Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение

Чувашской Республики

«Чебоксарский экономико-технологический колледж» Министерства образования и молодежной политики Чувашской Республики

**МЕТОДИЧЕСИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КУРСОВОЙ РАБОТЫ**

**МДК.01.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ**

специальность

среднего профессионального образования

**46.02.14 Гостиничное дело**

Разработчик:

Живойкина Е.С., преподаватель

Чебоксары 2022

Содержание

1.Общие положения………………………………………………..…….……….3

[2. Требования к содержанию курсовой работы](https://nsportal.ru/npo-spo/obrazovanie-i-pedagogika/library/2019/01/15/metodicheskie-rekomendatsii-po-napisaniyu#h.gjdgxs)…………………….….………..3

[3. Структура курсовой работы](https://nsportal.ru/npo-spo/obrazovanie-i-pedagogika/library/2019/01/15/metodicheskie-rekomendatsii-po-napisaniyu#h.30j0zll)…………………………………………….……..5

[4. Требования к оформлению курсовой работы](https://nsportal.ru/npo-spo/obrazovanie-i-pedagogika/library/2019/01/15/metodicheskie-rekomendatsii-po-napisaniyu#h.3rdcrjn)……………….….…………….8

5. Критерии оценки курсовой работы (проекта)…………………………...….11

6.Информационное обеспечение обучения………………………………...….12

[ПРИЛОЖЕНИЕ 1](https://nsportal.ru/npo-spo/obrazovanie-i-pedagogika/library/2019/01/15/metodicheskie-rekomendatsii-po-napisaniyu#h.2et92p0).[Титульный лист](https://nsportal.ru/npo-spo/obrazovanie-i-pedagogika/library/2019/01/15/metodicheskie-rekomendatsii-po-napisaniyu#h.tyjcwt)……………………………………………..13

[ПРИЛОЖЕНИЕ 2](https://nsportal.ru/npo-spo/obrazovanie-i-pedagogika/library/2019/01/15/metodicheskie-rekomendatsii-po-napisaniyu#h.1t3h5sf).[Примерная структура курсовой работы на тему](https://nsportal.ru/npo-spo/obrazovanie-i-pedagogika/library/2019/01/15/metodicheskie-rekomendatsii-po-napisaniyu#h.4d34og8)……….…14

[ПРИЛОЖЕНИЕ 3](https://nsportal.ru/npo-spo/obrazovanie-i-pedagogika/library/2019/01/15/metodicheskie-rekomendatsii-po-napisaniyu#h.2s8eyo1).[Примерная тематика курсовых работ](https://nsportal.ru/npo-spo/obrazovanie-i-pedagogika/library/2019/01/15/metodicheskie-rekomendatsii-po-napisaniyu#h.17dp8vu)…………………..…15

**1.Общие положения**

Методические указания по выполнению курсовой работы по МДК.01.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения» разработаны для обучающихся по направлению подготовки 43.02.14 Гостиничное дело.

Целью курсовой работы является обучение студентов процессам организации обслуживания в индустрии гостеприимства и пониманию технологических процессов в гостиничном сервисе, их роли в обслуживании гостей.

Основными задачами студентов при подготовке курсовой работы являются:

-систематизация, закрепление и расширение знаний, полученных при изучении соответствующего курса;

-развитие навыков самостоятельной исследовательской деятельности;

-проявление и развитие творческой инициативы для получения результатов, имеющих практическую ценность;

-сбор и подготовка материалов для последующего выполнения выпускной квалификационной работы;

-изучение технологий и стандартов обслуживания клиентов в гостиницах и других средствах размещения.

В процессе работы студент должен уметь:

-осуществлять сбор, обработку, анализ и систематизацию научно- теоретической и практической информации по теме исследования;

-анализировать научную и учебно-методическую литературу;

-обобщать изученный материал;

-делать выводы и предложения.

В ходе выполнения курсовой работы представляется возможным применить полученные знания по смежным дисциплинам.

**2.Требования к содержанию курсовой работе**

Курсовая работа является одной из форм подготовки специалистов в учреждениях среднего профессионального образования. Написание курсовой работы предусмотрено учебным планом и выступает обязательным элементом программы обучения по данной специальности.

Это самостоятельная учебная работа, предполагающая развитие у студентов навыков самостоятельной творческой деятельности, овладение методами современных научных исследований, углубленное изучение вопроса, темы, раздела учебной дисциплины.

Тематика курсовых работ разрабатывается на заседании ЦК «Экономических и социально-юридических дисциплин» и базируется на программе изучаемой дисциплины. Тематика должна быть актуальной и соответствовать современному состоянию и перспективам развития гостиничной индустрии, науки, экономики, а также задачам профессионального модуля. Формулировки курсовых работ должны четко отражать характер ее содержания.

Курсовая работа дает студенту возможность углубить, систематизировать и закрепить теоретические и практические знания, приобщиться к кругу проблем учебной программы, приобрести навыки творческого поиска и обработки информации, систематизированного изложения материала, работы с нормативными актами, статистическими материалами, литературой по теме, справочным, библиографическим материалом, Интернет – ресурсами.

*Цели курсовой работы состоят в:*

* систематизации и расширении теоретических и практических знаний по профессиональному модулю ПМ.01. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения»
* приобретении и развитии навыков самостоятельной работы с различными источниками, документами, материалами;
* овладении методикой исследования современных процессов развития рынка гостиничной индустрии, обобщении и логическом изложении материала;
* умении выявлять проблемы и находить способы их решения.

*При выполнении курсовой работы студент должен:*

- продемонстрировать умение формулировать цель исследования, определить его предмет и существенные результаты;

- сформулировать задачи для достижения поставленной цели, определить круг вопросов, требующих решения;

- показать умение работать со специальной и нормативной литературой;

- самостоятельно собрать необходимые данные и продемонстрировать умение применять современные методы анализа, оценки, сравнения, выбора и обоснования предлагаемых решений;

- разработать и обосновать практические рекомендации по улучшению ситуации на анализируемом объекте.

Вопросы, рассматриваемые в курсовой работе, основываются на:

- существующей законодательной базе России;

- обобщении отечественного и зарубежного опыта;

- анализе статистического и фактического материала по выбранной проблематике и увязке его с макро- и микро –процессами развития гостиничной индустрии в условиях становления рыночных отношений;

- формировании точки зрения автора по рассматриваемым проблемам.

*В работе должны содержаться:*

- анализ объекта и предмет исследования, действующих нормативных положений, международных стандартов, имеющейся научной литературы по исследуемой теме;

- разработка собственных предложений студента и их теоретическое и практическое обоснование.

*Общими требованиями к курсовой работе являются:*

* целевая направленность;
* четкость построения;
* логическая последовательность изложения материала;
* достаточная глубина исследования и полнота освещения поставленных вопросов;
* аргументированность;
* краткость и точность формулировок;
* конкретность изложения результатов;
* доказательственность выводов и обоснованность рекомендаций;
* грамотное оформление.

Курсовая работа представляет собой законченную разработку актуальной экономической проблемы и должна включать в себя как теоретическую часть, где студент должен продемонстрировать знания обслуживания в современных средствах размещения, так и практическую часть, в которой необходимо показать умение использовать методику анализа для решения поставленных в работе целей и задач.

Процесс выполнения курсовой работы включает в себя *следующие этапы:*

- выбор темы.

- подбор и первоначальное ознакомление с литературой по выбранной теме;

- составление предварительного варианта плана;

- изучение отобранной литературы;

- составление окончательного варианта плана;

- изучение проблемы, сбор и обработка фактических данных,

их систематизация и обобщение в сочетании с материалами литературы;

- изложение работы в письменном виде;

- защита.

**3.Структура курсовой работы**

Курсовая работа представляет собой логичное самостоятельное исследование и должна состоять их двух частей: теоретической и практической.

Курсовая работа выполняется на примере конкретного предприятия, где студент проходил практику (работал).

Объем курсовой работы должен составлять 27-30 страниц печатного текста.

Курсовую работу следует выполнять в соответствии со сроками, установленными учебным планом и графиком учебного процесса.

Тему курсовой работы студент выбирает самостоятельно в соответствии с профилем выполняемой работы во время учебной и производственной практик.

Курсовую работу рекомендуется выполнять с применением современных информационных технологий, позволяющих составлять электронные таблицы, графики, проводить расчеты и т.д.

Содержание должно отражать все материалы, представляемые к защите работы в составе текстового документа. Примерное содержание курсовых работ представлено в Приложении 3.

**Подбор и изучение литературных источников**

Курсовая работа выполняется на основе изучения литературных источников. При выполнении работы целесообразно использовать учебники, учебные и методические пособия, справочники, периодическую печать, интерактивные источники.

Структурные элементы курсовой работы:

- титульный лист (приложение 1);

* содержание (приложение 2);
* введение;
* основная часть (главы и параграфы);
* заключение;
* список использованных источников;
* приложения (источники информации, таблицы, графики, диаграммы).

Во **введении** необходимо отразить:

- Актуальность выбранной темы **(**автор доказывает научную и/или практическую значимость исследования);

- Цель исследования (предполагаемый результат, который должен быть достигнут);

- Задачи исследования, необходимые для реализации поставленной цели (разбиение цели на более мелкие подцели, последовательно достигаемые в процессе выполнения работы);

- Объект исследования (то, что находится в границах объекта и именно на него направлено основное внимание).

- Предмет исследования (процесс или явление, порождающее проблемную ситуацию и избранное для изучения);

Во введении необходимо сделать также краткий обзор литературы по изучаемой тематике, например, в виде перечисления фамилий (с указанием и без указания работ) наиболее видных исследователей, применяемых методов и методик; дать краткую характеристику основных разделов работы.Объем введения 1,5-2 листа.

Основная часть курсовой работы должна содержать:

**теоретическую часть;**

**практическую часть.**

Основная часть курсовой работы должна быть представлена 2 – 4 главами, разбитыми на 2 – 4 параграфа, имеющими равноценный объем.

Каждая глава начинается с новой страницы. Параграфы – сплошным текстом.

Главы и параграфы должны заканчиваться выводами или краткими обобщениями по исследуемому вопросу.

**Первая глава** носит общетеоретический характер. В ней приводятся основные понятия и определения, а также цель, задачи, информационное обеспечение анализа раскрываемой темы. На основе изучения работ отечественных и зарубежных авторов излагается современная сущность исследуемой проблемы, рассматриваются различные подходы к ее решению, дается их оценка, обосновываются и излагаются собственные позиции студента.

Теоретические положения первой главы должны продемонстрировать знание студентом литературы по гостиничной индустрии и умение творчески работать с ней. Изучение теоретических основ проблемы должно опираться на законодательные решения органов власти, обобщение мирового опыта, работы ведущих ученых – специалистов гостиничного бизнеса. В этой главе (помимо вышеуказанного) можно показать процесс исторического развития гостиничного сервиса как в России так и за рубежом. Основные положения, сформулированные и изложенные в первой главе, должны стать базой анализа практической деятельности организации, проводимого в последующих главах курсовой работы.

**Вторая глава** (практическая часть) должна отражать практическую сторону исследования. Здесь на основе материала по конкретному объекту исследования (предприятию) проводится глубокий и всесторонний анализ в соответствие с выбранной темой. Обязательным является; выявление факторов и резервов, влияющих на дальнейшую деятельность предприятия, связанных с темой курсовой работы; использование графиков, таблиц, на которые имеются ссылки в тексте, составление соответствующих выводов.

Основная цель практической части работы состоит в анализе конкретного вопроса исследования, поэтому в конце данной главы необходимо дать заключение на основе проведенного анализа. Выполнение практической части требует знания содержания используемой информации, умения рассчитывать показатели.

**Практическая часть**

**Практическая часть курсовой работы выполняется по единой схеме вне зависимости от выбранной темы** (Приложение 3).

Характеристика гостиницы «……..»

Организационная структура гостиницы /службы

Технология (организация) службы……..

Практическая часть курсовой работы начинается с описания характеристики предприятия (п.2.1.) , куда может войти следующая информация :

Полное наименование предприятия; юридический и почтовый адрес, адрес сайта, форма собственности и организационно-правовая форма хозяйствования предприятия (ООО,ОАО,ИП и т.д); год начала введения хозяйственной деятельности.

Характеристика основных видов деятельности (предоставление услуг размещения, питания, предоставления спортивно-оздоровительных услуг, конференц-услуг и т.д.)

Типология гостиницы (концепт). Для предприятия питания- тип, профиль.

История развития предприятия: когда и кем образовано, как именовалось за историю существования. Управляющая компания.

Интересные архитектурные и технические решения, используемые в конструкции здания: отдельно-стоящее, встроенное, встроено- пристроенное; указать этажность, сделать краткое заключение об архитектуре и дизайне здания, внутреннем убранстве и интерьере, наличие современных технологий («умный дом» и т.д).

В п 2.2.должна быть представлена модель организационно - управленческой структуры гостиницы и/или отдельной службы гостиницы (представить в виде схемы), отметить тип (линейный, функциональный, линейно-функциональный) , основные преимущества и недостатки данной ОС .

Если при анализе ОС предприятия и/или службы будут выявлены недостатки, их можно будет вынести в рекомендации по улучшению службы/отдела/подразделения.

В п.2.3., необходимо описать организацию службы/ технологию предоставления услуги, соответствующую выбранной теме курсовой работы.

Технология (от греческого «Techne» – искусство и «Logos» – учение) включает в себя методы, приемы, режим работы, последовательность операций и процедур. Технология тесно связана с применяемыми средствами, оборудованием, инструментами, используемыми материалами.

В данном параграфе целесообразно смоделировать конкретный технологический процесс в гостинице (можно представить схематично) и дать полную характеристику данному процессу, например, техпроцессу предоставления услуги питания в данной гостинице.

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

Функции и задачи службы. Принципы работы службы

Состав службы. Графики работы персонала службы

Требования, предъявляемые к помещениям службы

Оборудование рабочих мест сотрудников службы

Должностные инструкции работников службы (полные ДИ вынести в Приложения)

Взаимодействие службы с другими подразделениями гостиницы (представить схематично).

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

Технологическая документация, используемая в работе службы.

Этика и этикет работников службы

Операционные стандартные процедуры

-Требования, предъявляемые к персоналу службы: квалификационные, медицинские и т.д.

Имидж работников службы

Культура взаимоотношений между сотрудниками службы и гостями.

Описать портрет гостя, при соответствующей теме работы

(провести сегментацию гостей по демографическому /возрастному /географическому признаку)

Заканчивается практическая часть работы выводами, в которых дается оценка проведенного исследования и материала, изложенного в этой части работы. Выводы пишутся нумерованным списком (2-3 выводов).

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

Объем второй главы составляет не менее 50% страниц от общего объема страниц (13-15 страниц).

**Заключение** должно содержать выводы по результатам курсовой работы, оценку полноты решения поставленных задач. Они должны быть краткими и четкими, дающими полное представление о содержании, значимости, обоснованности и эффективности работы (должны отражать основные выводы по теории вопроса, по проведенным расчетам, по предлагаемым направлениям совершенствования проблемы с оценкой их эффективности).

Объем 2 – 3 страницы печатного текста.

**Список использованных источников**– должен включать не менее 10 источников и может состоять из перечня учебных пособий, научных трудов, специализированных источников, используемых при подготовке и написании курсовой работы.

Все источники, включаемые в библиографию, нумеруются последовательно в пределах всего списка использованной литературы. В библиографическом списке должна преобладать современная литература, датируемая последними годами.

**Приложения**– призваны облегчить восприятие содержания работы и могут включать дополнительные материалы, иллюстрации вспомогательного характера, анкеты, методики, документы, материалы, содержащие первичные материалы для анализа, таблицы статистических данных, промежуточные расчеты и т.д.

Правила представления приложений:

- приложения располагают по мере появления на них ссылок в тексте курсовой работы;

- каждое приложение должно начинаться с новой страницы и иметь содержательный заголовок;

- приложения нумеруются арабскими цифрами, порядковый номер располагается в правом верхнем углу над содержательным заголовком после слова ПРИЛОЖЕНИЕ.

**4.Требования к оформлению курсовой работы**

Работа выполняется на компьютере.

***Основной текст.***Шрифт 14 «Times New Roman». Междустрочный интервал 1,5. Отмена режима «запрет висячих строк» (вкладка формат, абзац). Выравнивание по ширине. Красная строка – 10 мм. Поля: верхнее – 20 мм., нижнее – 20 мм., левое – 30 мм., правое – 10 мм.

***Заголовки.***Заголовки 1-го уровня (название глав) шрифт № 14 «Times New Roman», жирный. Заглавные буквы. Междустрочный интервал 1,5. Выравнивание от центра, без отступа красной строки.

Пример:

**ГЛАВА 1. СЛУЖБА ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ В СТРУКТУРЕ ОТЕЛЯ**

Обратите внимание на отсутствие знаков препинания в заголовке 1-го уровня (кроме необходимых запятых).

Заголовки 2-го уровня (название параграфов) следуют через строчку от предыдущего текста (заголовка), шрифт №14 «Times New Roman», жирный. Первая буква заголовка параграфа заглавная. Междустрочный интервал 1,5. Выравнивание от центра, без отступа красной строки.

Пример:

**1.2. Стойка администратора**

Такой же отступ (через строчку) следует после заголовка. Обратите внимание на отсутствие точек после названия параграфа. В заголовке, состоящем из 2 –х предложений, точка не ставится в конце последнего. Переносы слов во всех заголовках не допускаются.

В работе целесообразно использовать заголовки только 2-х уровней. Более мелкая рубрикация может быть выполнена в тексте, но такие названия не должны отражаться в содержании работы. Таким образом, в содержание включаются заголовки только 1-го и 2- го уровней. Заголовки «ВВЕДЕНИЕ», «ЗАКЛЮЧЕНИЕ», «СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ» выполняются как заголовки 1-го уровня.

Каждая глава (раздел с заголовком 1-го порядка, но не 2-го) должна начинаться с новой страницы, вне зависимости от того, как на странице расположен предыдущий текст.

За названием главы должно следовать название параграфа, размещение иного текста или объектов после названия главы не допускается.

Главы курсовой работы должны иметь порядковую нумерацию и обозначаться арабскими цифрами с точкой.

Параграфы должны иметь порядковую нумерацию в пределах каждой главы. Номер параграфа включает номер главы и порядковый номер параграфа, отделенный точкой, например: 1.1., 1.2. и т.д.

***Нумерация страниц***. Страницы нумеруются внизу по центру, без указания номера страницы на титульном листе и содержании.

***Оформление таблиц***. Таблица выполняется с отступом 1-го интервала (на 2-ой) от основного текста. Не допускается помещение сканированных таблиц, ксерокопированных и вклеенных таблиц.

Указание на то, что предоставленный материал является таблицей, должно быть над правым верхним углом таблицы и содержать ее номер. Рекомендуется сквозная нумерация таблиц (1, 2, 3 …). (Возможна нумерация двузначная, когда первая цифра обозначает номер главы, вторая цифра – порядковый номер таблицы в главе). Далее помещается название таблицы, выполненное как заголовок 2-го уровня. Затем следует сама таблица, выполненная одинарным междустрочным интервалом. Пример:

Таблица 1

Основные показатели деятельности гостиницы «Чувашия»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показатель | 2018 г. | 2019 г. | 2020 г. |
| Коэффициент загрузки гостиницы | 89% | 76% | 80% |
| Среднесуточноя стоимость номера | 2500 | 3000 | 4000 |
| Коэффициент сезонности |  |  |  |

Обратите внимание на знаки препинания в заголовке таблицы.

Таблица выполняется на одной странице. Если таблица не умещается на одной странице, ее переносят на следующую. В таком случае необходимо отдельной строкой пронумеровать названия граф таблицы, чтобы использовать ее на следующей странице без необходимости повторять на ней «шапку». И перенесенную на следующий лист таблицу следует снабдить надписью «Продолжение таблицы 2.2 (например), которая располагается над таблицей в правом углу.

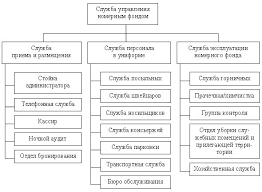
В таблице не должно быть пустых ячеек. Если цифровые или иные данные в графе не приводятся, то ставится тире или прочерк.

Ссылка на источник, равно как и примечания к таблице ставится непосредственно под таблицей. Последующий текст отделяется от таблицы одной строкой.

Раздел (глава или параграф основного текста работы) не может заканчиваться таблицей. После таблицы обязательно наличие текста с анализом таблиц.

***Оформление рисунков (схем).***Рисунок (схема) выполняется с отступом 1-го интервала (на 2-ой) от основного текста, размещается по центру страницы без красной строки. Не допускается помещение сканированных, ксерокопированных и вклеенных рисунков (схем). В связи с отсутствием навыков компьютерного рисования, схема или рисунок могут быть выполнены в тексте черной гелевой (перьевой) ручкой.

Пример:



*Рис. 1 Структурная схема службы приема и размещения*

Указание на то, что предоставленный материал является рисунком (схемой) должно быть под рисунком (схемой) и содержать его (ее) номер. Рекомендуется сквозная нумерация рисунков (1, 2, 3 …). Однако, возможна нумерация арабскими цифрами последовательно в пределах главы. Номер состоит из номера главы и порядкового номера иллюстрации (например: рис.1.2.). Если иллюстрация в работе единственная, то она не нумеруется.

Если рисунок (схема) не является творчеством автора, то необходимо указать источник в виде подстрочной сноски (см. оформление сносок). Обратите внимание на знаки препинания в названии рисунка (схемы).

Если иллюстрация представляет собой график или диаграмму с едиными единицами измерения, то единица измерения указывается через запятую от наименования иллюстрации.

Раздел (глава или параграф основного текста работы) не может заканчиваться рисунком (схемой). После рисунка обязательно наличие текста с анализом рисунка (схемы).

Допускается сквозная нумерация концевых (подстрочных) сносок и нумерация отдельно на каждой странице.

При цитировании допускается приводить современную орфографию и пунктуацию, опускать слова, обозначая пропуск многоточием, если мысль автора не искажается. Недословное приведение выдержки из какого – либо произведения не выделяется кавычками, но обязательно отмечается в конце фразы сноской на источник, как указано выше.

**Наличие сносок в работе обязательно. Отсутствие сносок говорит о незрелости автора и склонности выдавать чужие идеи за свои.**

***Оформление списка литературы***. Использованные в курсовой работе источники располагаются в следующей последовательности:

1. Законодательные акты и нормативные документы в следующем порядке: Конституция РФ, конституционные законы, кодексы, федеральные законы, международные договоры РФ, конвенции и другие международные соглашения, указы Президента РФ, постановления Правительства РФ, правила предоставления гостиничных услуг в РФ № 490 от 25 апреля 1987 года, положения, инструкции и указания органов государственной власти РФ, региональные нормативные акты (в той же последовательности), местные нормативные акты;

2. Литературные источники на русском языке.

Список литературы составляется в алфавитном порядке по фамилии автора, или по названию источника, если автор не указан или издание выпущено под редакцией. После источников на русском языке в списке литературы располагаются иностранные источники в алфавитном (латинский алфавит) порядке. Далее располагаются Интернет- сайты (адреса).

**5. Критерии оценки курсовой работы (проекта)**

Итоговая оценка за курсовую работу (проект) складывается из оценки содержания и оформления работы, а также оценки за устную защиту. После защиты оценка проставляется в ведомость и зачетную книжку и в рецензию на курсовую работу (проект) обучающегося преподавателем.

Критерии оценки:

обоснование актуальности работы;

• наличие цели, задач, предмета и объекта исследования;

• анализ основных теоретических положений и научной литературы;

использование адекватных методик;

• наличие качественного количественного анализа;

• оригинальность выводов и их соответствие в целом задачам

• исследования; соблюдение требований по структуре и оформлению;

• самостоятельность выполнения.

Курсовые работы (проекты) сдаются в строго установленные сроки. Несвоевременное выполнение курсовой работы (проекта) считается академической задолженностью и ликвидируется в установленном порядке. Обучающиеся, не получившие положительной оценки по курсовой работе (проекту), к сессии не допускаются.

Курсовая работа (проект) по дисциплине учебного плана, оцененная на «неудовлетворительно», перерабатывается и возвращается на проверку тому же преподавателю. Оценка курсовой работы (проекта) осуществляется по традиционной пятибалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно».

**«Отлично».** Работа выполнена самостоятельно в соответствии с темой, сформулированными целями и задачами, и в полном объеме, качество оформления отвечает предъявляемым требованиям.

**«Хорошо».** Основанием для снижения оценки может служить нечеткое представление сущности и результатов в тексте курсовой работы (проекта) или недостаточный уровень качества оформления текстовой части и иллюстративных материалов, или отсутствие последних.

**«Удовлетворительно».** Дополнительное снижение оценки может быть вызвано выполнением работы не в полном объеме, или неспособностью обучающегося правильно интерпретировать полученные результаты, или недостаточный уровень качества оформления текстовой части и иллюстративных материалов, или отсутствие последних.

**«Неудовлетворительно».** Выставление этой оценки осуществляется при несамостоятельном выполнении работы, или при неспособности обучающегося пояснить ее основные положения, или в случае фальсификации результатов, или установленного плагиата. Как показывает многолетняя практика, удачно выбранная тема курсовой работы (проекта), высокий уровень ее выполнения часто служит базой для выполнения дипломной работы, если формой итоговой государственной аттестации является защита дипломной работы, а также для дальнейшей научной и практической деятельности. Интересные по тематике, форме и содержанию курсовые работы (проекты) могут рекомендоваться для публикации, представляться на конкурс студенческих письменных работ и использоваться в учебном процессе.

**6.Информационное обеспечение обучения**

**3.2.1. Основные печатные издания**

1. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения / 2-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2018 – 304 с.
2. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 7-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2019. – 240 с.
3. Косолапов, А.Б., Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учебное пособие / А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. — Москва : КноРус, 2019. — 198 с.
4. Кабанова, К. В. Английский язык для индустрии гостеприимства : учебное пособие / К.В. Кабанова, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 190 с.
5. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 449 с.
6. Николенко П. Г. Проектирование гостиничной деятельности. Практикум : учебное пособие / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Санкт-Петербург : Лань, 2020. — 164 с. — ISBN 978-5-8114-5759-5.
7. Николенко П. Г. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса : учебное пособие для спо / П. Г. Николенко, А. М. Терехов. — Санкт-Петербург : Лань, 2020. — 248 с. — ISBN 978-5-8114-5823-3
8. Свириденко Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения : учебное пособие для спо / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2022. — 192 с. — ISBN 978-5-8114-9455-2.
9. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 300 с.
10. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022.

**3.2.2. Основные электронные издания**

1. [Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 296 c. — ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: https://profspo.ru/books/93537](https://profspo.ru/books/100399)
2. Кабанова, К. В. Английский язык для индустрии гостеприимства : учебное пособие / К.В. Кабанова, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 190 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-013648-6. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1225691 (дата обращения: 20.01.2022). – Режим доступа: по подписке.
3. Косолапов, А.Б., Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учебное пособие / А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. — Москва : КноРус, 2022. — 199 с. — ISBN 978-5-406-09029-9. — URL:https://book.ru/book/942119 (дата обращения: 20.01.2022). — Текст : электронный.
4. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 449 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12518-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/495428 (дата обращения: 20.01.2022).
5. Николенко П. Г. Проектирование гостиничной деятельности. Практикум : учебное пособие / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Санкт-Петербург : Лань, 2020. — 164 с. — ISBN 978-5-8114-5759-5. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/146819> (дата обращения: 21.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
6. Николенко П. Г. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса : учебное пособие для спо / П. Г. Николенко, А. М. Терехов. — Санкт-Петербург : Лань, 2020. — 248 с. — ISBN 978-5-8114-5823-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/146676> (дата обращения: 21.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
7. [Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 166 c. — ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: https://profspo.ru/books/100399](https://profspo.ru/books/100399)
8. Свириденко Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения : учебное пособие для спо / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2022. — 192 с. — ISBN 978-5-8114-9455-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/195460> (дата обращения: 21.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
9. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/490205 (дата обращения: 20.01.2022).
10. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/490206 (дата обращения: 20.01.2022).
11. Фаустова, Н. В.  Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/496808
12. Дехтярь, Г. М.  Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : практическое пособие / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 412 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-13510-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/495961

3.2.3. Дополнительные источники

1. Гостиницы [Электронный ресурс]. URL: https://web-3.ru/hotel/
2. Портал про гостиничный бизнес [Электронный ресурс]. URL: https://prohotel.ru/
3. Отель: журнал [Электронный ресурс]. URL: журналотель.рф
4. Пять звезд: журнал [Электронный ресурс]. URL: https://5stars-mag.ru/
5. HOTELIER.PRO: журнал [Электронный ресурс]. URL: <https://hotelier.pro/>
6. Образовательная платформа Юрайт https://urait.ru/

**ПРИЛОЖЕНИ 1**

*Образец оформления титульного листа*

*Курсовой работы*

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение

Чувашской Республики

«Чебоксарский экономико-технологический колледж»

Министерства образования и молодежной политики

Чувашской Республики

КУРСОВАЯ РАБОТА

*Тема:* Профессиональное развитие и обучение персонала.

По МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

Специальность 43.02.14 Гостиничное дело

Выполнил:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ф.И.О.

Студент группы \_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Оценка, подпись

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ф.И.О.

20\_\_ г.

**ПРИЛОЖЕНИЕ 2**

**Примерная структура курсовой работы на тему**

«Оценка эффективности работы службы приема и размещения на примере гостиницы «Чувашия»

[ВВЕДЕНИЕ](https://nsportal.ru/npo-spo/obrazovanie-i-pedagogika/library/2019/01/15/metodicheskie-rekomendatsii-po-napisaniyu#h.26in1rg)………………………………………..

ГЛАВА[1.СЛУЖБА ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ В СТРУКТУРЕ ОТЕЛЯ](https://nsportal.ru/npo-spo/obrazovanie-i-pedagogika/library/2019/01/15/metodicheskie-rekomendatsii-po-napisaniyu#h.lnxbz9)

[1.1.Стойка администратора](https://nsportal.ru/npo-spo/obrazovanie-i-pedagogika/library/2019/01/15/metodicheskie-rekomendatsii-po-napisaniyu#h.35nkun2)…………………………………..

[1.2.Бронирование (reservation).](https://nsportal.ru/npo-spo/obrazovanie-i-pedagogika/library/2019/01/15/metodicheskie-rekomendatsii-po-napisaniyu#h.1ksv4uv) ………………………………………….

[1.3.Типы бронирования](https://nsportal.ru/npo-spo/obrazovanie-i-pedagogika/library/2019/01/15/metodicheskie-rekomendatsii-po-napisaniyu#h.44sinio)…………………………………………………

[1.4.Прием, регистрация и размещение гостей.](https://nsportal.ru/npo-spo/obrazovanie-i-pedagogika/library/2019/01/15/metodicheskie-rekomendatsii-po-napisaniyu#h.2jxsxqh)..........................................

[1.5.Регистрация по прибытии.](https://nsportal.ru/npo-spo/obrazovanie-i-pedagogika/library/2019/01/15/metodicheskie-rekomendatsii-po-napisaniyu#h.z337ya) …………………………………………………………

[1.6.Порядок регистрации иностранных граждан.](https://nsportal.ru/npo-spo/obrazovanie-i-pedagogika/library/2019/01/15/metodicheskie-rekomendatsii-po-napisaniyu#h.3j2qqm3)...............................

ГЛАВА[2.ЗНАЧЕНИЕ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ В ГОСТИНИЦЕ «Чувашия»](https://nsportal.ru/npo-spo/obrazovanie-i-pedagogika/library/2019/01/15/metodicheskie-rekomendatsii-po-napisaniyu#h.1y810tw) ………………………………………………………………………………………………………

[2.1 Краткая характеристика гостиницы «Чувашия»](https://nsportal.ru/npo-spo/obrazovanie-i-pedagogika/library/2019/01/15/metodicheskie-rekomendatsii-po-napisaniyu#h.4i7ojhp)………………………………..

[2.2.Расчеты с клиентами в гостинице «Чувашия»](https://nsportal.ru/npo-spo/obrazovanie-i-pedagogika/library/2019/01/15/metodicheskie-rekomendatsii-po-napisaniyu#h.2xcytpi) ……………………………………………

[2.3.Окончательный расчет и оформление выезда в гостинице «Чувашия»](https://nsportal.ru/npo-spo/obrazovanie-i-pedagogika/library/2019/01/15/metodicheskie-rekomendatsii-po-napisaniyu#h.1ci93xb) ……….

2.4. Выводы и рекомендации………………………..

ЗАКЛЮЧЕНИЕ…………...……………………………………………………….

[СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ………………………](https://nsportal.ru/npo-spo/obrazovanie-i-pedagogika/library/2019/01/15/metodicheskie-rekomendatsii-po-napisaniyu#h.3whwml4)……….

[ПРИЛОЖЕНИЯ](https://nsportal.ru/npo-spo/obrazovanie-i-pedagogika/library/2019/01/15/metodicheskie-rekomendatsii-po-napisaniyu#h.2bn6wsx)

**ПРИЛОЖЕНИЕ 3**

**Тематика курсовых работ**

Темы курсовых работ определены требованиями к результатам освоения программы подготовки специалистов среднего звена, предусмотренными Федеральным государственным образовательным стандартом по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

1. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории пять звезд.
2. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории пять звезд.
3. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории четыре звезд.
4. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории четыре звезды.
5. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории три звезды.
6. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории три звезды.
7. Организация обслуживания различных категорий гостей в гостинице (на примере гостиницы вашего региона).
8. Анализ работы службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
9. Анализ процедуры подготовки и проведения расчетов за проживание.
10. Особенности организации службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
11. Проблемы службы приема и размещения и пути их решения (на примере конкретной гостиницы).
12. Анализ основных функциональных обязанностей персонала службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
13. Организация обеспечения безопасности для проживающих в гостинице (на конкретном примере).
14. Анализ процесса документооборота в службе приема и размещения (на конкретном примере).
15. Анализ процедуры выписки гостя (на конкретном примере).

16.Организация деятельности службы ночного аудита (на конкретном примере).  
17. Влияние культуры гостиничного сервиса на эффективность обслуживания гостей на (на примере конкретной гостиницы)

18. Функциональные обязанности службы приема и размещения