебной деятельности студентов, предусмотренных учебным планом специальности «Гостиничный сервис».

1.3. Курсовая работа представляет собой логически завершенное и оформленное в виде текста изложение студентом содержания отдельных проблем, задач и методов их решения по изучаемой дисциплине с целью углубленного изучения отдельных тем и овладения исследовательскими навыками.

1.4. В процессе выполнения курсовой работы решаются следующие задачи:

- закрепление и углубление теоретических и практических знаний по дисциплине;
- выработка умений применять полученные знания для решения конкретных профессиональных задач;
- применение современных методов анализа, оценки, сравнения и обоснования предлагаемых решений;
- развитие интереса к научно-исследовательской работе;
- развитие инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- приобщение к работе со справочной, специальной и нормативной литературой.

1.5. Курсовая работа по данной специальности выполняется в сроки, определенные учебным планом.

2. Содержание курсовых работ

2.1. Структура курсовой работы состоит из:

- введения;
- теоретической части (1-я глава);
- аналитической части (2-я глава);
- заключения;
- списка литературы;
- приложений.

Введение содержит оценку современного состояния темы исследования, освещаемого в работе, актуальность выбранной темы, объект и предмет исследования, цель и задачи исследования. По объему введение должно составлять 1,5 - 2 страницы.

Объектом исследования могут быть процесс или явление в сфере гостиничного сервиса, порождающее проблемную ситуацию и выбранное для изучения.

Предметом изучения является конкретный аспект определенного в качестве объекта процесса или явления. Как правило, предмет исследования выражается в теме курсовой работы.

Объект и предмет понимаются как общее и частное в исследовании.

Цель курсовой работы основывается на изучении обозначенного предмета. Цель, как правило, бывает одна.

Задачи ставятся для того, чтобы наиболее полно осуществить теоретический и практический анализ обозначенного предмета. Задачи, как правило, основываются на названиях глав либо наиболее значимых параграфов курсовой работы.

Пример

Тема курсовой работы «Анализ современных технологий организации уборки номерного фонда гостиничного предприятия (на примере ГРК «Корстон»).

Объект исследования: организация деятельности хозяйственной службы гостиничного предприятия.

Предмет изучения: современные технологии организации уборки номерного фонда гостиничного предприятия (на примере ГРК «Корстон»).

Цель: осуществить анализ современных технологий организации уборки номерного фонда гостиничного предприятия.

Задачи:

- изучить теоретические аспекты организации уборки номерного фонда гостиничного предприятия;
- осуществить обзор современных технологий уборки номерного фонда;
- провести анализ технологий, используемых при уборке номерного фонда в ГРК «Корстон».

Теоретическая часть, включает историю вопроса, уровень разработанности проблемы в теории и практике посредством сравнительного анализа литературы. Теоретическая часть – это 1-я глава курсовой работы, включающая от 2-х до 4-х параграфов.

Аналитическая часть основывается на сведениях и материалах конкретного гостиничного предприятия. Это 2-я глава курсовой работы. в первом параграфе которой дается общая характеристика гостиничного предприятия, во втором параграфе осуществляется анализ предмета изучения в данном гостиничном предприятии.

Заключение содержит выводы об исследуемом предмете и рекомендации относительно возможностей использования результатов исследования на практике.

Список литературы включает описания документов, упоминаемых в ссылках, а также описания документов, которые привлекались к написанию курсовой работы, но не были приведены в ссылках. Список использованных источников должен содержать не менее 20 источников, изученных автором. При выполнении курсовой работы должна использоваться актуальная литература. Год издания использованной литературы (книги, учебники) не должен превышать 5 лет, включая год выполнения курсовой работы. Пример оформления списка литературы представлен на стр. 22.

Приложения включают крупные таблицы (если таблица по объему составляет более одной страницы, ее располагают не в основном тексте курсовой работы, а в приложении), фотографии, документы и т.п. Приложения следует оформлять как продолжение курсовой работы на ее последующих страницах, располагая приложения в порядке появления на них ссылок в тексте работы.

2.2. Общий объем курсовой работы должен составлять 25-30 страниц печатного текста.

Превышение объема курсовой работы является серьезным нарушением и может повлечь за собой снижение оценки.

2.3. Текст курсовой работы должен демонстрировать:

- знакомство автора с основной литературой по рассматриваемым вопросам;
- умение выделить проблему и определить методы ее решения;
- умение последовательно изложить существо рассматриваемых вопросов;
- владение соответствующим понятийным и терминологическим аппаратом;
- приемлемый уровень языковой грамотности, включая владение функциональным стилем научного изложения.

3. Тематика курсовых работ

3.1. Тематика курсовых работ должна быть актуальной и соответствовать современному состоянию и перспективам развития гостиничного сервиса, а также задачам учебной дисциплины.

3.2. Темы курсовых работ должны соответствовать рекомендуемой примерной тематике курсовых работ в рабочих программах учебной дисциплины (Приложение 4).

3.3. Темы курсовых работ могут быть связаны с программой производственной (профессиональной) практики студента.

3.4. Тематика курсовых работ, требования к ним и рекомендации по их выполнению доводится до сведения студентов в начале соответствующего семестра. Темы курсовых работ предлагаются студентам на выбор. Студент имеет право выбрать одну из заявленных тем.

3.5. Тематика курсовых работ разрабатывается преподавателем данной дисциплины либо профессионального модуля, рассматривается и принимается на заседании цикловой комиссии.

4. Руководство курсовой работой

4.1. Руководство курсовой работой осуществляет преподаватель, ведущий дисциплину «Организация обслуживания гостей в процессе проживания».

4.2. Функциями руководителя курсовой работы являются:

- практическая помощь студенту в выборе темы, разработка плана и графика ее выполнения;
- рекомендации по подбору литературы и фактического материала;

- систематический контроль за ходом выполнения курсовой работы в соответствии с планом;
- квалифицированные консультации по вопросам содержания и последовательности выполнения работы;
- информирование председателя цикловой комиссии в случае несоблюдения студентом установленного графика выполнения работы;
- оценка качества выполнения курсовой работы в соответствии с требованиями.

4.3. По завершении студентом курсовой работы руководитель проверяет, оценивает, подписывает и оформляет письменный отзыв – рецензию на данную работу. Данные сведения отражаются на титульном листе к курсовой работе (Приложение 2).

5. Порядок аттестации по курсовым работам и оформления ее результатов.

5.1. Законченная курсовая работа предоставляется руководителю для проверки и предварительной оценки не позднее, чем за неделю до официального дня защиты курсовых работ.

5.2. Руководитель проверяет работу, дает по ней письменное заключение (рецензию) и при положительной оценке содержания, допускает работу к защите. Работа, не отвечающая установленным требованиям, возвращается для доработки с учетом сделанных замечаний и повторно предъявляется в срок, указанный руководителем, до официального дня защиты курсовых работ.

5.3. Защита курсовых работ для очной формы обучения является обязательной и проводится публично с участием аттестационной комиссии (не менее 2-х человек) с использованием мультимедийных технологий.

5.4 Защита курсовых работ может проводиться как на учебных занятиях, так и в ходе консультаций или в специально отведенное в расписании время.

5.5. Оценка, полученная студентом очной формы обучения по итогам защиты курсовой работы, является окончательной оценкой за курсовую работу. Ход защиты курсовой работы оформляется протоколом.

5.6. Формой аттестации студента является оценка («отлично», «хорошо», «удовлетворительно»).

Оценка за курсовую работу выставляется в ведомость и зачетную книжку студента (неудовлетворительная оценка – только в ведомость).

5.7. Студент, не предоставивший в установленный срок курсовую работу или не защитивший ее по неуважительной причине, считается имеющим академическую задолженность.

5.8. Полные названия курсовых работ вносятся в зачетные книжки и в приложения к дипломам. Названия курсовых работ приводятся без кавычек.

6. Правила оформления курсовой работы

6.1. Общие требования

Общий объем курсовой работы должен составлять 25-30 страниц без учета приложений.

В тексте курсовой работы не должно быть непереведенных иностранных слов и выражений, которые не являются общеизвестными (перевод иностранных слов дается в сносках, обязательно указывается (в скобках после перевода) язык, с которого переводится данное слово или выражение).

Изложение материала курсовой работы должно соответствовать требованиям грамматики и стилистики русского языка.

Стиль письменной научной речи – это безличный монолог. Поэтому изложение в курсовой работе ведется от третьего лица, так как внимание сосредоточено на содержании и логической последовательности сообщения, а не на субъекте.

6.2. Основные требования по оформлению курсовой работы

Курсовая работа должна быть выполнена печатным способом на одной стороне листа белой бумаги.

Для написания курсовой работы следует использовать бумагу формата А4.

Текст курсовой работы следует печатать, соблюдая следующие требования:

- поля: левое - 30 мм, правое -10 мм, верхнее и нижнее – по 20 мм;
- шрифт размером 14 Times New Roman;

- межстрочный интервал – полуторный;
- отступ красной строки – 1,25;
- выравнивание основного текста по ширине.

СОДЕРЖАНИЕ, ВВЕДЕНИЕ, НАИМЕНОВАНИЯ ГЛАВ, ЗАКЛЮЧЕНИЕ, СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ, ПРИЛОЖЕНИЯ служат заголовками структурных элементов курсовой работы, пишутся заглавными буквами по центру страницы. Перенос слов недопустим.

Название глав, параграфов не должны совпадать ни друг с другом, ни с названием темы курсовой работы.

Каждая глава основной части текста курсовой работы, а также введение, заключение, список использованной литературы, приложения следует начинать с новой страницы.

Заголовки структурных элементов курсовой работы следует располагать в середине строки без точки в конце.

Заголовки параграфов следует начинать с абзацного отступа без точки в конце.

Если заголовок включает несколько предложений, их разделяют точками.

Расстояние между заголовками структурных элементов курсовой работы и разделов основной части и текстом должно быть 2 интервала (междустрочный интервал 1,5).

Заголовки и нумерация структурных элементов курсовой работы в «СОДЕРЖАНИИ» и в основной части текста должны полностью совпадать.

Слова «Глава», знак параграфа (§) перед заголовками не указываются!

В тексте нельзя употреблять математические знаки, а также знаки No (номер) и % (процент) без цифр. Следует писать словами «меньше или равно» вместо (\leq) «не равно» вместо (\neq) и т.п.

Инициалы при указании фамилий должны отделяться неразрывными пробелами (Ctrl + Shift + пробел), что помогает избежать автоматического переноса фамилии на другую от инициалов строку.

Фамилии, названия учреждений, организаций, фирм, название изделий и другие имена собственные в курсовой работе приводят на языке оригинала.

6.3. Нумерация страниц, глав, параграфов курсовой работы

Страницы, главы, параграфы, рисунки, таблицы, приложения следует нумеровать арабскими цифрами без знака No.

Первой страницей курсовой работы является титульный лист, который включают в общую нумерацию страниц курсовой работы. На титульном листе номер страницы не ставят, на последующих листах номер проставляют внизу страницы по центру без точки в конце. Порядок оформления титульного листа и схема расположения информации производятся в соответствии с приложением 3.

Главы курсовой работы должны иметь порядковую нумерацию в пределах основной части курсовой работы и обозначаться арабскими цифрами с точкой, например, 1., 2., 3. и т.д.

Параграфы должны иметь порядковую нумерацию в пределах каждой главы.

Номер параграфа включает номер главы и порядковый номер параграфа, разделенные точкой, например 1.1, 1.2, 1.3.

Пример

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ОРГАНИЗАЦИИ УБОРОЧНЫХ РАБОТ НОМЕРНОГО ФОНДА ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

1.1.История развития технологии уборочных работ в средствах размещения гостиничного типа

Такая нумерация вместе с абзацными отступами в содержании позволяет показать соподчинение материала в тексте работы.

6.4. Оформление иллюстраций

Иллюстрации (чертежи, графики, схемы, диаграммы и др.) следует располагать в курсовой работе непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые, или на следующей странице.

На все иллюстрации в курсовой работе должны быть даны ссылки внутри текста.

Иллюстрации должны иметь название, которое помещают над иллюстрацией.

При необходимости под иллюстрацией помещают поясняющие данные (подрисовочный текст).

Иллюстрация обозначается словом «Рис.», которое помещают после поясняющих данных.

Иллюстрации следует нумеровать арабскими цифрами порядковой нумерацией в пределах всей курсовой работы.

Если в курсовой работе только одна иллюстрация, ее нумеровать не следует и слово «Рис.» под ней не пишут.

6.5. Оформление таблиц

Таблицы применяют для лучшей наглядности и удобства сравнения показателей.

Название таблицы должно отражать ее содержание, быть точным и кратким. Слово «Таблица» и её название помещают над таблицей слева, без абзацного отступа в одну строку с ее номером через тире.

Пример

Таблица 4 – Дополнительные услуги гостиничного предприятия

--	--	--	--

Таблицу необходимо располагать в работе непосредственно после текста, в котором она упоминается впервые или на следующей странице.

Если таблица не помещается на одной странице, то на следующем листе слева печатают: «Продолжение таблицы 5» или «Окончание таблицы 5».

Таблица должна быть размещена в тексте таким образом, чтобы её можно было читать без поворота работы или с поворотом по часовой стрелке.

Если в тексте формулируется положение, подтверждаемое таблицей, то в тексте необходимо дать на нее ссылку, которая оформляется в круглых скобках. Ссылки на таблицы должны быть косвенные.

Пример

При проведении уборочных работ необходимо соблюдать эргономические рекомендации по организации рабочих процессов (таблица 1)

Если таблица заимствована из книги или другого источника, на нее должна быть оформлена библиографическая ссылка (см. п. 6.7 инструкции).

Таблицы следует нумеровать сквозной нумерацией в пределах всей курсовой работы. Номера таблиц обозначают арабскими цифрами.

Если в работе одна таблица, то она должна быть обозначена «Таблица 1».

Допускается применять в таблицах размер шрифта меньший, чем в тексте.

Высота строк в таблице должна быть не менее 8 мм. Разделять заголовки граф и строк таблицы по диагонали не допускается.

6.6. Формулы и уравнения

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.

Уравнения и формулы следует выделять из текста в отдельную строку. Выше и ниже каждой формулы или уравнения должно быть оставлено не менее одной

свободной строки. Если уравнение не умещается в одну строку, оно должно быть перенесено после знака равенства (=) или после знаков плюс (+), минус (-), умножения (x), деления (:), или других математических знаков, причем знак в начале следующей строки повторяют.

Формулы в курсовой работе следует нумеровать порядковой нумерацией в пределах всей курсовой работы арабскими цифрами в круглых скобках в крайнем правом положении на строке.

Если в курсовой работе только одна формула или уравнение, их не нумеруют.

Числовые данные записываются с одинаковой степенью точности в пределах каждой графы на уровне последней строки показателя; при этом обязательны разряды располагать над разрядами; целая часть отделяется от дробной запятой, а не точкой. В таблице не должно быть ни одной пустой клетки: если данные равны 0 – «0», если данные существуют, но не внесены в сборник – « ... », если данные не существуют – « - ». Если значение не равно нулю, но первая значащая цифра появится после принятой степени точности, то делается запись 0,0 (при степени точности 0,1).

6.7. Оформление ссылок

Используемые в тексте курсовой работы ссылки на главы, разделы, таблицы, формулы, приложения курсовой работы следует указывать их порядковым номером, например: ...в гл. 4, ...по разд.3.3.4, ... по формуле (3), ... на рис.8, ... в приложении б.

Если в курсовой работе одна иллюстрация (таблица, формула, приложение), то при ссылке на нее в тексте курсовой работы следует писать: на рисунке (в таблице, по формуле, в приложении).

При написании курсовой работы оформляются библиографические ссылки на источник, откуда заимствуется материал или отдельные результаты.

Ссылкой подтверждаются все факты, цифры и другие конкретные данные, приводимые в тексте курсовой работы, заимствованные из источников и литературы.

В курсовой работе рекомендуется использовать ПОДСТРОЧНЫЕ

библиографические ссылки, вынесенные вниз полосы документа (в сноску). В тексте ВКР ссылка на литературный источник оформляется следующим образом: по тексту внизу страницы шрифтом Times New Roman размером 10 пт, с межстрочным интервалом 1.

Ссылка на определенный фрагмент источника приводится с указанием страниц, из которых взят фрагмент цитируемого документа.

6.8. Оформление списка литературы

Список литературы включает в себя:

Нормативно-правовые акты, располагающиеся в соответствии с их юридической силой:

- международные договоры - по хронологии;
- Конституция РФ;
- кодексы - по алфавиту;
- федеральные законы - по хронологии;
- указы Президента РФ - по хронологии;
- акты Правительства РФ - по хронологии;
- акты министерств и иных федеральных органов исполнительной власти в последовательности - приказы, постановления, положения, инструкции - по алфавиту, акты - по хронологии. Должно быть указано полное название акта, дата его принятия, номер, а также официальный источник опубликования.

После нормативных документов указываются учебная, справочная литература и статьи из периодических изданий в алфавитном порядке.

Далее указываются электронные ресурсы (источники на электронных носителях - CD-ROM, материалы из INTERNET), приведенные также в алфавитном порядке.

Завершают список неопубликованные источники: архивные документы, положения об учреждениях, их структурных подразделениях, уставы фирм и организаций, различного рода инструкции (по делопроизводству, должностные, по использованию средств организационной и вычислительной техники и т.д.),

памятки по составлению документов и организации работы с ними и др.

Неопубликованные источники (при их наличии) следует располагать после опубликованных в алфавитном порядке.

В курсовой работе используется сквозная нумерация для всех элементов списка использованной литературы. Обозначение каждого источника, литературного издания и др. производится арабскими цифрами.

Источники и литература на иностранном языке указываются на языке оригинала с соблюдением орфографических норм для соответствующего языка (в том числе, употребление прописных и строчных букв).

Библиографические описания в списке использованных источников выполняются в соответствии с ГОСТ 7.1-2008 «Система стандартов по информации, библиотечному делу и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание документа. Общие требования и правила составления».

Примеры библиографического описания различных видов печатных изданий:

Описания официальных документов

1. О базовой стоимости социального набора: Федеральный Закон от 4 февраля 1999 № 21-ФЗ // Российская газ. - 1999. - 11.02. - С. 4. О мерах по развитию федеральных отношений и местного самоуправления в Российской Федерации: Указ Президента РФ от 27 ноября 2003 № 1395 // Собрание законодательства Российской Федерации. - 2003. - Ст. 4660.

Книги / учебники, учебные пособия с одним автором

1. Атаманчук, Г. В. Сущность государственной службы: История, теория, закон, практика / Г. В. Атаманчук. - М.: РАГС, 2008. - 268 с.

Игнатов, В. Г. Государственная служба субъектов РФ: Опыт сравнительно-правового анализа: науч.-практ. пособие/ В. Г. Игнатов. - Ростов-н/Д.: СЗАГС, 2009.– 319 с.

Книги (учебники, учебные пособия) с двумя авторами

1. Ершов, А. Д. Информационное управление в таможенной системе / А. Д. Ершов, П. С. Конопаева. - СПб.: Знание, 2008. – 232 с.
2. Игнатов, В. Г. Профессиональная культура и профессионализм государственной службы: контекст истории и современность / В. Г. Игнатов, В. К.Белололипецкий. - Ростов-н/Д.: МарТ, 2009. – 252 с.

Книги / учебники, учебные пособия трех авторов

1. Аяцков, Д. Ф. Кадровый потенциал органов местного самоуправления: проблемы и опыт оценки / Д. Ф. Аяцков, С. Ю. Наумов, Е. Н. Суетенков; РАН при Президенте РФ. ПАГС. - Саратов: ПАГС, 2009. – 135 с.
2. Кибанов, А. Я. Управление персоналом: регламентация труда: учеб. пособие для вузов / А. Я. Кибанов, Г. А. Мамед-Заде, Т. А. Родкина. - М.: Экзамен, 2009. –575 с.

Книги / учебники, учебные пособия четырех и более авторов (описываются под заглавием) (см. ниже)

1. Управленческая деятельность: структура, функции, навыки персонала /К. Д. Скрипник [и др.]. - М.: Приор, 2009. – 189 с.

Многотомные издания

Документ в целом:

1. Гиппиус, З.Н. Сочинения: в 2 т. / З.Н. Гиппиус. – М.: Лаком-книга: Габестро, 2009.

Отдельный том:

1. Казьмин, В.Д. Справочник домашнего врача. В 3 ч. Ч. 1. Детские болезни / В. Д. Казьмин. – М.: АСТ: Астрель, 2009. – 503 с.

Книги, описанные под заглавием. Под заглавием описываются документы, когда автор документов не указан, а также сборники, справочники и другие документы.

1. Управление персоналом: учеб. пособие / С. И. Самыгин [и др.]; под ред. С. И.Самыгина. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2009. – 511 с.

2. Управление персоналом: от фактов к возможностям будущего: учеб. пособие /А. А. Брасс [и др.] - Минск: УП "Технопринт", 2008. – 387 с.

Словари и энциклопедии

1. Социальная философия: словарь / под общ. ред. В. Е. Кемерова, Т. Х. Керимова.- М.: Академический Проект, 2009. – 588 с.
2. Ожегов, С. И. Толковый словарь русского языка / С. И. Ожегов, Н. Ю.Шведова. - М.: Азбуковник, 2000. – 940 с.
3. Экономическая энциклопедия / Е. И. Александрова [и др.]. - М.: Экономика, 2009. – 1055 с.

Статьи из сборников

1. Веснин, В. Р. Конфликты в системе управления персоналом / В. Р. Веснин // Практический менеджмент персонала. - М.: Юрист, 1998. - С. 395-414.
2. Проблемы регионального реформирования // Экономические реформы / под ред. А. Е. Когут. - СПб.: Наука, 1993. - С. 79-82.

Статьи из газет и журналов

1. Козырев, Г. И. Конфликты в организации / Г. И. Козырев // Социально-гуманитарные знания. - 2001. - № 2. - С. 136-150.

Громов, В. Россия и Европа / В. Громов // Известия. - 1999. – 2 марта. - С. 2.

Библиографическое описание электронных ресурсов представляет собой совокупность библиографических сведений, позволяющих идентифицировать электронный ресурс. Данные сведения дают возможность составить представление о содержании, характере, назначении ресурса, виде физического носителя и т.д.

В курсовой работе рекомендуется использовать следующий порядок библиографического описания электронных ресурсов: (Автор (если есть). Заглавие [Электронный ресурс]: Сведения об издании (если есть). – Обозначение вида ресурса. – Место издания, издатель, дата издания (если есть). – Специфическое обозначение материала и количество физических единиц: другие физические характеристики; размер + сведения о проводимом материале (если есть). - Режим доступа: электронный адрес (для ресурсов Интернет).

По режиму доступа выделяют ресурсы локального и удаленного доступа.

Примеры библиографического описания электронных ресурсов локального доступа

Художественная энциклопедия зарубежного классического искусства [Электронный ресурс]. – Электрон. текстовые, граф., зв. дан. и прикладная прогр. (546 Мб). – М.: Большая Рос. энцикл. [и др.], 1996. – 1 электрон, опт. диск (CD-ROM).

Цветков, В. Я. Компьютерная графика: рабочая программа [Электронный ресурс]: для студентов заоч. формы обучения геодез. и др. специальностей / В.Я. Цветков. — Электрон. дан. и прогр. — М.: МИИГАиК, 1999. — 1 дискета.

Примеры библиографического описания электронных ресурсов удаленного доступа

Единый архив социологических данных [Электронный ресурс]. - Электрон. дан. – Режим доступа: <http://sofist.socpol.ru>.

Рощина, Я.М. Дифференциация стилей жизни россиян в поле досуга [Электронный ресурс]. - Экономическая социология. - 2007. - Т. 8. - № 4. - С. 23–42.– Режим доступа: <http://ecsoc.msses.ru/issues/2007-8-4/index.html>.

6.9. Оформление приложений

Каждое приложение должно начинаться с новой страницы и иметь содержательный заголовок, напечатанный прописными буквами. В правом верхнем углу над заголовком прописными буквами должно быть напечатано слово «Приложение».

Если приложений в курсовой работе более одного, их следует нумеровать арабскими цифрами порядковой нумерацией.

Если в качестве приложения в курсовой работе используется документ, имеющий самостоятельное значение и оформляемый согласно требованиям к документу данного вида, его вкладывают в курсовую работу без изменений в оригинале. На титульном листе документа в правом верхнем углу печатают слово «Приложение» и проставляют его номер, а страницы, на которых размещен документ, включают в общую нумерацию страниц курсовой работы.

7. Требования к презентации курсовой работы

Для качественного выполнения работы необходимо соблюдать критерии оценки результатов представленных работ в презентации Power Point:

Полнота изложения информации:

- формулировка темы, указание авторства;
- формулировка цели исследования;
- ясность структуры темы - содержание;
- прослеживается логичность изложения темы по тексту;
- выделение существенных вопросов темы;
- глубина и содержательность раскрываемой темы (проблемы);
- результаты и выводы получены и соответствуют поставленной цели;
- использованные ресурсы указаны на последнем слайде.

Качество выполнения:

- разнообразие видов предоставления информации (графики, гистограммы, фотографии, таблицы, схемы, рисунки и т.п.);
- простота восприятия (дозированность информации);
- количество символов на слайде (от этого зависит желание читать текст);
- единый стиль презентации;
- оригинальность идеи представления информации;
- не более 2-3 предложений на слайде.

Сложность:

- уровень используемого программного обеспечения (использование flash-анимации, программ обработки графики и т.п.);
- навигация (удобство перехода при просмотре - гиперссылки, управляющие кнопки);
- анимация (не развлечение, а метод передачи информации, как средство привлечения и удержания внимания);
- степень мультимедийности в целом.

Общий вид:

- соблюдена стилистика текста;

- грамотность текста;
- соблюдены правила дизайна (гармония цветовой палитры и сочетания текста и фона);
- учтен размер используемых шрифтов (от этого зависит физическая возможность прочитать текст);
- смена слайдов по времени (успеть увидеть, прочитать, осмыслить).

Структура презентации:

- общий объем слайдов – 11-15;
- 1 слайд – название курсовой работы, автор, руководитель;
- 2 слайд – актуальность выбранной темы (2-3 предложения);
- 3 слайд – основные тезисы по теоретической части;
- 4 - 5 слайды – характеристика исследуемого предприятия;
- 6 слайд – организационная структура предприятия;
- 7-8 слайды – результаты анализа исследуемого предмета в рамках предприятия;
- 9-10 слайды – выявленные проблемы;
- 11-12 слайды – основные выводы, полученные в ходе исследования и предложения по устранению выявленных проблем.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	2
1. НАИМЕНОВАНИЕ ПЕРВОЙ ГЛАВЫ.....	4
1.1 Наименование первого параграфа (подраздела).....	4
1.2 Наименование второго параграфа (подраздела).....	7
1.3	
2. НАИМЕНОВАНИЕ ВТОРОЙ ГЛАВЫ (РАЗДЕЛА).....	10
2.1 Наименование первого параграфа (подраздела)	12
2.2 Наименование второго параграфа (подраздела)	17
2.3 ЗАКЛЮЧЕНИЕ	24
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.....	25
ПРИЛОЖЕНИЕ 1.....	28
ПРИЛОЖЕНИЕ 2.....	29

УЧРЕЖДЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КОЛЛЕДЖ «ТИСБИ»

КУРСОВАЯ РАБОТА

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

Тема: «.....(на примере.....)»

Выполнил(а): студент(ка) 3 курса
специальности 43.02.11
«Гостиничный сервис»
Иванова Мария Ивановна
Группа ГС 151/1

Руководитель _____ст. преп. Г.Р. Абдракипова

Казань 201___ г.

Пример составления списка литературы

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1) Законодательные и иные нормативно - правовые акты:

1. Конституция Российской Федерации: офиц. Текст.- Москва: Вече.2006.- 47с.
2. Гражданский кодекс Российской Федерации. – Москва; Омега, 2006. № 52(ч.1) Ст.5496
3. Федеральный закон от 07.02.1992г №2300-1 « О защите прав потребителей» с изменениями и дополнениями, №3 Ст.140
4. Федеральный закон от 24.11.1996г «Об основах туристской деятельности» с изменениями от 05.02.2007г №12-ФЗ
5. Федеральный закон от 27.12.2002 №184-ФЗ «О техническом регулировании»
6. Федеральный закон от 24.07.2007г №209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в РФ»
7. Федеральный закон от 13.07.2001г №129-ФЗ «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей»
8. Постановление Правительства РФ от 02.10.1999 № 490 с изменением от 15.09.2000г «Об утверждении Правил оказания гостиничных услуг в Российской Федерации»
9. Постановление Правительства РФ от 18.07.2007 №452, в редакции Постановления Правительства от 23.03.2013 №254 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта»
- 10.Приказ Министерства спорта, туризма и молодежной политики от 07.05.2010 № 461 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включая гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи»
- 11.Приказ Минфина РФ от 09.07.2007г №60н «Об утверждении форм строгой отчетности»
- 12.ГОСТР 52887-2007 «Услуги детям в учреждениях отдыха и оздоровления»

- 13.ГОСТ Р 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования»
- 14.ГОСТ Р 50644-2009 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов»
- 15.ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг»
- 16.ГОСТ Р 51185-2008 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»
- 17.ГОСТ Р 53997-2010 «Информация для потребителей. Туристские услуги.
- 18.ГОСТ Р 53522-2009 «Туристские и экскурсионные услуги»
- 19.ГОСТ Р 53423-2009 (ИСО 18513.2003) «Гостиницы и другие средства размещения туристов»
- 20.ГОСТ Р 53998-2010 «Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями»
- 21.ГОСТ Р 54599-2011 «Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха»
- 22.ГОСТ Р 54603-2011 «Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу»
- 23.ГОСТ Р 54606-2011 «Услуги малых средств размещения. Общие требования»
- 24.ГОСТ Р 53995-2010 «Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания»
- 25.ГОСТ Р 50935-2007 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу»

2) Специальная литература

- 26.Жукова М.А. Менеджмент в туристском бизнесе: учебное пособие. – Москва. Издательство «КНОРУС», 2008. – 192с.
- 27.Козырев В.М. Основные концепции в современной экономической теории/В.М. Козырев//журнал Вестник РМАТ-2012.- №1(4).-с.33-35
- 28.Саак А.Э. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме; учебное пособие / А.Э. Саак, Ю.А. Пшеничных. – Санкт-Петербург; Издательство «Питер-Пресса», 2008- 432с.

3) Электронные ресурсы

29. Министерство спорта, туризма и молодежной политики [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.> (Указать именно ту адресную строку, которая открывает документ).

Примерная тематика курсовых работ по дисциплине
«Организация обслуживания гостей в процессе проживания»
специальность «Гостиничный сервис»

1. Категории средств размещения и основные требования к их аккредитации
2. Основные службы гостиницы: виды, функции и кадровый состав
3. Дополнительные и вспомогательные услуги гостиницы: виды и содержание деятельности
4. Мотивация обслуживающего персонала гостиницы: структура и условия формирования
5. Порядок взаимодействия служб гостиничного предприятия
6. Роль дополнительных услуг в формировании рыночной привлекательности гостиничного предприятия.
7. Организация работы бизнес-центра и виды услуг, предоставляемые бизнес-туристам в гостинице.
8. Современные направления в обеспечении безопасности проживающих в гостинице.
9. Организация и технология предоставления услуг отдыха и развлечений в гостиницах на курортных территориях.
10. Организация и технология предоставления бытовых услуг в гостинице.
11. Материально-техническое обеспечение современного отеля.
12. Организация и технология проведения инвентаризации имущества гостиницы
13. Ночной аудит: значение, порядок проведения.
14. Технология работы с жалобами клиентов в гостинице
15. Порядок создания и значение базы данных о постоянных клиентах гостиницы для службы приема и размещения, организация работы с базой данных.
16. Техники продаж при работе на стойке приема и размещения гостей

17. Методы продвижения основных и дополнительных услуг гостиницы
18. Анимационные технологии при организации досуга гостей отеля
19. Служба питания гостиницы: организационная структура и виды услуг
20. Методы обслуживания гостей в ресторане гостиницы
21. Организационные аспекты деятельности службы room-service
22. Стандарты работы официанта ресторана гостиницы
23. Интерьер гостиницы: современные тенденции оформления и перспективы
24. Категории номеров гостиницы и требования к их комплектации
25. Служба housekeeping в гостинице: организационная структура и стандарты работы
26. Современные технологии уборочных работ в гостиничных предприятиях
27. Способы контроля качества уборки номерного фонда
28. Категории гостей и возможности современных отелей в удовлетворении их потребностей
29. Коммуникативная культура обслуживающего персонала гостиницы
30. Администратор отеля: профессиональные качества и функциональные обязанности
31. Технологические стандарты регистрации гостей при заселении и выселении
32. Служба бронирования гостиничного предприятия: требования к персоналу и технология работы
33. Современные системы бронирования, применяемые в гостиничных предприятиях
34. Электронные системы управления гостиничным предприятием: виды, функциональные характеристики
35. Обучение и аттестация обслуживающего персонала гостиницы: основные этапы и методы
36. Стандарты приема жалоб гостей отеля и их последующего решения
37. Правила поведения сотрудников отеля при чрезвычайных ситуациях
38. Стандартизация процессов обслуживания гостей как условие качественного сервиса

39. Организация хранения имущества проживающих: виды услуг и правовые аспекты
40. Организационные и правовые аспекты хранения забытых вещей гостей
41. Роль командной работы персонала гостиницы в повышении качества обслуживания
42. Корпоративная культура гостиничного предприятия и способы ее формирования
43. Анализ отзывов о гостинице как фактор повышения качества обслуживания
44. Деловая этика обслуживающего персонала гостиницы
45. Организационные аспекты трансфера гостей отеля
46. Требования к ведению деловой переписки с гостями службой приема и размещения отеля
47. Порядок работы портье с наличными денежными средствами, безналичными переводами и банковскими картами гостей
48. Иностранцы гости отеля: правила регистрации и оформления документов
49. Процедура регистрации и заселения в отель туристических групп
50. Национальные аспекты гостеприимства и их роль в деятельности гостиничных предприятий
51. Роль инновационных технических разработок в деятельности современных гостиниц
52. Место и назначение системы хостелов в индустрии гостеприимства
53. Санитарно-эпидемиологические требования к деятельности гостиничных предприятий