**Министерство образования и науки Самарской области**

**ГБПОУ «ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОЛЛЕДЖ»**

# МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

# ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

**ПМ. 04ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ**

**43.02.14 Гостиничное дело**

**ДЛЯ СТУДЕНТОВ ОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ**

Самара, 2023

**Составитель:** Крашенинникова З.С., преподаватель ГБПОУ «ПГК»

Методические рекомендации по выполнению курсовой работы являются частью учебно-методического комплекса (УМК) по **ПМ 04.Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.**

Методические рекомендации определяют цели, задачи, порядок выполнения, а также содержат требования к лингвистическому и техническому оформлению курсовой работы, практические советы по подготовке и прохождению процедуры защиты.

Методические рекомендации адресованы студентам очной формы обучения.

В электронном виде методические рекомендации размещены на файловом сервере колледжа по адресу: *||192.168.100.169|student|Отделение бизнеса и сервиса |* *Гостиничный сервис*

Уважаемый студент!

 Курсовая работа по профессиональному модулю **Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж**является одним из основных видов учебных занятий и формой контроля Вашей учебной работы.

 Курсовая работа – это творческая деятельность студента по профессиональному модулю реферативного, практического или опытно-экспериментального характера.

Выполнение курсовой работы по профессиональному модулю **Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж** направлено на приобретение Вами практического опыта по систематизации полученных знаний и практических умений, формированию профессиональных (ПК) и общих компетенций (ОК).

Выполнение курсовой работы осуществляется под руководством преподавателя профессионального модуля**Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.** Результатом данной работы должна стать курсовая работа, выполненная и оформленная в соответствии с установленными требованиями. Курсовая работа подлежит обязательной защите.

Настоящие методические рекомендации (МР) определяют цели и задачи, порядок выполнения, содержат требования к лингвистическому и техническому оформлению курсовой работы и практические советы по подготовке и прохождению процедуры защиты.

Подробное изучение рекомендаций и следование им позволит Вам избежать ошибок, сократит время и поможет качественно выполнить курсовую работу.

Обращаем Ваше внимание, что если Вы получите неудовлетворительную оценку по курсовой работе, то Вы не будете допущены к квалификационному экзамену по профессиональному модулю.

 Вместе с тем внимательное изучение рекомендаций, следование им и своевременное консультирование у Вашего руководителя поможет Вам без проблем подготовить, защитить курсовую работу и получить положительную оценку.

Консультации по выполнению курсовой работы проводятся как в рамках учебных часов в ходе изучения дисциплины/профессионального модуля, так и по индивидуальному графику.

**Желаем Вам успехов!**

**1 ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ КУРСОВОЙ РАБОТЫ**

 Выполнение курсовой работы рассматривается как вид учебной работы по профессиональному модулю профессионального цикла и реализуется в пределах времени, отведенного на её изучение.

**1.1. Цель курсовой работы**

Выполнение студентом курсовой работы по профессиональному модулю **ПМ 04.Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж** проводится с целью:

**1. Формирования умений:**

1. Осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг.
2. Выделять целевой сегмент клиентской базы.
3. Собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка.
4. Ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы.
5. Разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей.
6. Выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению.
7. Планировать и прогнозировать продажи.

**2. Формирования профессиональных компетенций**

|  |  |
| --- | --- |
| **Название ПК** | **Основные показатели оценки результата (ПК)** |
| **ВПД 3.Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж** |  |
| ПК 4.1Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале. | Демонстрация навыков по планированию потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале |
| ПК 4.2Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы | Демонстрация навыков по организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж |
| ПК 4.3Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества. | Демонстрация навыков контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества |

3. Формирования общих компетенций по специальности:

|  |  |
| --- | --- |
| Название ОК | Основные показатели оценки результата (ОК) |
| ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. | демонстрация интереса к будущей профессии |
| ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество | обоснование выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач в области бронирования;демонстрация эффективности и качества выполнения профессиональных задач. |
| ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность | демонстрация способности принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. |
| ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. | нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. |
| ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности | демонстрация навыков использования информационно- коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. |
| ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями | взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе обучения. |
| ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий | проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий. |
| ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации | планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня. |
| ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности. | проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности. |

**1.2 Задачи курсовой работы**

Задачи курсового проектирования:

* Проведение исследования по выбранной теме;
* Оформление курсовой работы в соответствии с заданными требованиями;
* Подготовка и защита (презентация) курсовой работы.

#

# 2 СТРУКТУРА КУРСОВОЙ РАБОТЫ

**2.1 Структура курсовой работы**

По содержанию курсовая работа может носить реферативный, практический или опытно - экспериментальный характер. По объему курсовая работа должна быть не менее 15 - 20 страниц печатного текста.

 Исходя из результатов освоения общепрофессиональной образовательной программы, разработанной и реализуемой в Поволжском государственном колледже в соответствии с потребностями предприятий и организаций региона, *обучающиеся специальности43.02.14 Гостиничноедело* преимущественно подготовлены ***для выполнения курсовой работы практического характера.***

По структуре **курсовая работа практического характера** включает в себя:

* содержание;
* введение, в котором подчеркивается актуальность и значение темы, формулируются цели и задачи работы;
* основную часть, 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, результатами исследования и т.п.;
* заключение, в котором содержатся выводы и рекомендации относительно возможностей практического применения материалов работы;
* список литературы;
* приложения.

**3. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ КУРСОВОЙ РАБОТЫ**

 **3.1 Выбор темы**

Распределение и закрепление тем производит преподаватель. При закреплении темы соблюдается принцип: одна тема – один студент (Приложение 1).

При закреплении темы Вы имеете право выбора по выполнению работы по той или иной теме из предложенного списка. Документальное закрепление тем производится посредством внесения Вашей фамилии в утвержденный заместителем директора по учебной работе перечень тем курсовых работ (проектов). Данный перечень тем курсовых работ с конкретными фамилиями студентов хранится у преподавателя. Самостоятельно изменить тему Вы не можете.

**3.2 Составление плана подготовки курсовой работы**

В самом начале работы очень важно вместе с руководителем составить план выполнения курсовой работы (Приложение 2). При составлении плана Вы должны вместе уточнить круг вопросов, подлежащих изучению и исследованию, структуру работы, сроки её выполнения, определить необходимую литературу. ОБЯЗАТЕЛЬНО составить рабочую версию содержания курсовой работы по разделам и подразделам.

Внимание! Во избежание проблем, при подготовке курсовой работы Вам необходимо всегда перед глазами иметь:

1. Календарный план выполнения курсовой работы.
2. График индивидуальных консультаций руководителя.

Запомните: своевременное выполнение каждого этапа курсовой работы - залог Вашей успешной защиты и гарантия допуска к квалификационному экзамену по ПМ*.*

**3.3 Подбор, изучение, анализ и обобщение материалов**

 **по выбранной теме**

 Прежде чем приступить к разработке содержания курсовой работы, очень важно изучить различные источники (законы, ГОСТы, ресурсы Интернет, учебные издания и др.) по заданной теме.

 Процесс изучения учебной, научной, нормативной, технической и другой литературы требует внимательного и обстоятельного осмысления, конспектирования основных положений, кратких тезисов, необходимых фактов, цитат, что в результате превращается в обзор соответствующей книги, статьи или других публикаций.

От качества Вашей работы на данном этапе зависит качество работы по факту её завершения.

 Внимание! При изучении различных источников очень важно все их фиксировать сразу. В дальнейшем данные источники войдут у Вас в список используемой литературы.

Практический совет: создать в своем компьютере файл «Литература по КР» и постепенно туда вписывать исходные данные любого источника, который Вы изучали по теме курсовой работы /проекта. Чтобы не делать работу несколько раз, внимательно изучите требования к составлению списка источников и литературы (Приложение 4).

Результат этого этапа курсовой работы – это сформированное понимание предмета исследования, логически выстроенная система знаний сущности самого содержания и структуры исследуемой проблемы.

**3.4 Разработка содержания курсовой работы**

Курсовая работа имеет ряд структурных элементов: введение, теоретическая часть, практическая часть, заключение.

**3.5.1 Разработка введения**

Во-первых, во введении следует обосновать актуальность избранной темы курсовой работы/проекта, раскрыть ее теоретическую и практическую значимость, сформулировать цели и задачи работы (Приложение 3).

Во-вторых, во введении, а также в той части работы, где рассматривается теоретический аспект данной проблемы, автор должен дать, хотя бы кратко, обзор литературы, изданной по этой теме.

Введение должно подготовить читателя к восприятию основного текста работы. Оно состоит из обязательных элементов, которые необходимо правильно сформулировать. В первом предложении называется тема курсовой работы.

**Актуальность исследования** (почему это следует изучать?)

Актуальность научной работы означает ее востребованность, полезность для науки. Нужно доказать, что эта тема требует внимания и должна изучаться.

 В данном пункте необходимо раскрыть суть исследуемой проблемы и показать степень ее проработанности в различных трудах (экономистов, преподавателей и авторов, работающих в области исследований гостиничного дела– в зависимости от данного ВПД, который, согласно ФГОС по специальности, отражает содержание курсовой работы). Здесь же можно перечислить источники информации, используемые для исследования. (Информационная база исследования может быть вынесена в первую главу).

**Проблема исследования**. Проблема исследования, как и предмет, тесно связана с темой. Под проблемой может подразумеваться какая-то противоречивая идея или ситуация. Проблема описывается во введении. В конце исследования должны найтись способы ее решения. Нужно изучить литературу о проблеме и выяснить, как раньше пытались ее решить, какие предлагались варианты, что можете предложить вы.

**Цель исследования**(какой результат будет полу­чен?) Цель должна заключаться в решении исследуемой проблемы путем ее анализа и практической реализации. Цель всегда направлена на объект.

**Объект исследования**. Объект представляет собой факт, явление, процесс, предмет, выдвинутый на изучение. Объект исследования отвечает на вопрос: "Что (кого) изучаем?».

**Предмет исследования.** Предметом исследования может быть проблема, связанная с объектом или какое-то свойство объекта, его черта, характеристика, что-то влияющие на объект и изменяющее его. Объект имеет множество разных предметов, но на изучение в курсовой работе берется только один предмет. Вокруг него и разворачивается исследование. Предмет исследования может содержаться в теме работы или полностью с ней совпадать.

**Гипотеза исследования**(что не очевидно в исследовании?).

Возможная структура гипотезы:

* утверждение значимости проблемы.
* догадка (свое мнение) «Вместе с тем…».
* предположение «Можно...».
* доказательство «Если...».

**Задачи исследования**(как идти к результату?), пути достижения цели. Задачи соотносятся с гипотезой. Определяются они исходя из целей работы. Формулировки задач необходимо делать как можно более тщательно, поскольку описание их решения должно составить содержание глав и параграфов работы. Как правило, формулируются 3-4 задачи.

**Перечень рекомендуемых задач:**

1. «На основе теоретического анализа литературы разрабо­тать...» (ключевые понятия, основные концепции).
2. «Определить...» (выделить основные условия, факторы, при­чины, влияющие на объект исследования).
3. «Раскрыть... » (выделить основные условия, факторы, причины, влияющие на предмет исследования).
4. «Разработать... » (средства, условия, формы, программы).
5. «Апробировать…» (что разработали) и дать рекомендации...

**Методы исследования** (как исследовали?): **дается** краткое перечисление методов исследования через запятую без обоснования.

**Теоретическая и практическая значимость ис­следования (**что нового, ценного дало исследование?).

Теоретическая значимость исследования не носит обязательного характера. Наличие сформулированных направлений реализации полученных выводов и предложений придает работе большую практическую значимость.

При написании можно использовать следующие фразы: результаты исследования позволят осуществить...; будут способствовать разработке...; позволят совершенствовать….

**Структура работы –** этозавершающая часть введения(что в итоге в работе представлено).

В завершающей части в назывном порядке перечисляются структурные части работы, например,: «Структура работы соответствует логике исследования и включает в себя введение, теоретическую часть, практическую часть, заключение, список литературы, 5 приложений».

Здесь допустимо дать развернутую структуру курсовой работы и кратко изложить содержание глав. (Чаще содержание глав курсовой работы излагается в заключении).

Таким образом, введение должно подготовить к восприятию основного текста работы.

 Краткие комментарии по формулированию элементов введения представлены в таблице 1.

*Таблица 1*

Комментарии по формулированию элементов введения

|  |  |
| --- | --- |
| **Элемент введения** | **Комментарий к формулировке** |
| Актуальность темы | *Почему это следует изучать?*Раскрыть суть исследуемой проблемы и показать степень ее проработанности. |
| Проблема исследования | *Что следует изучать?*Показывает определенные сложности, нерешенную задачу при анализе изучаемого явления |
| Цель исследования | *Какой результат будет полу­чен?*Должна заключаться в решении исследуемой проблемы путем ее анализа и практической реализации |
| Объект исследования | *Что будет исследоваться?*Дать определение явлению, на которое направлена исследовательская деятельность. |
| Предмет исследования | *Как и через что будет идти поиск?*Дать определение планируемым к исследованию конкретным свойствам объекта или способам изучения  |
| Гипотеза исследования | *Что неочевидно в исследовании?*Утверждение значимости проблемы, предположение, доказательство возможного варианта решения проблемы.Показать пути возможного применения изучаемого явления для оптимизации процессов.  |
| Задачи исследования | *Как идти к результату?*Определяются, исходя из развития цели работы. Формулировки задач необходимо делать как можно более тщательно, поскольку описание их решения должно составить содержание глав и параграфов работы. Как правило, формулируются 3 – 4 задачи. |
| Методы исследования | *Как изучали?*Краткое перечисление методов через запятую без обоснования. |
| Информационная база исследования | *Что использовали при изучении вопроса?*Перечислить источники информации, используемые для исследования. |
| Практическая значимость исследования | *Что нового, ценного дало исследование?*Не носит обязательного характера. Наличие сформулированных направлений реализации полученных выводов и предложений придает работе большую практическую значимость. |
| Структура работы (завершающая часть введения) | *Что в итоге в работе/проекте представлено.* Краткое изложение содержания глав работы. |

**3.5.2 Разработка основной части курсовой работы**

Основная часть обычно состоит из двух разделов: в первом содержатся теоретические основы темы; дается история вопроса, уровень разработанности вопроса темы в теории и практике посредством сравнительного анализа литературы.

 В теоретической части рекомендуется излагать наиболее общие положения, касающиеся данной темы, а не вторгаться во все проблемы в глобальном масштабе. Теоретическая часть предполагает ***анализ объекта исследования*** и должна содержать ключевые понятия, историю вопроса, уровень разработанности проблемы в теории и практике. В процессе проработки теоретических источников нужно выделять и отмечать тот текст, который значим для данного параграфа, главы курсовой работы. Эти фрагменты текста можно помещать в работу как цитату, как иллюстрацию к вашему анализу, сопоставлению. Необходимо *обязательно* давать ссылки на них с указанием номеров страниц этих информационных источников. В теоретической части **нельзя** целиком помещать разделы и главы из учебников, книг, статей.

Вторым разделом является практическая часть, которая должна носить сугубо прикладной характер. Практическая часть исследует ***предмет исследования***. В ней необходимо количественно описать планируемые к исследованию конкретные свойства объекта или способы изучения экономического явления;привести результаты практических расчетов и направления их использования, а также сформулировать направления совершенствования экономической деятельности. В ней может находиться исследование проблемы, описание эксперимента и применяемых методик, описание полученных результатов и проект, как результат оптимизации условий, выявленных в ходе исследования.

В тех случаях, если Вы не располагаете такими материалами, теоретические положения курсовой работы следует иллюстрировать данными Госкомстата, центральной и местной периодической печати и т.д. Сбор материалов для данной главы не следует принимать как простой набор показателей за соответствующие плановые и отчетные периоды. Важно глубоко изучить наиболее существенные с точки зрения задач курсовой работы стороны и особенности.

 ***Примерная структура практической части:***

В названии практической части формулируется проблема исследования на примере конкретной организации.

**Цель проведения исследования** – приводится в первом предложении.

**Технико – экономическая характеристика предприятия**, на баз которого проводится исследование (статус предприятия, морфологические особенности организации, организационно – управленческая структура, особенности технологического процесса и т д).

**Методы исследования:** дается краткое перечисление. *Методология исследования* - это те методы, которыми пользовался студент в процессе подготовки курсовой работы. К методам исследовательской деятельности относят: теоретические методы (метод анализа, синтеза, сравнения) и эмпирические методы (наблюдение, метод опроса, эксперимент).

**Ход исследования** имеет следующий алгоритм: после названия метода дается цель использования и описание применяемого метода, далее – показано его применение в конкретной организации. Все материалы по применению методик – бланки анкет, документов используются в Приложении. Проводится анализ полученных результатов, делается вывод. Для более точных результатов используются несколько методов. *Просьба запомнить и применять!*

**Общие выводы**. По окончании исследования подводятся итоги исследования по всей теме. Используемая методика должна подтвердить или опровергнуть гипотезу исследования. В случае опровержения гипотезы даются рекомендации по возможному совершенствованию экономической деятельности в свете исследуемой проблемы.

**Заключение** носит форму синтеза полученных в работе результатов. Его основное назначение - резюмировать содержание работы, подвести итоги проведенного исследования. В заключении излагаются полученные выводы и их соотношение с целью работы и конкретными задачами, поставленными и сформулированными во введении.

**3.5.3 Разработка заключения**

Обращаем Ваше внимание, что по окончанию исследования подводятся итоги по теме. Заключение носит форму синтеза полученных в работе результатов. Его основное назначение - резюмировать содержание работы, подвести итоги проведенного исследования. В заключении излагаются полученные выводы и их соотношение с целью исследования, конкретными задачами, гипотезой, сформулированными во введении.

Проведенное исследование должно подтвердить или опровергнуть гипотезу исследования. В случае опровержения гипотезы даются рекомендации по возможному совершенствованию деятельности в свете исследуемой проблемы.

**3.5.4 Составление списка источников и литературы**

В список источников и литературы включаются источники, изученные Вами в процессе подготовки работы, в т.ч. те, на которые Вы ссылаетесь в тексте курсовой работы/проекта.

Внимание! Список используемой литературы оформляется в соответствии с правилами, предусмотренными государственными стандартами (Приложение 4).

Список используемой литературы должен содержать 20 – 25 источников (не менее 10 книг и 10-15 материалов периодической печати), с которыми работал автор курсовой работы.

Список используемой литературы включает в себя:

* нормативные правовые акты;
* научную литературу и материалы периодической печати;
* практические материалы.

Источники размещаются в алфавитном порядке. Для всей литературы применяется сквозная нумерация.

При ссылке на литературу в тексте курсовой работы следует записывать не название книги (статьи), а присвоенный ей в указателе “Список литературы” порядковый номер в квадратных скобках. Ссылки на литературу нумеруются по ходу появления их в тексте записки. Применяется сквозная нумерация.

**4 ОБЩИЕ ПРАВИЛА ОФОРМЛЕНИЯ КУРСОВЫХ РАБОТ**

* 1. **Оформление текстового материала**

Текстовая часть работы должна быть представлена в компьютерном варианте на бумаге формата А4. Шрифт – TimesNewRoman, размер шрифта – 14, полуторный интервал, выравнивание по ширине. Страницы должны иметь поля (рекомендуемые): нижнее – 2,5; верхнее – 2; левое – 3; правое – 1,5. Объем курсовой работы/проекта - 20-25 страниц, объем дипломной работы/проекта должен составлять 55-70 страниц. Все страницы работы должны быть подсчитаны, начиная с титульного листа и заканчивая последним приложением. Нумерация страниц должна быть сквозная, начиная с введения и заканчивая последним приложением. Номер страницы ставится на середине листа нижнего поля.

Весь текст работы/проекта должен быть разбит на составные части. Разбивка текста производится делением его на разделы (главы) и подразделы (параграфы). В содержании работы/проекта не должно быть совпадения формулировок названия одной из составных частей с названием самой работы, а также совпадения названий глав и параграфов. Названия разделов (глав) и подразделов (параграфов) должны отражать их основное содержание и раскрывать тему работы/проекта.

При делении работы/проекты на разделы (главы) (согласно ГОСТ 2.105-95) их обозначают порядковыми номерами – арабскими цифрами без точки и записывают с абзацного отступа.При необходимости подразделы (параграфы) могут делиться на пункты. ***Номер пункта*** должен состоять из номеров раздела (главы), подраздела (параграфа) и пункта, разделённых точками. В конце номера раздела (подраздела), пункта (подпункта) точку не ставят.

Если раздел (глава) или подраздел (параграф) состоит из одного пункта, он также нумеруется. Пункты при необходимости, могут быть разбиты на подпункты, которые должны иметь порядковую нумерацию в пределах каждого пункта, например,*: 4.2.1.1, 4.2.1.2, 4.2.1.3* и т. д.

Каждый пункт, подпункт и перечисление записывают с абзацного отступа. Разделы (главы), подразделы (параграфы) должны иметь заголовки. Пункты, как правило, заголовков не имеют. Наименование разделов (глав) должно быть кратким и записываться в виде заголовков (в красную строку) жирным шрифтом, без подчеркивания и без точки в конце. Заголовки должны четко и кратко отражать содержание разделов (глав), подразделов (параграфов), пунктов.

Нумерация страниц основного текста и приложений, входящих в состав работы/проекта, должна быть сквозная.

В основной части работы/проекта должны присутствовать таблицы, схемы, графики с соответствующими ссылками и комментариями.

В работе/проекте должны применяться научные и специальные термины, обозначения и определения, установленные соответствующими стандартами, а при их отсутствии – общепринятые в специальной и научной литературе. Если принята специфическая терминология, то перед списком литературы должен быть перечень принятых терминов с соответствующими разъяснениями. Перечень включают в содержание работы (Приложение 7).

## 4.2 Оформление иллюстраций

Все иллюстрации, помещаемые в работу, должны быть тщательно подобраны, ясно и четко выполнены. Рисунки и диаграммы должны иметь прямое отношение к тексту, без лишних изображений и данных, которые нигде не поясняются. Количество иллюстраций в работе/проекте должно быть достаточным для пояснения излагаемого текста. Иллюстрации следует размещать как можно ближе к соответствующим частям текста. На все иллюстрации должны быть ссылки в тексте работы/проекта. Наименования, приводимые в тексте и на иллюстрациях, должны быть одинаковыми.

Ссылки на иллюстрации разрешается помещать в скобках в соответствующем месте текста, без указания *см.* (смотри). Ссылки на ранее упомянутые иллюстрации записывают, сокращенным словом *смотри*, например, *см. рисунок 3.*

Размещаемые в тексте иллюстрации следует нумеровать арабскими цифрами, например,:*Рисунок 1, Рисунок 2* и т.д. Допускается нумеровать иллюстрации в пределах раздела (главы). В этом случае номер иллюстрации должен состоять из номера раздела (главы) и порядкового номера иллюстрации, например*Рисунок 1.1.*

Надписи, загромождающие рисунок, чертеж или схему, необходимо помещать в тексте или под иллюстрацией.

* 1. **Общие правила представления формул**

В формулах и уравнениях условные буквенные обозначения, изображения или знаки должны соответствовать обозначениям, принятым в действующих государственных стандартах. В тексте перед обозначением параметра дают его пояснение, например:

*Временное сопротивление разрыву σВ***.**

При необходимости применения условных обозначений, изображений или знаков, не установленных действующими стандартами, их следует пояснять в тексте или в перечне обозначений.

Формулы и уравнения располагают на середине строки, а связывающие их слова (*следовательно, откуда* и т.п.) – в начале строки. Например:

*Из условий неразрывности находим*

 *Q = 2πrvr*

*Так как*

 *υr,*

*то*

 *Q = .*

Для основных формул и уравнений, на которые делаются ссылки, вводят сквозную нумерациюарабскими цифрами. Промежуточные формулы и уравнения, применяемые для вывода основных формул и упоминаемые в тексте, допускается нумеровать строчными буквами латинского или русского алфавита.

Нумерацию формул и уравнений допускается производить в пределах каждого раздела двойными числами, разделенными точкой, обозначающими номер раздела и порядковый номер формулы или уравнения, например: *(2.3*), *(3.12)* и т.д.

Номера формул и уравнений пишут в круглых скобках у правого края страницы на уровне формулы или уравнения.

***Пример.***

 *N = Sпост/(Ц – Sпер1),*

*где N – критический объём выпуска, шт.;*

*Sпост – постоянные затраты в себестоимости продукции, руб;*

*Ц – цена единицы изделия, руб;*

*Sпер1 – переменные затраты на одно изделие, руб.*

Переносы части формул на другую строку допускаются на знаках равенства, умножения, сложения вычитания и на знаках соотношения ( >, <, ≤, ≥). Не допускаются переносы при знаке деления (:).

Порядок изложения математических уравнений такой же, как и формул.

##  Оформление таблиц

Цифровой материал, как правило, оформляют в виде таблиц. Название таблицы должно отражать её содержание, быть точным и кратким. Лишь в порядке исключения таблица может не иметь названия.

Таблицы в пределах всей записки нумеруют арабскими цифрами сквозной нумерацией, перед которыми записывают слово *Таблица*. Допускается нумеровать таблицы в пределах раздела. В этом случае номер таблицы состоит из номера раздела и порядкового номера таблицы, разделенных точкой.

***Пример******:***

*Таблица 2*

Предельные величины разброса угловой скорости автомобилей, %

|  |  |
| --- | --- |
| Категория автомобиля | Боковое ускорение автомобиля wy , м/с2 |
| 1 | 2 | 4 |
| М1 | 10 | 30 | 80 |
| М2 , N1 | 10 | 20 | 60 |
|  М3 , N2 , N3 | 10 | 10 | -- |

На все таблицы должны быть ссылки в тексте, при этом слово таблица в тексте пишут полностью, например: *в таблице 4.*

Таблицу, в зависимости от ее размера, помещают под текстом, в котором впервые дана ссылка на нее, или на следующей странице, а при необходимости, в приложении. Допускается помещать таблицу вдоль стороны листа.

Если строки или графы таблицы выходят за формат страницы, ее делят на части, помещая одну часть под другой, при этом в каждой части таблицы повторяют ее шапку и боковик.

При переносе таблицы на другой лист (страницу), шапку таблицы повторяют и над ней указывают: *Продолжение таблицы 5.* Название таблицы помещают только над первой частью таблицы.

В графах таблиц не допускается проводить диагональные линии с разноской заголовков вертикальных глав по обе стороны диагонали.

Основные заголовки следует располагать в верхней части шапки таблицы над дополнительными и подчиненными заголовками вертикальных граф. Заголовки граф, как правило, записывают параллельно строкам таблицы. При необходимости допускается перпендикулярное расположение заголовков граф.

Все слова в заголовках и надписях шапки и боковика таблицы пишут полностью, без сокращений. Допускаются лишь те сокращения, которые приняты в тексте, как при числах, так и без них. Следует избегать громоздкого построения таблиц с «многоэтажной шапкой». Все заголовки надо писать по возможности просто и кратко.

* 1. **. Оформление приложений**

В приложениях курсовой работы помещают материал, дополняющий основной текст.

Приложениями могут быть:

* графики, диаграммы;
* таблицы большого формата,
* статистические данные;
* фотографии,
* процессуальные (технические) документы и/или их фрагменты и т.д.

Приложения оформляют как продолжение основного текста на последующих листах или в виде самостоятельного документа.

В основном тексте на все приложения должны быть даны ссылки.

Приложения располагают в последовательности ссылок на них в тексте. Каждое приложение должно начинаться с нового листа (страницы) с указанием в правом верхнем углу страницы слова *Приложение* и номера.

Приложения обозначают арабскими цифрами, за исключением цифры 0. Обозначение приложений римскими цифрами не допускается.

Приложение должно иметь заголовок, который записывают с прописной буквы отдельной строкой.

**ВНИМАНИЕ!** Выполненная курсовая работа сдается руководителю на проверку.

Проверку, составление письменного отзыва и прием курсовой работы осуществляет преподаватель дисциплины вне расписания учебных занятий.

Перед сдачей работы Вы должны проверить соблюдение всех необходимых требований по ее содержанию и оформлению. Несоблюдение требований может повлиять на оценку или курсовая работа может быть возвращена для доработки, а также повторного выполнения.

Руководитель работы может предусмотреть досрочную защиту курсовой работы.

* 1. **Требования к лингвистическому оформлению**

**курсовой работы**

Курсовая работа должна быть написана логически последовательно, литературным языком. Повторное употребление одного и того же слова, если это возможно, допустимо через 50 – 100 слов. Не должны употребляться как излишне пространные и сложно построенные предложения, так и чрезмерно краткие лаконичные фразы, слабо между собой связанные, допускающие двойные толкования и т. д.

При написании курсовой работы не рекомендуется вести изложение от первого лица единственного числа: «я наблюдал», «я считаю», «, по моему мнению,» и т. д. Корректнее использовать местоимение «мы». Допускаются обороты с сохранением первого лица множественного числа, в которых исключается местоимение «мы», то есть фразы строятся с употреблением слов «наблюдаем», «устанавливаем», «имеем». Можно использовать выражения «на наш взгляд», «, по нашему мнению,», однако предпочтительнее выражать ту же мысль в безличной форме, например,:

* *на основе выполненного анализа можно утверждать …,*
* *проведенные исследования подтвердили…;*
* *установлено, что;*
* *следует подчеркнуть, выделить;*
* *можно сделать вывод о том, что;*
* *необходимо рассмотреть, изучить, дополнить;*
* *в работе рассматриваются, анализируются...*

При написании курсовой работы необходимо пользоваться языком научного изложения. Здесь могут быть использованы следующие слова и выражения:

* для указания на последовательность развития мысли и временную соотнесенность:
* *прежде всего, сначала, в первую очередь;*
* *во – первых, во – вторых и т. д.;*
* *затем, далее, в заключение, итак, наконец;*
* *до сих пор, ранее, в предыдущих исследованиях, до настоящего времени;*
* для сопоставления и противопоставления:
* *однако, в то время как, тем не менее, но, вместе с тем;*
* *как…, так и…;*
* *по сравнению, в отличие, в противоположность;*
* для указания на следствие, причинность:
* *таким образом, следовательно, итак, в связи с этим;*
* *отсюда следует, понятно, ясно;*
* *это позволяет сделать вывод, заключение;*
* *свидетельствует, говорит, дает возможность;*
* *в результате;*
* для дополнения и уточнения:
* *помимо этого, кроме того, также и, наряду с…, в частности;*
* *главным образом, особенно, именно;*
* для иллюстрации сказанного:
* *например, так;*
* *проиллюстрируем сказанное следующим примером, приведем пример;*
* *подтверждением выше сказанного является;*
* для ссылки на предыдущие высказывания, мнения, исследования и т.д.:
* *было установлено, рассмотрено, выявлено, проанализировано;*
* *как говорилось, отмечалось, подчеркивалось;*
* *аналогичный, подобный, идентичный анализ, результат;*
* *по мнению Х, как отмечает Х, согласно теории Х;*
* для введения новой информации:
* *рассмотрим следующие случаи, дополнительные примеры;*
* *перейдем к рассмотрению, анализу, описанию;*
* *остановимся более детально на…;*
* *следующим вопросом является…;*
* *еще одним важнейшим аспектом изучаемой проблемы является…;*
* для выражения логических связей между частями высказывания:
* *как показал анализ, как было сказано выше;*
* *на основании полученных данных;*
* *проведенное исследование позволяет сделать вывод;*
* *резюмируя сказанное;*
* *дальнейшие перспективы исследования связаны с….*

Письменная речь требует использования в тексте большого числа развернутых предложений, включающих придаточные предложения, причастные и деепричастные обороты. В связи с этим часто употребляются составные подчинительные союзы и клише:

* *поскольку, благодаря тому, что…, в соответствии с…;*
* *в связи, в результате;*
* *при условии, что, несмотря на…;*
* *наряду с…, в течение, в ходе, по мере.*

Необходимо определить основные понятия по теме исследования, чтобы использование их в тексте курсовой работы было однозначным. Это означает: то или иное понятие, которое разными учеными может трактоваться по-разному, должно во всем тексте данной работы от начала до конца иметь лишь одно, четко определенное автором курсовой работы значение.

 В курсовой работе должно быть соблюдено единство стиля изложения, обеспечена орфографическая, синтаксическая и стилистическая грамотность в соответствии с нормами современного русского языка.

1. **ПРОЦЕДУРА ЗАЩИТЫ КУРСОВОЙ РАБОТЫ**

Курсовая работа, выполненная с соблюдением рекомендуемых требований, оценивается и допускается к защите. Защита должна производиться до начала экзамена по профессиональному модулю.

Процедура защиты курсовой работы включает в себя:

* выступление студента по теме и результатам работы (5-8 мин),
* ответы на вопросы членов комиссии, в которую входят преподаватели дисциплин профессионального цикла и междисциплинарных курсов профессионального модуля.

Также в состав комиссии могут входить: методист, мастера производственного обучения. На защиту могут быть приглашены преподаватели и студенты других специальностей.

При подготовке к защите Вам необходимо:

* внимательно прочитать содержание отзыва руководителя работы,
* внести необходимые поправки, сделать необходимые дополнения и/или изменения;
* обоснованно и доказательно раскрыть сущность темы курсовой работы;
* обстоятельно ответить на вопросы членов комиссии.

ПОМНИТЕ, что окончательная оценка за курсовую работу выставляется комиссией после защиты.

Работа оценивается дифференцированно с учетом качества ее выполнения, содержательности Вашего выступления и ответов на вопросы во время защиты.

Результаты защиты оцениваются по четырехбалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Положительная оценка по профессиональному модулю, по которой предусматривается курсовая работа, выставляется только при условии успешной сдачи курсовой работы на оценку не ниже «удовлетворительно».

Если Вы получили неудовлетворительную оценку по курсовой работе, то не допускаетесь к квалификационному экзамену по профессиональному модулю. Также по решению комиссии Вам может быть предоставлено право доработки работы в установленные комиссией сроки и повторной защиты.

К защите курсовой работы предъявляются следующие требования:

1. Глубокая теоретическая проработка исследуемых проблем на основе анализа экономической литературы.
2. Критический подход к изучаемым фактическим материалам с целью поиска направлений совершенствования деятельности.
3. Аргументированность выводов, обоснованность предложений и рекомендаций.
4. Логически последовательное и самостоятельное изложение материала.
5. Оформление материала в соответствии с установленными требованиями.
6. Обязательное наличие отзыва руководителя на курсовую работу.

Для выступления на защите необходимо заранее подготовить и согласовать с руководителем тезисы доклада и иллюстративный материал.

При составлении тезисов необходимо учитывать ориентировочное время доклада на защите, которое составляет *8-10 минут*. Доклад целесообразно строить не путем изложения содержания работы по главам, а *по задачам*, то есть, раскрывая логику получения значимых результатов. В докладе обязательно должно присутствовать обращение к иллюстративному материалу, который будет использоваться в ходе защиты работы. Объем доклада должен составлять 7-8 страниц текста в формате Word, размер шрифта 14, полуторный интервал. Рекомендуемые структура, объем и время доклада приведены в таблице 5.

*Таблица 5*

Структура, объем и время доклада

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Структура доклада  | Объем | Время |
| 1.  | Представление темы работы. | До 1,5 страниц | До 2 минут |
| 2. | Актуальность темы. |
| 3. | Цель работы. |
| 4.  | Постановка задачи, результаты ее решения и сделанные выводы (по каждой из задач, которые были поставлены для достижения цели курсовой работы/ проекта).  | До 6 страниц | До 7 минут |
| 5. | Перспективы и направления дальнейшего исследования данной темы. | До 0,5 страницы | До 1 минуты |

 Выступление сопровождается демонстрацией материалов из приложений.

Для этого необходимо подготовить электронную презентацию,подготовленную в программе «PowerPoint» . Но также может быть презентация и на бумажных носителях - раздаточные материалы для комиссии в отдельных папках или плакаты, вывешиваемые перед выступлением. на 4–5 страницах формата А4, отражающих основные результаты, достигнутые в работе, и согласованные с содержанием доклада. Иллюстрации должны быть пронумерованы и названы.

Во время выступления студента комиссия знакомится с курсовой работой, выданными студентом раздаточными материалами, видеопрезентацией.

 В случае неявки на защиту по уважительной причине, Вам будет предоставлено право на защиту в другое время.

В случае неявки на защиту по неуважительной причине, Вы получаете неудовлетворительную оценку. Желаем успеха и сдачи курсовой работы в установленное время!

*Приложение 1*

**Примерный перечень тем курсовых работ по профессиональному модулю**

**ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания**

1. Маркетинговаядеятельность гостиничного предприятия.
2. Разработка программ лояльности гостей отеля.
3. Управление имиджем гостиничного предприятия для формирования его конкурентных преимуществ.
4. Способы организации эффективных продаж номерного фонда гостиничного предприятия.
5. Определение текущего рыночного спроса гостиничного предприятия.
6. Позиционирование гостиничного продукта отеля.
7. Анализ внешней и внутренней среды гостиничного предприятия.
8. Имидж сотрудников гостиничного предприятия как фактор эффективной работы с клиентами.
9. Анализ каналов сбыта продукции гостиничного предприятия.
10. Разработка ценовой стратегии гостиничного предприятия.
11. SWOT-анализ гостиничного предприятия.
12. Разработка системы продвижения и стимулирования продаж гостиничного предприятия.
13. Использование средств массовой информации для стимулирования продаж.
14. Характеристика отдела продаж и маркетинга гостиничного предприятия.
15. Инструменты стимулирования продаж гостиничного продукта.
16. Организация процесса бронирования гостиничных номеров.
17. Условия и факторы, влияющие на формирование рыночных преимуществ гостиничного предприятия.
18. Ассортиментная политики гостиничного предприятия.
19. Каналы продаж гостиничных услуг и пути их расширения.
20. Определение уровня удовлетворенности клиентов гостиничной индустрии.
21. Рекламная деятельность гостиничного предприятия
22. Сущность, цели и задачи рекламной кампании гостиничного предприятия.
23. Фирменный стиль гостиничного предприятия.
24. Жизненный цикл гостиничного предприятия.
25. Конкурентоспособность гостиничного предприятия.

*Приложение 2*

*Форма календарного плана выполнения курсовой работы*

 ГБОУ СПО «ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОЛЛЕДЖ»

КАЛЕНДАРНЫЙ ПЛАН

выполнения курсовой работы

Студентом\_\_\_курса\_\_\_\_\_\_\_группы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ф.И.О.

По теме \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  №этапаработы | Содержание этапов работы | Плановый срок выполнения этапа | Планируемый объем выполненияэтапа, % | Отметкаовыполненииэтапа |
| 1. | Частично готова теоретическая часть работы |  |  |  |
| 2. | Полностью готова теоретичес-кая часть, практическая часть в черновом варианте |  |  |  |
| 3. | Сдана презентация к КР |  |  |  |

Студент (ка) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 подпись расшифровка подписи

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.

Руководитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 подпись расшифровка подписи

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.

*Приложение 3*

***Пример разработки введения курсовой работы***

**Введение**

**Тема исследования: Организация** работы Бизнес-центра (Businesscenter) и виды услуг, предоставляемые бизнес-туристам.

**Актуальность исследования,** Экономическую выгоду может приносить гостиницам проведение различных тематических мероприятий – от научных конференций и деловых форумов с большим количеством участников до бизнес-совещаний и учебных семинаров небольшого масштаба. Бизнес-центр необходим в первую очередь для людей, приезжающих с деловыми целями. Бизнес-центр – это современное офисное помещение или комплекс помещений (зданий) с необходимой инфраструктурой для ведения деловой деятельности. В бизнес-центре гостям предоставляются такие услуги, как пользование спутниковой междугородной, международной телефонной и факсимильной связью. Среди услуг бизнес – центра обязательно присутствуют копировальные работы, ламинирование, выполнение работ на компьютере, так же оказываются переводческие услуги и услуги секретаря.

**Проблема исследования: проблема** организации бизнес - центров в гостиницах.

**Цель исследования:** изучить проблемы организации работы бизнес - центров.

**Объект исследования:** организация дополнительных бизнес - услуг.

**Предметом исследования:** организация бизнес-центра в гостинице GreenLine.

**Гипотеза исследования.** Организация дополнительных бизнес – услуг занимают важнейшую часть в деятельности гостиницы, так как их наличие повышает прибыльность предприятия, следовательно, гостиница будет отличаться высокой конкурентоспособностью на рынке гостиничных услуг.

**Задачи исследования:**

1. Дать классификацию деловым услугам в гостинице;
2. Показать характерные особенности организации бизнес-центра в гостинице;
3. Раскрыть положительные стороны деятельности бизнес-центра в гостинице;
4. Осуществить анализ деятельности бизнес-центра и сделать вывод об эффективности его организации в гостиницеGreenLine.

**Методы исследования:** интервью с одним из деловых клиентов гостиницы, анкетирование деловых клиентов гостиницыGreenLine.

*Приложение 4*

**Требования по оформлению списка использованных источников**

Государственного стандарта по оформлению списка литературы нет, но существует общепринятая практика. Например, принято источники в списке литературы располагать в алфавитном порядке (относительно заголовка соответствующей источнику библиографической записи). При этом независимо от алфавитного порядка впереди обычно идут нормативные акты. Исходя из этого, можно считать устоявшимся правилом следующий порядок расположения источников:

* нормативные материалы (законы, постановления Правительства РФ, Указы Президента РФ, письма, инструкции, распоряжения Министерств и ведомств РФ, ГОСТы);
* научные, технические и/или учебно-методические издания (книги и печатная периодика);
* ресурсы сети Интернет (источники на электронных носителях локального доступа и источники на электронных носителях удаленного доступа, т.е. источники Интернет).

Источники и литература в каждом разделе размещаются в алфавитном порядке. Для всего списка применяется сквозная нумерация.

Нормативные акты располагаются в следующем порядке:

1. международные акты, ратифицированные Россией, причем сначала идут документы ООН;
2. Конституция России;
3. кодексы;
4. федеральные законы;
5. указы Президента России;
6. постановления Правительства России;
7. приказы, письма и пр. указания отдельных федеральных министерств и ведомств;
8. законы субъектов России;
9. распоряжения губернаторов;
10. распоряжения областных (республиканских) правительств;

Федеральные законы следует записывать в формате: Федеральный Закон от 00.00.000 г. № ХХХ «Название» // «Наименование официального источника публикации», год, номер, статья. Если официальным источником публикации является справочно-правовая система в сети Интернет, то ссылка будет выглядеть следующим образом: Федеральный Закон от 00.00.000 г. № ХХХ «Название» // СПС «Наименование СПС».

Список использованных источников составляется с учетом правил оформления библиографии *(Приложение В).* Он должен содержать не менее 30 – 40 источников.

*Приложение 5*

*Пример оформления списка источников и литературы в соответствии с профилем специальности и характером курсовой работы*

 **СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ**

**НОРМАТИВНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

1. ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования, 2014. – 56 с.
2. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации".
3. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 18.07.2019).
4. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1860 “Об утверждении положения о классификации гостиниц”.

**Научные и учебно-методические издания**

1. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: Учебное пособие/Н.Ю.Арбузова. – 2-е изд., испр. – М. : Академия, 2014. – 354 с.
2. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание. Киев: Вира, 2013. – 672 с.
3. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: Учебник для проф. образования / И.Ю. Ляпина, под ред. А.Ю. Лапина. – 7-е изд., стер. – M. : Академия, 2015. – 108 с
4. Филипповский Е.Е., Шмарова Л.В. Экономика и организация гостиничного хозяйства. М.: Финансы и статистика, 2014. – 226 с.
5. Романов В.А., Цветков С.Н., Шевцова Т.В., Каращенко В.В. Гостиничные комплексы. Организация и функционирование. Учебное пособие. – М.: ИКЦ «МарТ», Ростов н/Д: Издательский центр «МарТ», 2014. – 333 с.
6. Филипповский Е.Е., Шмарова Л.В. Экономика и организация гостиничного хозяйства. М.: Финансы и статистика, 2014. – 176 с.
7. Черных Н.Б. Технология путешествий и организация обслуживания клиентов: Учебное пособие. – М.: Советский спорт, 2013. – 320с

**Ресурсы сети Интернет.**

1. https://studbooks.net/692017/turizm/organizatsiya\_deyatelnosti\_sluzhby\_gornichnyh\_sredstvah\_razmescheniya
2. https://profitworks.com.ua/professii/turizm-servis/gornichnaya
3. https://infopedia.su/8x45a.html
4. https://kedu.ru/press-center/profgid/gornichnaya/
5. http://trydpravo.com/obyazannosti/obyazannosti-gornichnoj-v-gostinitse.html
6. https://assistentus.ru/forma/dolzhnostnaya-instrukciya-gornichnoj/
7. https://lift-work.ru/ohrana-truda/dolzhnostnye-obyazannosti-gornichnoj-otelya.html
8. https://www.sravni.ru/enciklopediya/info/objazannosti-rabotnikov-gostinicy/

*Приложение 6*

*Форма титульного листа курсовой работы*

Министерство образования и науки Самарской области

**ГБПОУ «ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОЛЛЕДЖ»**

КУРСОВАЯ РАБОТА

**НАЗВАНИЕ КУРСОВОЙ РАБОТЫ**

 КОД модуля. НАЗВАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

по специальности

*код и название специальности*

Разработал студент И.О. Фамилия *подпись*

00.00.0000 г.

Оценка выполнения и защиты курсовой работы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Руководитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ И.О. Фамилия

*подпись*

00.00.0000 г.

Город, год

*Приложение 7*

*Пример оформления содержания курсовой работы*

СОДЕРЖАНИЕ

[ВВЕДЕНИЕ 3](file:///D%3A%5CUsers%5C1%5CDesktop%5C%D0%94%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8B%D0%B5%20%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%88%D0%BB%D1%8B%D1%85%20%D0%BB%D0%B5%D1%82%5C%D0%9F%D0%9C-03%20%D0%B3%D1%80.%20%D0%93%D0%A1-328%20%20%202019%5C%D0%9A%D0%A0%202018%5C%D0%90%D0%BD%D1%82%D0%B8%D0%BF%D0%BE%D0%B2%D0%B0%5C%D0%90%D0%BD%D1%82%D0%B8%D0%BF%D0%BE%D0%B2%D0%B0%20%D0%B3%D0%BE%D1%82%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D1%8F%20%D1%80%D0%B0%D0%B1%D0%BE%D1%82%D0%B0.docx#_Toc523817407)

[ГЛАВА 1. ТИПЫ ГОСТИНИЦ И ВИДЫ ОСНОВНЫХ УСЛУГ](file:///D%3A%5CUsers%5C1%5CDesktop%5C%D0%94%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8B%D0%B5%20%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%88%D0%BB%D1%8B%D1%85%20%D0%BB%D0%B5%D1%82%5C%D0%9F%D0%9C-03%20%D0%B3%D1%80.%20%D0%93%D0%A1-328%20%20%202019%5C%D0%9A%D0%A0%202018%5C%D0%90%D0%BD%D1%82%D0%B8%D0%BF%D0%BE%D0%B2%D0%B0%5C%D0%90%D0%BD%D1%82%D0%B8%D0%BF%D0%BE%D0%B2%D0%B0%20%D0%B3%D0%BE%D1%82%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D1%8F%20%D1%80%D0%B0%D0%B1%D0%BE%D1%82%D0%B0.docx#_Toc523817408)

[1.1Характеристика видов гостиниц. 5](file:///D%3A%5CUsers%5C1%5CDesktop%5C%D0%94%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8B%D0%B5%20%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%88%D0%BB%D1%8B%D1%85%20%D0%BB%D0%B5%D1%82%5C%D0%9F%D0%9C-03%20%D0%B3%D1%80.%20%D0%93%D0%A1-328%20%20%202019%5C%D0%9A%D0%A0%202018%5C%D0%90%D0%BD%D1%82%D0%B8%D0%BF%D0%BE%D0%B2%D0%B0%5C%D0%90%D0%BD%D1%82%D0%B8%D0%BF%D0%BE%D0%B2%D0%B0%20%D0%B3%D0%BE%D1%82%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D1%8F%20%D1%80%D0%B0%D0%B1%D0%BE%D1%82%D0%B0.docx#_Toc523817409)

[1.2.Основные понятия в области гостиничных услуг. Характеристика основных услуг гостиницы. .9](file:///D%3A%5CUsers%5C1%5CDesktop%5C%D0%94%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8B%D0%B5%20%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%88%D0%BB%D1%8B%D1%85%20%D0%BB%D0%B5%D1%82%5C%D0%9F%D0%9C-03%20%D0%B3%D1%80.%20%D0%93%D0%A1-328%20%20%202019%5C%D0%9A%D0%A0%202018%5C%D0%90%D0%BD%D1%82%D0%B8%D0%BF%D0%BE%D0%B2%D0%B0%5C%D0%90%D0%BD%D1%82%D0%B8%D0%BF%D0%BE%D0%B2%D0%B0%20%D0%B3%D0%BE%D1%82%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D1%8F%20%D1%80%D0%B0%D0%B1%D0%BE%D1%82%D0%B0.docx#_Toc523817410)

ГЛАВА 2. ПУТИ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ОРГАНИЗАЦИИ ОСНОВНЫХ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ НА ПРИМЕРЕ ОТЕЛЯ ООО «Ost-WestClubHotel»

2.1 Краткая характеристика отеля «Ost-WestClubHotel»……………….……15

2.2 План мероприятий по повышению качества основных услуг в отеле…...17

ЗАКЛЮЧЕНИЕ………………………………………………………………….21

СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ…………………………........ 22

ПРИЛОЖЕНИЕ A «Список льготных граждан»………………………………25

ПРИЛОЖЕНИЕ B «Receptionотеля»………………………………………......26

ПРИЛОЖЕНИЕ C «Вид на отель с улицы»……………………………………27

ПРИЛОЖЕНИЕ D «Номер «1-й категории (DOUBLE)»……………………...28

ПРИЛОЖЕНИЕE «Номер «SUIT President»»…………………………………29