



автономная некоммерческая образовательная организация
высшего образования Центросоюза Российской Федерации
«Сибирский университет потребительской кооперации»

Методические указания к выполнению
курсовой работы по междисциплинарному курсу:
**«ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СО-
ТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ
НОМЕРНОГО ФОНДА»**

по специальности
43.02.14 Гостиничное дело

Квалификация выпускника: Специалист по гостеприимству

Новосибирск
2024

Организация обслуживания гостей в процессе проживания: методические указания к выполнению курсовой работы по специальности 43.02.14 *Гостиничное дело*/ [сост. старший преподаватель О.В. Балашова] – Новосибирск: АНОО ВО Центросоюза РФ СибУПК, 2024. – 28 с.

РЕЦЕНЗЕНТ: Е.Н. Осипова, канд. техн. наук, доцент, заведующий кафедрой сервиса и туризма

Методические указания к выполнению курсовой работы рекомендованы к изданию кафедрой сервиса и туризма, протокол от 19 июня 2024

© Сибирский университет
потребительской кооперации, 2024

Содержание

1. Общие положения	4
2. Структура и содержание курсовой работы	5
3. Основные этапы выполнения курсовой работы	11
4. Примерная тематика курсовых работ	17
5. Требования к оформлению курсовой работы	17
6. Список использованных источников	23
Приложение	25

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

В соответствии с учебным планом обучающиеся по специальности 43.02.14 Гостиничное дело выполняют курсовую работу по дисциплине «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда».

Курсовая работа является одной из форм текущего контроля самостоятельной работы обучающихся и это самостоятельная разработка конкретной темы по дисциплине «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» с элементами научного исследования, отражающая приобретённые обучающимся теоретические знания и практические навыки.

При выполнении курсовой работы обучающимся должны рассматриваться актуальные вопросы будущей профессиональной деятельности. Курсовая работа может быть направлена на поиск общих теоретических закономерностей или на решение прикладной задачи и её написание является подготовкой обучающихся к научно-исследовательской работе.

Обучающиеся должны усвоить способы сбора, группировки и обобщения информации, правильно определять основные понятия и категории, последовательно и чётко излагать материал и полученные результаты, а также научиться находить нерешенные проблемы, разбираться в спорных вопросах, высказывать свои взгляды и делать самостоятельно обоснованные выводы и предложения.

Цель написания курсовой работы - систематизация и закрепления знаний обучающихся по дисциплине «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда», а также приобретение навыков самостоятельной работы с литературой и творческого применения освоенного материала для решения конкретных научно-практических задач.

Таким образом, *задачами* курсовой работы являются:

- освоение обучающимся реферативных форм научной деятельности;
- освоение умений в области практической деятельности;
- развитие навыков теоретико-методологического мышления;
- формирование умения презентовать собственные знания;
- формирование и развитие способности к самостоятельной исследовательской деятельности.

Выполняется курсовая работа на заключительном этапе изучения дисциплины «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда». Она должна быть представлена в срок, установленный учебным графиком. В противном случае обучающиеся не допускаются к сдаче экзамена по данной дисциплине.

Существенным моментом в выполнении курсовой работы является возможность индивидуальной работы обучающегося с преподавателем – научным руководителем. С руководителем согласовывается содержание (план) и структура работы, а также обсуждаются её основные идеи. Индивидуальное

консультирование проводится в соответствии с графиком консультаций научного руководителя.

Успешное выполнение курсовой работы во многом зависит от правильной организации её подготовки и написания, а также соблюдения основных требований, которые к ней предъявляются (структурирование, ссылки на цитируемую литературу, правильное оформление таблиц, графиков, рисунков, списка используемой литературы, приложений). Последние являются составной частью оценки за курсовую работу в целом.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

2.1. Структура курсовой работы

В курсовой работе должны присутствовать: титульный лист, содержание, введение, основная часть, заключение, библиографический список, приложения (при необходимости).

Последовательность и примерный объем основных структурных элементов курсовой работы приведен в таблице. В зависимости от состава и характера рассматриваемых вопросов общий объем курсовой работы должен составлять 25-30 страниц.

Последовательность и примерный объём
структурных элементов курсовой работы

Разделы курсовой работы	Объем (в страницах)
1. Титульный лист	1
2. Содержание	1
3. Введение	1–2
4. Основная часть работы	20-25
7. Заключение	1–2
8. Список использованных источников	(не менее 20 источников)
9. Приложения	не ограничен
Итого	35–30 (без приложений)

2.2. Содержание курсовой работы

Титульный лист содержит следующие реквизиты: полное наименование учебного заведения, наименование кафедры, тему работы, сведения об авторе работы, сведения о руководителе, местонахождение (город) образовательного учреждения, год написания работы. Образец оформления титульного листа приведен в приложении 1.

Содержание курсовой работы содержит перечень заголовков разделов (подразделов, пунктов) с указанием страниц, на которых размещается каждая из них. Последнее слово заголовка соединяют отточием с соответствующим ему номером страницы в правом столбце содержания. Заголовки разделов в содержании должны в точности повторять заголовки разделов в тексте курсовой работы. Заголовки одинаковых степеней рубрикации (разделов) необходимо располагать друг под другом. Заголовки каждой последующей ступени (подразделов) смещены на 3-5 знаков вправо по отношению к заголовку предыдущей ступени.

Введение – это вступительная часть научно-исследовательской работы. Введение отражает основные характеристики работы: проблему исследования; его актуальность, объект и предмет исследования; его цель, задачи; гипотезу исследования, используемые методы, основные теоретические исследования по теме курсовой работы, а также структуру курсовой работы.

Актуальность – это ответ на вопрос о том, почему именно сейчас необходимо данное исследование. Актуальность исследования тесно связана с его проблемой.

Формулировка **проблемы исследования** направляет его планирование и объясняет, зачем исследование вообще было проведено. Проблема есть осознание какого-то противоречия (например, между наличными условиями анализируемой ситуации и предъявляемыми к ней требованиями, между различными точками зрения на изучаемое явление или процесс; наконец, это

может быть диалектическое противоречие в самой природе явления или объекта).

Объект исследования – область научных изысканий, в которой выявлена и существует исследуемая проблема. Это может быть процесс или явление, которое студент выбрал для изучения, часть сервисной деятельности, на которую направлен процесс научного познания, изучения, объяснения или преобразования с применением научных методов. Объект исследования должен точно соответствовать заявленной теме и проблеме работы.

Предмет исследования более конкретен, он является частью объекта исследования.

Объект наблюдения – организация (предприятие), на материалах которой выполнена курсовая работа. Например: «объектом наблюдения является ООО гостиница «Новосибирская», осуществляющая деятельность на региональном рынке».

На основе сформулированной проблемы, определения объекта и предмета исследования устанавливается его цель.

Цель – это представление о результате, о том, что должно быть достигнуто в ходе работы. Она должна быть ясной, лаконичной (не более 1–2 предложений). Например, «разработка рекомендаций по совершенствованию сервисной деятельности гостиницы».

Сформулированная цель исследования определяет *задачи*, которые необходимо решить для ее достижения. Обычно ставится 4-5 задач, вытекающих из цели и конкретизирующих ее. Формулировка задач должна быть связана с названием разделов или подразделов основной части. Перечислению сформулированных задач предшествует, примерно, следующая фраза: «Достижение поставленной цели обуславливает необходимость решения следующих задач...». Далее следует перечисление задач, например: изучить теоретические основы гостиничного дела..., описать механизм взаимодействия..., выявить основные факторы..., разработать программу..., обосновать план развития... и т. п.

Затем во введении перечисляют *авторов основных теоретических исследований* по теме курсовой работы. Кроме этого, указывают основные виды информационных источников, как то: научные источники (данные и сведения из книг, журнальных статей, научных докладов и отчетов, материалов научных конференций и т. п.); статистические источники (отечественные и зарубежные статистические материалы, отчеты органов государственной, региональной, ведомственной статистики, материалы разных организаций, фондов, институтов и т. п.); официальные документы (кодексы законов, законодательные и другие нормативные актов, в том числе положения, инструкции, доклады и т. п.); результаты собственных расчетов и т.п.

Последним компонентом введения является *структура курсовой работы* – перечень структурных компонентов курсовой работы.

Пример оформления структуры курсовой работы:

Структура работы. Курсовая работа состоит из введения, трёх разделов, библиографического списка и приложений.

Краткие комментарии по формулированию элементов введения представлены в таблице 1.

Таблица 1

Комментарии по формулированию элементов введения

Элемент введения	Комментарий к формулировке
Актуальность темы	<i>Почему это следует изучать?</i> Раскрыть суть исследуемой проблемы и показать степень ее проработанности.
Цель исследования	<i>Какой результат будет получен?</i> Должна заключаться в решении исследуемой проблемы путем ее анализа и практической реализации.
Объект исследования	<i>Что будет исследоваться?</i> Дать определение явлению или проблеме, на которое направлена исследовательская деятельность.
Предмет исследования	<i>Как и через что будет идти поиск?</i> Дать определение планируемому к исследованию конкретным свойствам объекта или способам изучения явления или проблемы.
Задачи работы	<i>Как идти к результату?</i> Определяются исходя из целей работы и в развитие поставленных целей. Формулировки задач необходимо делать как можно более тщательно, поскольку описание их решения должно составить содержание глав и параграфов работы. Рекомендуется сформулировать 3 – 4 задачи.
Теоретическая и практическая значимость исследования	<i>Что нового, ценного дало исследование?</i> Формулировка теоретической и практической значимости не носит обязательного характера. Наличие сформулированных направлений реализации полученных выводов и предложений придает работе большую практическую значимость.
Структура работы (завершающая часть введения)	<i>Что в итоге в работе/проекте представлено.</i> Краткое изложение перечня и/или содержания глав работы/проекта.

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 глобаль-

ном масштабе. Теоретическая часть предполагает анализ объекта исследования и должна содержать ключевые понятия, историю вопроса, уровень разработанности проблемы в теории и практике. Излагая содержание публикаций других авторов, необходимо обязательно давать ссылки на них с указанием номеров страниц этих информационных источников.

Вторым разделом является практическая часть, которая должна носить сугубо прикладной характер. В ней необходимо описать конкретный объект исследования, привести результаты практических расчетов и направления их использования, а также сформулировать направления совершенствования. Для написания практической части, как правило, используются материалы, собранные обучающимся в ходе производственной практики.

В тех случаях, если обучающийся не располагает 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.

Заключение содержит итоги выполненной работы. В нем последовательно излагаются выводы и предложения, к которым пришел студент в результате исследования.

Возможны разные варианты написания заключения. Наиболее целесообразным представляется следующий вариант: *«В ходе выполнения курсовой работы были решены следующие задачи ...»* Далее перечисляются сформулированные во введении к работе задачи, и после каждой из них дается краткое описание решения.

Возможен вариант «резюме», когда делаются краткие выводы по всей структуре работы. Они оформляются в виде пронумерованных абзацев, последовательность которых определяется логикой построения исследования. Они должны быть краткими и четкими, дающими полное представление о содержании, значимости, обоснованности разработок по совершенствованию.

В заключении рекомендуется использовать следующие обороты: *исследовано, установлено, обосновано, доказано, выявлено, предложено, рассмотрено* и т. д.

После заключения в курсовой работе приводится список использованных источников, составленный в соответствии с ГОСТ 7.1-2003. Список отражает объем информации, самостоятельно обработанный студентом. В библиографическом списке должны быть обязательно отражены те из них, на которые есть ссылки в тексте.

В приложения рекомендуется выносить так называемый вспомогательный материал: результаты промежуточных расчетов, копии документов, объемные иллюстрации, образцы анкет и т.п.

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 выразить ту же мысль в безличной форме, например:

- *изучение инновационного опыта предприятий отрасли свидетельствует о том, что ...*,
- *на основе выполненного анализа можно утверждать ...*,
- *проведенные исследования подтвердили...;*
- *представляется целесообразным отметить;*
- *установлено, что;*
- *делается вывод о...;*
- *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:

1. 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;*
 - *в последние годы, десятилетия;*
2. Для сопоставления и противопоставления:
 - *однако, в то время как, тем не менее, но, вместе с тем;*
 - *как..., так и...;*
 - *с одной стороны..., с другой стороны, не только..., но и;*
 - *по сравнению, в отличие, в противоположность;*
3. 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;*
4. Для дополнения и уточнения:
 - *помимо этого, кроме того, также и, наряду с..., в частности;*
 - *главным образом, особенно, именно;*
5. Для иллюстрации сказанного:
 - *например, так;*
 - *проиллюстрируем сказанное следующим примером, приведем при-*

мер;

- *подтверждением выше сказанного является;*
- 6. 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 X, как отмечает X, согласно теории X;*
- 7. 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...;*
- 8. 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.

3. ОСНОВНЫЕ ЭТАПЫ ВЫПОЛНЕНИЯ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

К основным этапам выполнения курсовой работы относятся;

- 1) выбор темы курсовой работы;
- 2) подбор литературы и составление библиографического списка;
- 3) составление плана;

- 4) изучение литературы, систематизация и обработка практических материалов;
- 5) написание текста курсовой работы;
- 6) рецензирование курсовой работы;
- 7) защита курсовой работы.

Выбор темы курсовой работы

Тематика курсовых работ, приведенная в настоящих методических указаниях, утверждена кафедрой сервиса и туризма. В зависимости от интересов, условий и специфики деятельности изучаемой организации обучающиеся могут предложить и другие темы курсовых работ, предварительно согласовав их с руководителем.

Выбирая определенную тему курсовой работы, следует учитывать её практическую значимость, актуальность и степень полезности предлагаемых рекомендаций для организации, на материалах которой работа будет выполняться. Закрепление и утверждение темы курсовой работы производится кафедрой сервиса и туризма потребительской кооперации. Одновременно кафедра утверждает график выполнения курсовой работы и назначает руководителей из числа профессорско-преподавательского состава или опытных практических работников. Руководитель консультирует обучающегося по курсовой работе, помогает ему уточнить план, составить библиографический список, определить объект исследования, а также контролирует сроки ее выполнения.

Подбор литературы и составление библиографического списка

Литература, используемая при написании курсовой работы должна отражать уровень осведомленности обучающегося в изучаемом вопросе. Если при работе над темой обучающийся обнаруживает, что по конкретной проблеме дефицит литературы, то он должен основательно изучить и проанализировать литературу по более общим или смежным вопросам.

Работа с литературой не должна носить репродуктивный характер. В процессе изучения литературы стоит проявлять критическое мышление и не полагаться только на авторитетное мнение автора.

Источниками информации для выполнения курсовой работы могут быть: учебники, монографии, периодические издания, материалы научных конференций, сеть Интернет и др. В качестве отправной точки в поиске литературы по проблеме исследования можно воспользоваться литературой, указанной в рабочей программе дисциплины «*Организация обслуживания гостей в процессе проживания*» для направления подготовки 43.02.14 *Гостиничное дело*. В библиографический список включаются все использованные при написании курсовой работы источники.

Составление плана

План курсовой работы и перечень литературных источников обучающийся должен представить своему руководителю для согласования. Желательно иметь несколько вариантов плана, из которых выбирается наиболее приемлемый.

В плане необходимо предусмотреть следующие составляющие курсовой работы: введение, теоретическую часть, исследование практических материалов, предложения и рекомендации, заключение.

Изучение литературы, систематизация и обработка практических материалов

После согласования с руководителем плана курсовой работы обучающемуся следует приступить к изучению подобранной литературы. Работу целесообразно начать со всестороннего изучения соответствующих разделов и тем дисциплины по имеющимся учебникам, а затем используя специальную литературу.

Рекомендуется кратко конспектировать основные положения литературных источников по отдельным вопросам, обозначенным в плане курсовой работы, что облегчит написание ее теоретической части. Серьезное внимание должно быть уделено изучению нормативных материалов. Очень важно выяснить наличие частичных изменений, которые могли быть приняты после издания этих документов.

После изучения и обобщения литературных источников обучающийся приступает к выполнению практической части курсовой работы, в которой обязательно должны быть использованы фактические материалы конкретных предприятий торговли. Сбор, обработка и анализ практических материалов является наиболее сложным и ответственным этапом. Для облегчения и ускорения этой работы целесообразно предварительно подготовить схемы аналитических таблиц, в которые будут внесены соответствующие плановые и фактические показатели, показатели отчетного года и предшествующих лет. Цифровые данные берут непосредственно из бухгалтерской и статистической отчетности, аналитических документов, а также из утвержденных планов с учетом внесенных коррективов. Практические данные следует собирать за несколько лет, чтобы можно было изучить их динамику, установить определенные закономерности и тенденции. Обязательным является наличие цифровых материалов за последние два года. Кроме практических материалов по конкретным организациям, для сравнительного анализа нужно использовать официальную статистическую информацию. Эта информация содержится в общих и отраслевых статистических сборниках.

Обработку, анализ и исследование собранных цифровых материалов обучающийся делает самостоятельно. Не следует ограничиваться использованием имеющихся на местах материалов анализа по отдельным показателям деятельности предприятия. Обучающийся должен показать, что владеет методикой анализа и планирования – с использованием комплекса статистических и математических методов.

Цифровая информация должна быть систематизирована и представлена в обобщенном виде: в форме аналитических таблиц, плановых расчетов, различных графиков. Цифровые данные, приводимые в таблицах, должны быть взаимосвязаны.

Написание текста курсовой работы

Написание курсовой работы должно носить самостоятельный творческий характер. Первоначально курсовая работа выполняется в черновом варианте, для того чтобы по ходу совершенствования ее содержания дополнять, уточнять и корректировать уже сформированный текст. Написанный черновик тщательно вычитывается автором, устраняются орфографические, смысловые ошибки и неточности, в том числе связанные с оформлением работы. При написании курсовой работы подготовка текста идет по двум направлениям:

1) на основе информации, полученной обучающимся вследствие самостоятельного изучения литературы и других материалов по теме;

2) на основе знаний и представлений, полученных обучающимся в результате самостоятельного анализа вопросов избранной темы

Наряду с изучением точек зрения на исследуемые вопросы в научной и учебной литературе, обучающийся должен сформулировать и обосновать собственную точку зрения по рассматриваемым вопросам.

В процессе изложения материала следует избегать сложных словосочетаний. Необходимо как можно реже обращаться к условным сокращениям и аббревиатурам. При использовании же таковых обязательно дайте их расшифровку в начале курсовой работы.

Каждый последующий абзац должен логично вытекать из вышеизложенного материала. Каждый следующий раздел, равно как введение и заключение, следует начинать с новой страницы. Одним из составляющих элементов качественной курсовой работы является ее надлежащее оформление.

Рецензирование курсовой работы

Написанную и правильно оформленную работу обучающийся сдает на кафедру сервиса и туризма для того, чтобы руководитель подготовил рецензию. В рецензии на курсовую работу руководитель кратко анализирует представленный материал, оценивает, в какой степени раскрыта исследуемая тема, отмечает достоинства и недостатки работы.

Отмеченные недостатки должны быть устранены автором курсовой работы до ее защиты. Неудовлетворительное раскрытие темы, написание работы не по утвержденной преподавателем теме лишают автора права защиты курсовой работы. В последнем случае работа должна быть переработана либо выполнена вновь.

Завершается написание рецензии выводом о целесообразности допуска курсовой работы к защите или на доработку.

Работа вместе с рецензией возвращается обучающемуся. Получив курсовую работу с рецензией руководителя, обучающейся внимательно изучает

изложенные в нем замечания и рекомендации преподавателя. При этом обучающийся обязан:

- а) устранить отмеченные замечания до защиты;
- б) составить план устного изложения основных положений и результатов исследования с учетом рекомендаций руководителя;
- в) подготовить ответы на вопросы, возникшие у руководителя.

В случае возникновения затруднений при устранении в работе недостатков, указанных в рецензии, обучающийся должен обратиться за индивидуальной консультацией к руководителю.

Защита курсовой работы

Защищая курсовую работу, обучающийся кратко (в течение 5-7 минут) излагает ее суть (актуальность избранной темы, цель, задачи, решаемые автором в работе, методы решения поставленных им задач и достижения цели, основное содержание работы), обосновывает результаты рассмотрения темы, объясняет, насколько учтены (выполнены) рекомендации, указанные в рецензии, и устранены недостатки, аргументирует свою позицию по теоретически спорным вопросам.

Лучшие курсовые работы могут быть рекомендованы для публикации или участия в конкурсах студенческих работ.

Критерии оценок

По итогам написания и защиты курсовой работы в сводную ведомость и зачетную книжку обучающегося выставляется общая оценка.

При выставлении оценки учитываются следующие моменты:

- а) обоснование актуальности избранной для написания курсовой работы темы;
- б) использование литературы и прочих информационных материалов;
- в) объем самостоятельно собранного, изученного и обобщенного материала, не менее 60% оригинального текста;
- г) всесторонность, полнота, объективность, глубина и обоснованность проведенного анализа;
- д) четкость и ясность сформулированных положений, выводов, предложений;
- е) владение материалом курсовой работы во время ее защиты, умение аргументировано отвечать на поставленные в ходе дискуссии вопросы.

Курсовая работа оценивается по четырехбальной шкале: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно».

«Отлично» выставляется за курсовую работу, которая характеризуется актуальностью темы исследования, грамотным изложением, тема работы полностью соответствует содержанию, наличие значимых выводов для последующей практической деятельности. Обучающийся грамотно презентует свою работу, демонстрирует отличное владение тезаурусом, отвечает на все вопросы поставленные рецензентом.

«Хорошо» выставляется за работу, которая характеризуется актуальностью темы исследования, грамотным изложением, тема работы полностью соответствует содержанию, но не содержит достаточно обоснованных выводов для последующей практической деятельности. При защите курсовой работы обучающийся демонстрирует хорошее владение категориальным аппаратом, отвечает на все поставленные перед ним вопросы. В работе имеются отдельные недочеты в оформлении текста.

«Удовлетворительно» выставляется за работу, которая характеризуется актуальностью, тема работы полностью соответствует содержанию, но аналитическая часть выполнена поверхностно, нарушена логика научного изложения. При защите курсовой работы обучающийся проявляет неуверенность, демонстрирует дефицит знаний в области исследуемого вопроса, не способен дать аргументированный ответ. В оформлении работы присутствуют ошибки.

«Неудовлетворительно» (курсовая работа отправлена на доработку) выставляется за работу, которая не отвечает требованиям, изложенным в методических рекомендациях кафедры. В работе отсутствует актуальность, работа выполнена не самостоятельно. Оформление работы не соответствует большинству требований, предъявляемых к ней.

Лучшие работы могут быть использованы в качестве учебного пособия.

4. ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ РАБОТ

1. Особенности структуры дополнительных услуг в гостиницах делового назначения
2. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в апарта-отелях
3. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в хостелах
4. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в бутик-отелях
5. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в отелях-люкс
6. Организация обслуживания в отелях, ориентированных на деловое общение
7. Расширение ассортимента услуг спортивно – оздоровительного центра как фактор повышения конкурентоспособности гостиницы
8. Анализ организации работы службы обслуживания номерного фонда в гостинице и пути ее совершенствования
9. Влияние высококачественного обслуживания VIP гостей во время проживания в гостинице на формирование положительного имиджа гостиничного предприятия
10. Особенности структуры СПА услуг в курортных гостиницах и пути ее совершенствования
11. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в мотелях
12. Организация экскурсионного обслуживания в гостинице и пути ее совершенствования
13. Анализ технологий организации работы в службе хозяйственного обеспечения в гостинице и пути ее совершенствования
14. Особенности организации обслуживания иностранных гостей в гостинице
15. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице и пути ее совершенствования
16. Организация предоставления развлекательных услуг в гостинице и пути ее совершенствования
17. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания при размещении с животными
18. Анализ ассортимента спортивно – оздоровительных услуг, предоставляемых в туристских комплексах и пути его совершенствования

5. ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Курсовая работа должна быть выполнена в текстовом редакторе MS Word.

5.1. Содержание

Слово СОДЕРЖАНИЕ пишется прописными буквами и выравнивается по центру.

Заголовки необходимо располагать друг под другом. Для каждого заголовка проставляется номер страницы. Строка заголовка связывается с номером страницы отточием (рядом точек), которое должно заканчиваться для всех заголовков на одной вертикале. Названия разделов, введение, заключение, список использованной литературы и приложения пишутся строчными буквами.

5.2. Заголовки

Текст курсовой работы разбивается на разделы. Они должны иметь заголовки, четко и кратко отражающие их содержание.

Нумерация производится по порядку арабскими цифрами с точкой. Слово «раздел» не пишется (например, 1., 2. и т. д.).

Титульный лист, введение, заключение, список литературы и приложение не нумеруются.

Заголовки разделов следует располагать по центру без точки в конце и без переносов, печатать строчными буквами, без подчеркивания.

Заголовок раздела от текста раздела следует отделять полуторным межстрочным интервалом. Интервал между строчками заголовка раздела – одинарный.

Каждый раздел, а также введение, заключение, список литературы, приложение начинаются с новой страницы.

5.3. Оформление текста курсовой работы

Текст курсовой работы должен располагаться на одной стороне листа бумаги формата А4 (210 x 297 мм), иметь книжную ориентацию для основного текста, и альбомную, если это необходимо – для размещения схем, рисунков, таблиц, иллюстраций и т.д.

Рекомендуется соблюдать следующие размеры *полей* страницы:

- верхнее – 2 см,
- нижнее – 2,5 см,
- левое – 2,5 см,
- правое – 1,6 см.

Для ввода (и форматирования) текста используются:

- шрифт – *Times New Roman*,
- размер – 14 п,
- межстрочный интервал – *полуторный*,

- способ выравнивания – *по ширине* для основного текста (для заголовков, списков и других элементов текста можно выбирать другие способы выравнивания, например, заголовки можно размещать *по центру*),

- начертание – *обычное*,

- отступ первой строки (абзацный отступ) – 1 см.

Для выделения заголовков, ключевых понятий допускается использование других способов начертания (курсив, полужирное).

В тексте следует использовать *автоматическую расстановку переносов*.

Кавычки в тексте оформляются единообразно (либо « », либо “ ”).

Инициалы нельзя отрывать от фамилии и всегда следует размещать перед фамилией, а не наоборот (исключением являются библиографические списки, внутри текстовые и подстрочные примечания, в которых инициалы ставятся всегда после фамилии).

Курсовая работа должна быть сдана в сброшюрованном виде.

5.4. Ссылки

На все приводимые в курсовой работе цитаты, мнения авторов, цифры должны быть сделаны ссылки. Для этого в квадратных скобках указывается порядковый номер источника, указанного в библиографическом списке.

Например, ссылка [5, с. 52] означает, что использован информационный источник под номером «5» в списке литературы и ссылка делается на страницу «52».

Наличие ссылок – это обязательный элемент научной работы, отражающий компетентность, ответственность и корректность автора.

Ссылки на таблицы, рисунки, приложения оформляются в круглые скобки.

5.5. Формулы

В формуле в качестве символов следует применять обозначения, установленные соответствующими государственными стандартами. Для ввода формул целесообразно использовать редакторы формул (Microsoft Equation 3.0 или Microsoft Math Type).

Пояснение символов и числовых коэффициентов, входящих в формулу, если они не пояснены ранее в тексте, должны быть приведены непосредственно под формулой. Пояснение каждого символа следует давать с новой строки той последовательности, в которой символы приведены в формуле. Первая строка пояснения должна начинаться со слова «где» без двоеточия после него. Ссылка в тексте на порядковые номера формул даются в скобках.

Например:

Коэффициент текучести персонала предприятия (КТ) определяется по формуле:

$$KT = O_u : N_{cp}, \quad (1)$$

где O_u – излишний оборот персонала за период, чел.;

N_{cp} – среднесписочная численность персонала за период, чел.

Формулы, следующие одна за другой и не разделенные текстом, разделяют запятой и должны нумероваться сквозной нумерацией арабскими цифрами, которые записываются на уровне формулы справа в круглых скобках.

Допускается нумерация формул в пределах раздела (части). В этом случае номер формулы состоит из номера раздела (части) и порядкового номера формулы, разделенные точкой, например: (1.1) – первая формула первой части (раздела).

5.6. Таблицы

В работе следует использовать таблицы, которые помогают систематизировать, структурировать и наглядно представлять данные. Информация в таблицах должна быть существенной, сопоставимой, достоверной, определенной и т.д.

Ссылка на таблицу в тексте обязательна. Таблицу следует располагать в тексте лишь после её упоминания.

Нумерацию таблиц рекомендуется осуществлять в пределах раздела, в этом случае первая цифра указывает номер раздела, а вторая – номер таблицы. Разделяются цифры точкой.

Нумерационный заголовок не пишется, если таблица в курсовой работе единственная. В этом случае нецелесообразно писать и само слово «Таблица».

Если таблица занимает более одной страницы, над ее продолжением ставится заголовок «*Продолжение табл. 1.1*» (если таблица не заканчивается) и «*Окончание табл. 1.1*» (если таблица завершается).

Таблица 1

Ожидаемая продолжительность жизни по федеральным округам РФ

Федеральные округа РФ	2017 г.		2018 г.	
	Число лет	Место	Число лет	Место
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>

Продолжение табл. 1

<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>

Окончание табл. 1

<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>

Заголовки столбцов и строк следует ставить в именительном падеже единственного или множественного числа без произвольного сокращения слов. Заголовки столбцов и строк таблицы выполняются с прописных букв, а подзаголовков – со строчных, если они составляют одно предложение с заголовком, и с прописной, если они самостоятельные.

5.7. Иллюстрации

Иллюстрации (чертежи, графики, схемы, в том числе структурно-логические, диаграммы, фотоснимки, рисунки) следует располагать в тексте после их упоминания.

Все иллюстрации именуется в тексте рисунками. Нумерация рисунков может быть сквозной по всей работе или осуществляться в пределах раздела, например, «Рис. 1» или «Рис. 1.1» (если в работе только одна иллюстрация, ее нумеровать не следует и слово «Рис.» под ней не пишется).

Название рисунка размещается под ним и должно отображать его содержание. При необходимости в название рисунка возможно включение поясняющих данных. Слово «Рис.», его номер и наименование помещают ниже изображения симметрично иллюстрации.

На все иллюстрации в тексте обязательно должны быть ссылки.

5.8. Нумерация страниц

Страницы курсовой работы нумеруются арабскими цифрами в середине верхнего поля листа (без знака №). Титульный лист считается первой страницей, но номер на нем не ставится. Далее лист – содержание, затем - введение. При этом номера страниц на них не проставляются. Первым нумерованным листом, следовательно, должна быть четвертая страница. Страницы приложений также не нумеруются.

5.9. Список использованных источников

Это обязательный и важный элемент курсовой работы. Элементы списка располагаются в следующем порядке:

1. Законодательные акты, директивные и нормативные материалы (федеральные кодексы законов, федеральные законы, указы Президента, постановления Правительства России, важнейшие инструктивные документы общегосударственного уровня).
2. Статистические источники в хронологическом порядке (официальные сборники, обзоры и т.д.).
3. Отечественные и зарубежные издания (книги, монографии, брошюры и т.д.).
4. Периодические издания (газеты, журналы).
5. Специальные виды нормативных документов по стандартизации (ГОСТ, ТУ), патентные документы и т.п.
6. Интернет – документы.

Библиографическое описание источников оформляется согласно ГОСТ 7.1–2003.

Источники располагаются в списке в алфавитном порядке (по фамилиям авторов или названиям). Для каждого источника указываются: фамилия и инициалы автора (авторов), название, место издания, издательство, год издания и количество страниц. При наличии трех авторов и более допускается указание фамилии и инициалов одного автора с добавлением «и др.». Загла-

вие книги, место издания приводятся полностью в именительном падеже, за исключением названий городов: Москва (М.), Санкт-Петербург (СПб.)

Например:

Егоршин, А.П. Организация обслуживания гостей в процессе проживания: учебник / А.П.Егоршин, И.В. Гуськова. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 290 с.

При описании статей после фамилии и инициалов автора указывают название статьи, затем через две косые черты – название сборника, журнала, год издания, номер журнала и страницу, а в описании газетных статей указывают год, число и месяц выхода газеты.

Например:

Иванов, С.И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания // Вопросы экономики. – 2017. – № 3. – С.23–28.

При обращении к ресурсам Интернета указывается режим доступа и дата обращения.

Например:

Рынок тренингов Новосибирска: своя игра [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://nsk.adme.ru/news/2006/07/03/2121.html> (дата обращения: 17.10.2017)

5.10. Приложения

Каждое приложение должно начинаться с новой страницы. В правом верхнем углу пишется слово «Приложение» и указывается номер (без знака №) арабскими цифрами (если используется более одного приложения), например, Приложение 1, Приложение 2 и т.д.

В приложения следует включать вспомогательный материал, который при включении в основную часть отчета загромождает текст.

В приложения лучше выносить таблицы с теми данными, которые только лишь дополняют основные результаты. Таблицы с данными, занимающими центральное место в используемых доказательствах, надо поместить в основном тексте, как можно ближе к тем его частям, в которых обсуждаются полученные числовые результаты или какая либо классификация, представленная в табличной форме.

6. СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

Основная учебная литература

1. Гончарова Л.П. Гостиничное дело: Учебное пособие / Гончарова Людмила Павловна. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 174 с.: 60x90 1/16. - (Среднее профессиональное образование) ISBN 978-5-16-107227-1 (online) - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/987236>

2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Тимохина Т. Л.-М.: Юрайт, 2018. -332с.

3. Соколова, С. В. Основы маркетинга гостиничных услуг: учебник для СПО / СОКОЛОВА С. В. -М.: Академия, 2018. -192с.

Дополнительная учебная литература

4. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме : учеб. пособие / Н.А. Зайцева. — 3-е изд., доп. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2017. — 366 с. — (Среднее профессиональное образование). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/774289>

5. Петрова А.М. Организация предприятий сервиса : практикум / О.Н. Гукова, А.М. Петрова. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2017. — 384 с. : ил. — (Профессиональное образование). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/536889>

Титульный лист

**автономная некоммерческая образовательная организа-
ция
высшего образования Центросоюза Российской Федерации
«Сибирский университет потребительской кооперации»**

Кафедра сервиса и туризма

КУРСОВАЯ РАБОТА

по дисциплине **«Организация и контроль текущей деятельности сотруд-
ников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»**

на тему _____

Выполнил обучающийся

(Фамилия, имя, отчество)

(факультет)

(группа)

Руководитель:

(должность, фамилия, имя, отчество)

Новосибирск 202__