



Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Южно-Уральский государственный колледж»

Учебно-методический отдел

Учебно-методическое пособие

Методические указания для обучающихся по выполнению курсовой работы

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КУРСОВОЙ РАБОТЫ


Для специальности 43.02.14 Гостиничное дело

По ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

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

2017 год

	Должность	Фамилия/Подпись	Дата
Разработал	Преподаватель	Жидкова О.Ю.	
Проверил	Зам.директора по УМР	Манапова О.Н.	
Согласовал	Зам. директора по учебной работе	Калиновская Т.С.	
Версия: 01	<i>Без подписи документ действителен 3 суток после распечатки. Дата и время распечатки:</i>	Экземпляр № _____	<i>с. 1 из 20</i>

	ГБПОУ «ЮУГК»
	Учебно-методический отдел
	Учебно-методическое пособие
	Методические указания для обучающихся по выполнению курсового проекта

ББК 74.57

Жидкова О.Ю. Методические указания для студентов по выполнению курсовой работы для специальности 43.02.14 Гостиничное дело по МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения: Учебно-методическое пособие.- Издательский центр ГБПОУ «ЮУГК» 2017.- 20 с.

Рассмотрено и одобрено на заседании отделения «Туризма и гостиничного сервиса». Протокол № 5 от 1 декабря 2017 г.

Заведующий отделения «Туризма и гостиничного сервиса» _____ И.С. Агеева

Рекомендовано к изданию методическим советом ГБПОУ «ЮУГК» (протокол №03 от 26 октября 2018 г.)

Методические указания содержат основные сведения о структуре, содержании курсового проекта, тематику, порядок и пример выполнения. Приводятся требования к оформлению курсовой работы. Методические указания составлены в соответствии с рабочей программой ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

Предназначены для студентов специальности 43.02.14 Гостиничное дело

© Жидкова О.Ю., 2017

© ГБПОУ «ЮУГК», 2017

Версия: 01	<i>Без подписи документ действителен 3 суток после распечатки. Дата и время распечатки:</i>	Экземпляр № 01	с. 2 из 20
------------	---	----------------	------------

СОДЕРЖАНИЕ

Содержание	№ стр.
1. Общие положения	4
2. Характеристика структурных элементов курсовой работы	8
3. Порядок выполнения и содержание курсовой работы	10
4. Требования к оформлению курсовой работы	11
5. Требования к презентации курсовой работы	18
6. Приложения	

1. Общие положения

Курсовая работа завершает изучение МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

При выполнении курсовой работы, обучающийся должен обладать **общими компетенциями**, включающими в себя способность:

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

1.2.2 Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 4	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж
ПК 4.1.	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале
ПК 4.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 4.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся должен:

уметь:

- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;
- проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;
- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;

- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;
- контролировать работу работников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.

знать:

- нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;
- стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;
- методы планирования труда работников службы приема и размещения.

иметь практический опыт в:

- разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;
- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.

Работа над курсовой работой способствует систематизации, закреплению, углублению знаний, полученных студентами в ходе теоретического обучения, применению этих знаний для комплексного решения поставленных профессиональных задач, развитию самостоятельности и организованности, подготовки к выполнению и защите выпускной квалификационной работы.

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. Качество обслуживания и эффективность маркетинговой деятельности в гостинице.
2. Организация анимационного обслуживания гостей в отеле
3. Основные службы гостиницы и их роль в осуществлении маркетинговой деятельности
4. Особенности маркетинга гостиничных услуг
5. Технология работы с постоянными гостями гостиницы. Программа "Постоянный гость"
6. Технология работы с гостями гостиницы, имеющими ограниченные физические возможности
7. Организация обслуживания свадебных банкетов на 90 персон в ресторане при отеле 5*
8. Технология работы отдела по организации банкетов и конференций в гостинице
9. Внутренняя среда предприятия гостинично-ресторанного комплекса в системе управления.
10. Качественное обслуживание (предоставления гостиничных услуг) - основа конкурентоспособности гостиничного предприятия
11. Франчайзинг в индустрии социально-культурного сервиса. Проблемы и перспективы развития.

12. Конкуренентоспособность услуг гостиничных предприятий
13. Организация работы службы питания в гостинице. Методы и качество обслуживания.
14. Технология обслуживания гостей категории VIP в гостинице
15. Роль гостиничного сервиса в удовлетворении рекреационных потребностей туристов.
16. Метод «Тайный покупатель» и его роль в обеспечении конкурентоспособности услуг гостиничного предприятия
17. Современное состояние и проблемы индустрии гостеприимства
18. Организация мер по обеспечению безопасности проживающих в гостиницах.
19. Гостиничные цепи и ассоциации, их роль в развитии российской индустрии сервиса и туризма.
20. Индустрия гостеприимства и комплексное управление качеством.
21. Организация рекламной деятельности в гостинице, планирование и оценка ее эффективности
22. Особенности приема иностранных туристов в гостиницах.
23. Анализ жалоб и конфликтов при обслуживании потребителей гостиничных услуг, способы разрешения конфликтов.
24. Анализ потребительских предпочтений в целях совершенствования ассортимента услуг гостиничного предприятия (маркетинговой деятельности)
25. Проблемы и перспективы гостиничного сервиса в Челябинске
26. Маркетинговые исследования в системе управления ассортиментной политикой гостиничного предприятия
27. Маркетинговые исследования как основа разработки программы, оценки качества обслуживания клиентов
28. Различия в организации работы службы приема и размещения гостиницах различных категорий
29. Социально психологические основы руководства предприятием гостинично-ресторанного комплекса
30. Управление персоналом гостиницы как главный фактор и его конкурентоспособности
31. История возникновения индустрии гостеприимства. Взаимосвязь эволюции гостинично-ресторанного хозяйства с основными мировыми событиями.
32. Классификация гостиничных предприятий. Уровень комфорта: его определение, характеристика и основные составляющие.
33. Управленческая структура независимой гостиницы, её отличия от гостиничных цепей. Преимущества и недостатки форм ведения гостиничного бизнеса.

34. Генеральный менеджер и его роль в деятельности гостинично-ресторанного комплекса. Основные обязанности и степень ответственности руководителя.
35. Сущность системы управления отелем. Управление доходами - определение и основная цель.
36. Цикл обслуживания гостя (от предварительного заказа до выбытия из гостиничного комплекса) на примере полносервисного отеля.
37. Обеспечение качества обслуживания на предприятиях общественного питания.
38. Системы взаимоотношений гостиничных предприятий с туристскими предприятиями.
39. Разработка комплекса мероприятий по совершенствованию программ поощрения и стимулирования постоянных гостей отеля.
40. Анимационная деятельность как перспективное направление продвижения гостиничного продукта
41. Анализ современных методов продвижения услуг в индустрии гостеприимства
42. Организация системы управления взаимоотношениями с гостями гостиничных предприятий и оценка ее эффективности
43. Современные технологии управления гостиничными и ресторанными предприятиями.
44. Методика обучения трудового коллектива на предприятиях индустрии гостеприимства.
45. Управление персоналом на предприятиях гостинично-ресторанного профиля. Основные критерии отбора и правила формирования команды.
46. Ресторанное хозяйство. Отличительные особенности ресторана при отеле и отдельно стоящего предприятия общественного питания.
47. Основные принципы разработки стандартов обслуживания и правила составления программы тренинга.
48. Сервис как основа ресторанного бизнеса. Особенности ресторанного сервиса и пути повышения качества обслуживания.
49. Современные требования к персоналу предприятий общественного питания.
50. Ресторан как звено системы общественного питания. Организация управления рестораном.
51. Организация и технология обслуживания в барах.
52. Мотивация и стимулирование на предприятиях гостеприимства.
53. Этика профессионального общения. Корпоративная культура и имидж гостиничного предприятия.
54. Профессиональное развитие и обучение персонала.

Изложение материала курсовой работы должно носить проблемный характер.

Общими требованиями к курсовой работе являются:

- целевая направленность;
- четкость построения;
- логическая последовательность изложения материала;
- убедительность аргументов;
- краткость и четкость формулировок;
- конкретность изложения результатов работы;
- доказательность выводов и обоснованность рекомендаций;
- грамотность оформления.

2. Характеристика структурных элементов курсовой работы

Курсовая работа должна содержать следующие обязательные составные части:

1. Титульный лист (Приложение А)
2. Оглавление (Приложение Б)
3. Введение
4. Основная часть (Теоретическая, аналитическая)
5. Заключение
6. Список использованных источников и литературы
7. Приложения (бланки документов, схемы, таблицы, анкеты и т.д.)

2.1 Введение

Во введении обучающийся обязательно должен обосновать **актуальность** избранной темы курсовой работы. Для этого следует показать суть проблемной ситуации, с которой, например, сталкиваются предприятия в условиях формирования рыночной экономики, из чего будет видна актуальность темы курсовой работы. При этом можно использовать региональный компонент, материалы периодической печати и научных дискуссий. Например, для характеристики актуальности темы можно использовать следующую фразу: «Этими обстоятельствами обусловлен выбор темы курсовой работы».

Затем определяется **цель работы** с определением на комплекс взаимосвязанных задач, подлежащих решению в процессе выполнения курсовой работы.

Таким образом, цели курсовой работы обычно перечисляются (изучить ..., описать..., установить..., выяснить..., рассмотреть и т.д.).

При этом можно использовать следующие фразы: «Цель курсовой работы состоит в обобщении теоретических вопросов..., обеспечивающих эффективное функционирование предприятия. В соответствии с поставленной целью были определены следующие задачи:

- изучить теоретические основы (аспекты)...
- выявить роль и место ... службы питания в гостинице....
- определить факторы, влияющие на развитие ...
- провести комплексный анализ показателей хозяйственно-финансовой деятельности гостиниц г. Челябинска...
- определить направления повышения эффективности...

Далее во введении формулируются **объект и предмет работы**.

Объектом работы является конкретное предприятие, а **предмет** исследования определяется в названии темы курсовой работы.

Заключительным элементом введения может быть краткая характеристика структуры работы. Например: «Курсовая работа содержит введение, теоретическую часть, практическую часть, заключение, список использованных источников и литературы в количестве..., приложение в количестве..... Работа выполнена на ... страницах печатного текста».

2.2 Теоретическая часть

Основная часть курсовой работы

Курсовая работа должна содержать *теоретическую и практическую часть*.

Теоретическая часть работы носит общетеоретический характер и представляет собой обзор и оценку литературных источников по теме работы (законодательные и нормативные акты, официальные документы, монографии, статьи, учебные пособия. Следует делать обязательные ссылки на источник информации, указывая в конце цитаты в квадратных скобках номер источника литературы и той страницы, на которой содержится цитируемая фраза.

Следует обращать особое внимание на логические переходы от одной главы к другой, от параграфа к параграфу, а внутри параграфа – от вопроса к вопросу. В конце каждой главы (раздела) должны содержаться выводы по изложенному материалу.

2.3 Практическая часть

Материал считается относящимся к практической части исследования, если он содержит описание совершения конкретной операции в сфере сервисных услуг и туристской деятельности. В ходе изложения материалов практики автору целесообразно предлагать собственный анализ приведённого прецедента, а также самостоятельный комментарий к практической части исследования. В частности, следует делать обоснованные выводы о правильности принятых решений или ошибках, допущенных на практике руководителями или персоналом.

2.4 Заключение

В заключении подводятся итоги исследования, указывается их научная и практическая значимость, делается вывод о степени разрешения поставленных ранее задач и достижениях, указанной во введении, цели, а также даются рекомендации.

Все выводы, изложенные в заключении, должны быть обоснованы в содержательной части работы.

В ряде случаев, когда материал с трудом поддается разбивке на параграфы, допустимо ограничиться 4-5 разделами без деления на параграфы – по согласованию с руководителем курсовой работы.

7. Порядок выполнения и содержание курсовой работы

После того как изучены и законспектированы выбранные материалы, студент уточняет план своей работы и приступает к написанию текста и оформлению курсовой работы.

Перед студентом не стоит задача в своей курсовой работе открыть какие-то новые научные положения в области экономической теории. Он должен в процессе изложения вопросов темы показать способность осмысленно пользоваться литературой, понимать методологию изложения материала, уметь обработать фактический материал, сделать правильные выводы и обобщения, увязать теорию с практикой современной действительности.

Составляя текст курсовой работы, студент должен стремиться к его самостоятельному изложению, допуская и использование цитат из источников, которые подтверждают написанное студентом. Количество цитат в тексте должно быть ограничено необходимостью подтверждения того или иного положения автора курсовой, а не носить характер сплошного текста. При использовании цитат необходимо давать сноску на используемый источник.

Сносками на источник (Автор. Название. — Год и место издания. — Страница) должны быть оформлены прямые цитаты из текста используемых изданий, а именно: чье-то мнение, высказывание, приведенные факты, в том числе статистические материалы, таблицы, сравнительные данные и т.п., а также материалы, размещенные в Internet с соответствующими адресами-ссылками. Сноски должны быть оформлены единообразно. Они могут быть сделаны в конце соответствующей страницы или в самом тексте в скобках сразу же после приводимой цитаты или цифрового материала. Использование научного цитирования с применением правильно оформленных сносок обогащает курсовую работу и делает зримым ход работы автора над материалами, выработки его собственного мнения по основным вопросам темы.

Дословное изложение прочитанной литературы недопустимо, так как противоречит самому смыслу курсовой работы, не создает условий для получения знаний, выработке убеждений, развитию способностей, приучает к обману.

Только самостоятельность в изложении полученных знаний позволит студенту через свою курсовую работу понять, насколько он усвоил тему, осуществить самоконтроль знаний.

Иногда студент сталкивается с таким положением, когда у различных авторов нет единой точки зрения по рассматриваемому вопросу. В таком случае, очень хорошо привести высказывания нескольких авторов, стоящих на разных позициях и дать свое отношение к ним. Попытаться дать аргументированное изложение собственного понимания данного вопроса.

Собранный фактический и цифровой материал надо систематизировать, то есть свести его в таблицы, диаграммы и графики, схемы. Их можно давать как в тексте по ходу изложения того или иного вопроса, так и в конце курсовой работы в качестве приложения. Весь приводимый в курсовой работе цифровой и фактический материал должен быть оформлен сносками.

Тщательно отредактированный и вычитанный после написания (печати) текст курсовой работы необходимо правильно оформить.

8. Требования к оформлению курсовой работы

Объем курсовой работы должен составлять 25-30 страниц машинописного текста. Значительное превышение или недобор установленного объема являются недостатком работы и указывают на то, что студент не сумел отобрать и переработать нужный материал.

Курсовая работа выполняется в печатном варианте. Она должна содержать:

- титульный лист;
- содержание;
- введение, в котором раскрывается актуальность и значение темы, формулируются цели и задачи проекта;
- основной части, которая обычно состоит из двух разделов: в первом разделе содержатся теоретические основы разрабатываемой темы;
- вторым разделом является практическая часть, которая представлена расчетами, графиками, таблицами, схемами и т.п.;
- выводы и рекомендации относительно возможностей практического применения материалов работы;
- списка используемой литературы;
- приложения.

Курсовая работа оформляется в соответствии с требованиями ЕСТД, ЕСКД, ГОСТ 8.417-2002 ГСИ, ГОСТ 7.54-88, ГОСТ 7.9-77, ГОСТ 7.1-84, ГОСТ 7.11-78, ГОСТ 7.12-93, ГОСТ 7.32-91, ГОСТ 2.105-95.

Текст работы должен быть напечатан через 1,5 интервала на одной стороне стандартного листа белой бумаги (А - 4). Текст и другие, отпечатанные и вписанные элементы работы должны быть черными, контуры букв и знаков – четкими, без ореола и затенения. Шрифт TimesNewRoman, кегель 14. Курсив и подчеркивание в работе не допускаются.

Названия глав и параграфов выделяются полужирным шрифтом.

Лист с текстом должен иметь поля: слева – 30 мм, справа – 15 мм, сверху – 20 мм, снизу – 20 мм. Поля слева оставляют для переплета, справа – во избежание неправильных переносов из-за неуместившихся частей слов.

Титульный лист включают в общую нумерацию страниц работы. Проставлять номер страницы необходимо со страницы, где печатается "Введение", на которой ставится цифра "3". После этого нумеруются все страницы, включая приложения.

Между названием главы и названием параграфа этой главы пробел ставится (равный двум интервалам), а название параграфа не должно отделяться от текста этого параграфа пробелом.

Названия параграфов отделяются от текста предыдущего параграфа пробелом (равным двум интервалам).

Каждая глава, а также введение, выводы, предложения и список использованной литературы начинаются с новой страницы. Слово "Глава" не пишется. Главы имеют порядковые номера в пределах всей работы, обозначаемые арабскими цифрами (например: 1,2,3), после которых ставится точка. Слово "параграф" или значок параграфа в названии не ставятся. Параграфы имеют порядковые номера в пределах глав, обозначаемые арабскими цифрами (например: 1.1. и 1.2.).

Заголовки глав и параграфов в тексте работы располагаются с выравниванием по ширине, точку в конце названия главы и параграфа не ставят. Не допускается переносить часть слова в заголовке. Заголовки «Введение», «Заключение», «Список использованных источников и литературы», «Приложения» располагаются с выравниванием по ширине.

Цифры, обозначающие номера страниц (листов), с которых начинается раздел или подраздел, следует располагать на расстоянии 10 мм от края листа, соблюдая разрядность цифр. Слово «стр.» не пишется. Между наименованием раздела и номером страницы можно выполнять заполнитель, например точки (приложение).

Каждая глава работы начинается с новой страницы, параграф – с нового абзаца. Главы и параграфы нумеруются арабскими цифрами и записываются с абзацного отступа (1,25 см) без слова «глава», интервал после абзаца 12 пт.

Главы и параграфы должны иметь заголовки, которые следует печатать с абзацного отступа с прописной буквы без точки в конце по ширине текста.

Заголовки разделов следует выполнять шрифтом TimesNewRoman, стиль (начертание) стиль полужирный, размер (кегель) - 14; подразделов -шрифтом TimesNewRoman, стиль полужирный, размер - 14; пунктов -шрифтом TimesNewRoman, стиль полужирный, размер - 14.

Ссылки на литературные источники, статистические и нормативные материалы, использованные автором при написании курсовой работы, должны отражаться в квадратных скобках в конце предложения с указанием номера источника в списке литературы и диапазона цитируемых страниц.

Например: По определению Л.К. Додунова "Наша цель не задачи решать, а теории и методы изучать!" Ряд авторов считают, что «Мир туризма огромен и не имеет границ, сотни стран и континентов, городов и морей ждут туристов круглый год, распахивая перед ними свои окрестности и достопримечательности.» Или " Впервые с 1935 туристам скоро планируют разрешить посещение Пизанской Башни, ученые окончательно подтвердили что падение башни прекратилось, а это значит что совсем скоро многие туристы смогут побывать на седьмом чуде света. В настоящее время ее наклон составляет 3 метра и 99 сантиметров и не изменяется ни в ту, ни в другую сторону. " [20, С.5].

При формулировке общей позиции нескольких авторов, ссылке на несколько документов или несколько электронных ресурсов используются квадратные скобки с указанием соответствующих порядковых номеров данных источников в Списке использованных источников. Порядковые номера в квадратных скобках перечисляются в таком случае через точку с запятой, например [13; 42].

Нумерация страниц текста проставляется внизу по центру листа. Проставлять номер страницы необходимо с первой страницы введения, на которой ставится номер «3». После этого нумеруются все страницы, включая приложения.

Пример оформления титульного листа – Приложение 2, оформление содержания курсового проекта – Приложение 3. Пример оформления списка литературы – Приложение 4. Пример выполнения таблиц и рисунков в Приложении 5.

Оформление таблиц и рисунков

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, занимающие целую страницу и более, желательно выносить в приложения. Графики, диаграммы, схемы и т.д. в тексте работы называются рисунками.

Все таблицы должны иметь порядковый номер и название, отражающее содержание. Слово "таблица" и ее порядковый номер (без знака №) пишутся в правом верхнем углу; ниже, по центру должно быть название таблицы. Слово "рисунок" пишется сокращенно: рис. 2.5.1 (без знака №), причем название рисунка пишется под ним, рядом с номером.

Нумерация таблиц и рисунков может быть сквозной или соотноситься с номером главы и параграфа. Например, если таблица или рисунок включены в текст первого параграфа второй главы, нумерация следующая: Таблица 2.1.1., рис. 2.1.1. Последняя цифра означает порядковый номер таблицы (или рисунка) в данном параграфе. Таблица помещается в качестве следующей страницы после первого упоминания о ней в тексте.

Необходимо указывать год, за который приводятся данные, названия и измерители показателей, а также источник, на основе которого составлена таблица. Если таблица целиком

заимствована или составлена по нескольким источникам, то под таблицей следует ссылка на источник. Авторство не указывается, если таблица составлена исполнителем курсовой работы на основе первичных материалов.

В таблицах можно использовать одинарный интервал, а размер шрифта сократить до 12 – 10. Названия таблиц и рисунков следует выделять жирным шрифтом. Во всех таблицах и рисунках должны быть проставлены единицы измерения.

Каждому документу, таблице, схеме, представленным в приложении, присваивается соответствующий номер, обозначаемый арабскими цифрами (например: Приложение 1, Приложение 2 и т.д.).

Таким образом, таблицы в приложениях (если таковые имеются) не нумеруются, и ссылки на них делаются так: "по данным таблицы, представленной в Приложении 4 ..." и т.д.

Цифровые данные в таблицах пишутся строго по классам и разрядам чисел (единицы под единицами, десятки под десятками и т.д.).

Для того чтобы диаграммы, гистограммы и т.д. легко читались, они могут быть выполнены в цветном виде (см. Приложение 4).

ЛИТЕРАТУРА

Основная литература

1. Манапова О.Н. Методические указания для студентов по выполнению курсового проекта для специальности 15.02.07 Автоматизация технологических процессов и производств (по отраслям) по МДК 03.02 Теоретические основы разработки и моделирования несложных систем автоматизации с учетом специфики технологических процессов: Учебно-методическое пособие.- Издательский центр ГБОУ СПО (ССУЗ) «ЧКИПТиХП» 2014.- 44 с.
2. Александрова А.Ю. Международный туризм: учебник. / А.Ю.Александрова - М.: Аспект Пресс, 2014. – 470 с.
3. Биржаков М.Б. Введение в туризм./ М.Б. Биржаков - СПб.: Издательский дом "Герда", 2014. - 192 с.

Дополнительная литература

1. ГОСТ Р 50690-2000 Туристские услуги. Общие требования [Электронный ресурс] // Система Кодекс-клиент. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200025205/>
2. ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования [Электронный ресурс] // Система Кодекс-клиент. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200114767/>

Приложение 1
Образец оформления титульного листа
Курсовой работы

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«Южно-Уральский государственный колледж»

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

Руководитель:

Ф.И.О.

Разработал:

Студент группы _____

Оценка, подпись

Ф.И.О.

20__ г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	3
1. Теоретические основы структуры и содержания стандартов обслуживания	5
1.1 Понятие стандартов обслуживания	5
1.2 Влияние внутренних стандартов на обслуживание в ресторанах	7
1.3 Рекомендации по разработке внутренних стандартов предприятия питания	9
2. Создание программ тренинга, как важный фактор повышения качества обслуживания	12
2.1 Тренинг как важный элемент управления на предприятии питания	12
2.2 Правила составления и этапы программ тренинга	17
Заключение	30
Список литературы	32
Приложения	33

Список используемых источников и литературы

1. Конституция Российской Федерации: принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 года. – М.: Эксмо, 2013.– 63 с.
2. ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 28.12.2016)
3. ГОСТ Р 50690-2000 Туристские услуги. Общие требования [Электронный ресурс] // Система Кодекс-клиент. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200025205/>
4. ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования [Электронный ресурс] // Система Кодекс-клиент. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200114767/>
5. Биржаков М.Б. Введение в туризм. СПб.: Издательский дом "Герда", 2000. - 192 с.
6. Воробьев И.П. Экономика организаций. Курс лекций. - Минск: Минсктиппроект, 2011.-500 с.
7. Гамов В.Г., Старичкова Н.В. Менеджмент качества и оценка соответствия в туризме.
8. Градов А.П. Экономическая стратегия фирмы. - СПб.: Специальная литература, 2010.
9. Друкер П.Ф. Задачи менеджмента в XXI веке - П.Ф. Друкер. М.: Вильямс, 2003. 142 с.
10. Дурович А.П. Маркетинг гостиниц и ресторанов. - М.: Новое знание, 2006. - 254 с.
11. Духовный Л.М. Стандартизация и сертификация. Учебное пособие. - М.: МГИУ, 2008.- 116с
12. Жигалов В.М. Экономика и управление в сфере услуг. 2008.
13. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов. Учебное пособие. - Мн.: Новое знание, 2001. - 216 с.
14. Качалов В. А. Зарубежный опыт проведения самооценки деятельности в области качества. Стандарты и качество - М.: Знание, 2007. - 47 с.
15. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: учебник: Пер. с англ. - Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз. — 4 изд. — М.: ЮНИТИ, 2015 — 1071с
16. Кусков. А.С. Гостиничное дело: учебное пособие - 2-е изд., Москва: Дашков и К, 2010. – 328 с.
17. Ламбен Ж.-Ж. Стратегический маркетинг. Европейская перспектива. - СПб.: Наука, 1996.
18. Портер М. Конкурентное преимущество. Как достичь высокого результата и обеспечить его устойчивость. Издательство Альпина Бизнес Букс, 2010. - 720 с.
19. Роглев Х.Й. Основы гостиничного менеджмента: Учебник. - К.: Кондор, 2009.- 408с.
20. Сенин В.С. Организация международного туризма//Учебник. - М.: Финансы и статистика, 2003. - 400 с.

Таблица 2.2.1 Основные виды экологических туров и их цели

Виды экологического тура	Основные цели
Научные и познавательные туры	Орнитологические, ботанические, ландшафтно-географические, археологические, этнографические и другие исследования
Приключенческие туры	Пешие, водные, конные, горные путешествия
Летние студенческие (ученические) практики	Ознакомительные, производственные, преддипломные и другие
Летние лагеря и программы для учащихся	Краеведческие, ботанические, зоологические, археологические, геологические и другие
Поездки выходного дня	Экскурсии, отдых

Образец оформления рисунков

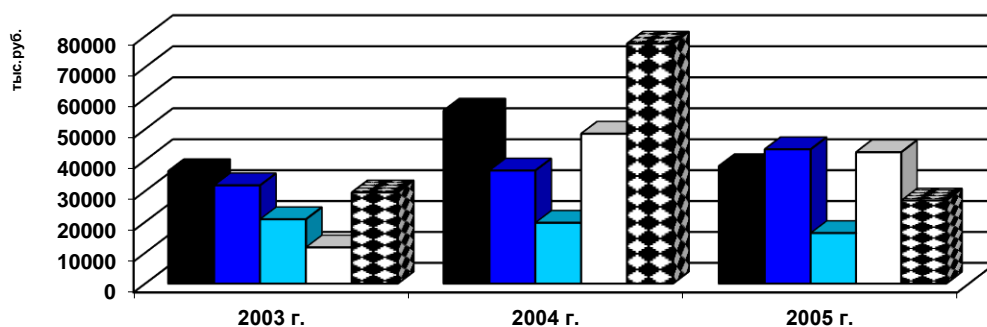


Рисунок 2.1. Налоговые доходы бюджета по притоку туристов Республики Алтай за 2003-2005 гг.

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;

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:

- 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 прочесть текст);
- смена слайдов по времени (успеть увидеть, прочесть, осмыслить).

Структура презентации:

- общий объем слайдов – не менее 7;
- 1 слайд – титульный лист, в котором отражена принадлежность к образовательному учреждению (колонтитул), тема работы, ФИО студента, ФИО руководителя, год;
- 2 слайд – введение, которое содержит актуальность темы, поставленные цели и задачи работы;
- 3-6 слайды распределяются равномерно на основные части работы;
- 7 слайд – заключение, которое отражает основные выводы