

Государственное автономное профессиональное
образовательное учреждение Иркутской области
«Байкальский техникум отраслевых технологий и сервиса»

**Методическое пособие по выполнению курсовой работы
очной и заочной формы обучения
учебной дисциплины (МДК)
Организация обслуживания гостей в процессе проживания**

основной профессиональной образовательной программы
по специальности СПО

43.02.11 Гостиничный сервис

по программе базовой подготовки

Байкальск, 2020

Методические указания составлены в соответствии с Государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности **СПО 43.02.11 Гостиничный сервис** и соответствует Государственным требованиям к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников по указанной специальности. Методические указания предназначены для преподавателей и студентов техникума.

Методические рекомендации по выполнению курсовой работы студентов одобрены ЦК профессионального блока ГАПОУ БТОТиС протокол № 1 от «30» августа 2020 г.

Учебным планом учебного заведения среднего профессионального образования «Байкальский техникум отраслевых технологий и сервиса» предусматривается написание студентами курсовой работы по учебной дисциплине ***«Организация обслуживания гостей в процессе проживания»***.

Ознакомившись с данными методическими указаниями, студент сможет более конкретно представить требования к курсовой работе, как с точки зрения содержания, так и ее оформления, оценки и порядка защиты.

Значение курсовой работы в изучении дисциплины

Курсовая работа для студентов очной и заочной форм обучения является одной из форм самостоятельного изучения курса «Организация обслуживания гостей в процессе проживания», предусмотренной учебным планом. Данными методическими указаниями предлагается перечень тем, охватывающих весь курс и перечень литературы, рекомендуемой для изучения.

Курсовая работа является одной из форм подготовки студента к экзамену и защите дипломной работы. Её написание имеет большое значение так как:

- она приобщает студентов к самостоятельной творческой работе со специальной литературой, приучает находить в ней основные положения, относящиеся к избранной проблеме, подбирать, обрабатывать и анализировать конкретный материал, составлять таблицы и диаграммы и на их основе делать правильные выводы;
- студент привыкает чётко, последовательно и экономически грамотно излагать свои мысли при анализе теоретических проблем и учится творчески применять теорию, связывая её с практикой;
- работа закрепляет и углубляет знания студентов по предмету;
- прививает навыки работы на компьютере.

Курсовая работа выполняется в соответствии с учебным планом для специальности 43. 02.11 « Гостиничный сервис» и является обязательной формой отчёта студента.

1. Структура курсовой работы

При относительно свободном выборе структуры курсовой работы в ее состав в обязательном порядке должны быть включенными следующие структурные элементы:

- 1) титульный лист;
- 2) содержание (оглавление);
- 3) введение;
- 4) основная часть;
- 5) заключение;
- 6) список использованной литературы и источников информации.
- 7) приложения

2. Требования к структурным элементам курсовой работы

2.1. Титульный лист (Приложение 3)

Титульный лист является первой страницей курсовой работы и служит источником информации о теме, авторе, руководителе, месте и времени ее написания.

На титульном листе в обязательном порядке приводят следующие сведения:

- наименование учебного заведения;
- наименование работы (курсовая);
- название (Вариант) работы;
- фамилии и инициалы исполнителя и руководителя работы;
- место и дата написания работы

2.2. Введение

Введение представляет собой краткое изложение общих сведений, подготавливающих к восприятию работы. Во введении студент должен **актуализировать** тему исследования, указать **цель** исследования, а также определить **объект** и **предмет** исследования. В соответствии с целью выделяется и основная **рабочая гипотеза**, которую студент проверяет в ходе работы. Для реализации намеченной цели и проверки рабочей гипотезы автор отмечает **задачи** исследования (например: изучить литературу по теме, провести собственные наблюдения, разработать и экспериментально

проверить, показать эффективность предложенных рекомендаций и пр.). Завершить введение целесообразно **практической значимостью** исследования с точки зрения автора. Введение должно быть кратким **объемом 1,5 – 2 листа**.

Цель работы определяет, для чего проводится исследование, что планируется получить в результате. Достижение цели курсовой ориентирует студентов на решение выдвинутой проблемы в двух основных направлениях – теоретическом и практическом.

Задачи работы представляют собой способы достижения цели работы (задачи указаны в оглавлении). Это этапы, на каждом из которых производится та или иная исследовательская операция (изучение литературы, сбор эмпирических данных, их анализ, построение классификаций, разработка методик и их реализация и т.д.).

Объект исследования – это то, на что направлен процесс познания.

Предмет исследования – это наиболее значимые с теоретической или практической точки зрения свойства, стороны, проявления, особенности объекта, которые подлежат непосредственному изучению. Это угол зрения на объект, дающий представление о том, что конкретно будет изучаться в объекте, как он будет рассматриваться, какие новые отношения, свойства, функции будут выявляться.

2.3. Основная часть

Основная часть должна содержать текстовые материалы и числовые данные, отражающие существо, методику и отдельные результаты, достигнутые в ходе выполнения курсовой работы.

Основная часть курсовой работы должна включать в себя не менее двух-трех глав. При этом в них должны освещаться следующие вопросы:

- 1) понятие, содержание и значение исследуемого предмета (процесса, явления) и отражающих его показателей;
- 2) методические аспекты решения поставленных вопросов;
- 3) общая технико-экономическая характеристика объекта исследования;
- 4) анализ исследуемого предмета (процесса, явления, показателей);
- 5) прогноз (желательно многовариантный с описанием сценарных предположений) развития исследуемого предмета (процесса, явления, показателей);
- 6) рекомендации по улучшению деятельности исследуемого объекта (предприятий, фирм, сетей и т. д.).

Основная часть курсовой работы излагается в виде сочетания текста, иллюстраций, таблиц и графиков. Содержание следует делить на главы (например, методического, описательно-аналитического и прогнозно-рекомендательного характера). В свою очередь, главы можно делить на подразделы. Такое деление должно способствовать более стройному и упорядоченному изложению материала. При этом каждый пункт должен содержать законченную информацию, логически вписывающуюся в общую структуру работы и способствующую достижению ее целей.

Основная часть подразумевает деление на теоретическую и практическую составляющую. Объем основной части предполагает **20-25 страниц машинописного текста.**

2.4. Заключение

Заключение должно содержать краткие выводы и рекомендации по результатам проведенной работы. Рекомендуемый объем заключения **2-3 страницы машинописного текста.**

2.5. Список использованных источников

Список должен содержать сведения об источниках информации и литературе, использованных в процессе выполнения курсовой работы.

В перечне используемой литературы следует указывать автора, наименование источника, издательство, год издания, интернет-ресурсы. (Приложение 1)

2.6. Приложения

Допускается и поощряется использование дополнительной информации в виде последнего структурного раздела - приложений (таблицы, графики, фотографии, образцы форм документов и т. п.).

Приводимые приложения должны соответствовать теме курсовой работы.

В приложения рекомендуется включать материалы, связанные с процессом выполнения курсовой работы, которые способствуют пониманию излагаемого материала, но по каким-либо причинам не могут быть включены в основную часть данной работы без ущерба ее структуре и понятности.

В приложения рекомендуется включать:

- 1) материалы, дополняющие содержание курсовой работы;
- 2) таблицы вспомогательных цифровых данных;
- 3) инструкции, методики, описания алгоритмов и т. д.;

4) иллюстрации вспомогательного характера (графики, фотографии, формы документов, выдержки из газетных или журнальных статей и т. п.).

В общем объёме курсовой работы Приложения не считаются.

3. Основные требования

Основное внимание студент должен уделить всестороннему и глубокому теоретическому освещению изучаемой проблемы, как в целом, так отдельных её частей.

Написание курсовой работы необходимо начинать с постановки и изложения содержания основного вопроса каждого раздела. Раскрытие темы должно быть доказательным, не декларативным, научно аргументировано и разъяснено. Очень важно, чтобы материал курсовой работы излагался логически последовательно и чётко.

Поэтому при написании курсовой работы для полного и правильного раскрытия содержания избранной темы студенту необходимо:

- изучить научные работы российских и зарубежных ученых и практиков по данной проблематике;
- знать нормативно-правовую базу;
- ознакомиться со статистическими данными, публикуемыми в периодической печати и статистических сборниках;
- изучить статьи по избранной теме, публикуемые в журналах.

Одним из важнейших требований, предъявляемых к студентам, пишущим курсовые работы, является самостоятельное и творческое их выполнение. К сожалению, некоторые студенты вместо самостоятельной работы и добросовестной работы над избранной темой занимаются механическим списыванием текстов из опубликованных, часто устаревших статей, брошюр и книг.

Разновидностью такого рода недостатков является злоупотребление цитатами, которые иногда соединяются отдельными фразами или союзами и образуют часто большую часть текста письменной работы.

Такое выполнение курсовой недопустимо, так как это приводит к тому, что в работе появляются неправильные положения и устаревшие материалы, не отражающие действительной картины излагаемой проблемы.

Подобные работы оцениваются неудовлетворительно.

Теоретически грамотно изложить материал в письменной форме – это новый важный этап в выполнении курсовой работы, следующая ступень формирования знаний, их систематизации и сознательного усвоения.

Овладев приёмами самостоятельного получения информации, студент должен организовать самоконтроль знаний – логически, последовательно, стройно в письменной форме раскрыть вопросы плана избранной темы.

Самостоятельный, творческий характер изложения выражается в том, что студент каждый вопрос плана освещает по продуманной им схеме.

Правильно использует и комментирует цитаты, не перегружая ими текст, не допускает посторонних, отрывочных положений, логически между собой не связанных, приводит самостоятельно выбранный фактический материал для иллюстрации важнейших положений темы, увязывает анализируемые теоретические положения с практической действительностью.

Курсовая работа должна быть написана хорошим литературным языком. Язык, стиль изложения, умение строить краткие предложения, выражать свои умения в понятной, доступной форме, не допускающей разночтений, играют большую роль.

Следует соблюдать единообразие в применении терминов, условных обозначений и сокращения слов. Чтобы избежать стилистических и других ошибок, рекомендуется использовать современные издания словарей В. Даля, С. Ожегова, иностранные словари, энциклопедии. (Приложение 4)

4. Порядок выполнения курсовой работы

Выполнение курсовой работы можно расчленить на шесть этапов:

- выбор темы;
- подбор и изучение литературы;
- составление плана работы;
- собрание и обработка фактического и статистического материала;
- написание курсовой работы;
- защита курсовой работы.

Тема курсовой работы студентом выбирается из числа, предложенных преподавателем. От правильного выбора темы часто зависит качество курсовой работы, но и вообще возможность её выполнения. Выбор темы из числа рекомендованных, или, наоборот, чрезвычайно узкого освещения того или иного круга вопросов, от вероятности выполнить работу вообще не по курсу учебной дисциплины «Обслуживание гостей в процессе проживания».

При выборе тем следует учитывать, что в одной учебной группе может писать курсовую работу на одну и ту же тему только один студент.

После выбора темы нужно самостоятельно составить список необходимой литературы, подобрать её и изучить. Начинать эту работу следует с исследования перечня литературы рекомендованной преподавателем дисциплины. Изучение периодической литературы следует начинать с работ, опубликованных в последние годы и наиболее полно раскрывающих вопросы курсовой работы, а затем уже переходить и к более ранним изданиям.

При изучении литературы целесообразно делать выписки из книг и статей основных положений, теоретических выводов, определений, доказательств, статистических данных и т.п.

Записи лучше вести не в общей тетради, а на отдельных листках. Содержание записей на каждом листе должно относиться только к одному вопросу работы, из которой сделаны выписки.

Листки записей следует сгруппировать по вопросам темы и расположить таким образом, чтобы получилось последовательное освещение изучаемых вопросов. Хорошо составленные выписки помогут студенту лучше усвоить содержание темы.

После подбора и изучения литературы студент должен составить тщательно продуманный план курсовой работы, который призван способствовать более полному раскрытию основных её вопросов.

План – это основа работы, и от того, как он составлен, будет зависеть уровень всей работы. Составленный план работы представляется для согласования преподавателю учебной дисциплины «Обслуживание гостей в процессе проживания».

Для написания работы нужны как литературные источники, так и фактические материалы, на основе которых можно сделать обоснованные выводы. К сбору фактического материала следует подходить внимательно.

Выписывать нужно только те данные, которые имеют прямое отношение к теме, и не все, а наиболее важные, типичные и сопоставимые, помогающие раскрытию вопросов темы.

Практическая часть курсовой работы выполняется под руководством преподавателя дисциплины на занятиях или консультациях.

После того как подобрана и изучена литература, составлен план, подобран и соответствующим образом подобран конкретный материал, можно приступать к написанию курсовой работы.

Это весьма трудоёмкий и ответственный этап, так как здесь студент должен проявить умение самостоятельно мыслить, анализировать данные, делать обобщения, выводы и конкретные предложения. На этом этапе можно конкретизировать план работы, разбивать узловые вопросы на пункты и подпункты.

5. Оформление курсовой работы

Курсовая работа должна быть напечатана на листах формата А4, каждый лист помещается в мультифору и оформляется в папку. Текст располагается на одной стороне листа белой бумаги соблюдая полуторный интервал. Цвет шрифта должен быть черным, высота букв, цифр и других знаков не менее 1,8 мм (14кегель). Стиль шрифта - Times New Roman. Текст работы следует писать, соблюдая следующие размеры полей (мм): левого - 30, правого - 15, верхнего - 20, нижнего - 20. Абзацы должны иметь отступ от начала строки, равный 15 мм. Текст каждого нового раздела (главы) работы следует начинать с нового листа.

Для заголовков глав - 14 (полужирный), строчными буквами с заглавной, для заголовков параграфов - 14 (полужирный). Текст работы печатается, соблюдая полуторный интервал (заголовки и сноски оформляются через одинарный интервал). Каждый абзац основного текста должен начинаться с красной строки. Выравнивание основного текста по ширине.

«Содержание», «Введение», «Наименование глав», «Заключение», «Список использованной литературы», «Приложения» служат заголовками структурных элементов курсовой работы. Каждую главу основной части текста курсовой работы, а также введение, заключение, список использованной литературы, приложения следует начинать с новой страницы.

Все страницы текста должны иметь сквозную нумерацию, включая иллюстрации (таблицы, чертежи, схемы, графики и т.п.). Первой страницей считается титульный лист, он не нумеруется, страницы проставляются арабскими цифрами, начиная со второй (содержание). Номера страниц проставляются внизу страницы, справа.

В тексте недопустимо сокращение слов, терминологических оборотов, наименования органов и организаций, если такие сокращения не являются общепринятыми в литературе. Не допускается дословное заимствование текста из опубликованных литературных источников без ссылки на них.

Оформление таблиц

При построении таблиц необходимо руководствоваться общими правилами.

Каждая таблица должна иметь заголовок, точно и кратко отражающий ее содержание. Заголовок таблицы следует помещать над таблицей по центру и печатать строчными буквами (кроме первой заглавной). Переносы слов в заголовках таблиц не допускаются. В конце заголовка таблицы точка не ставится. Заголовки граф содержат названия показателей в именительном падеже, единственном числе (без сокращения слов), их единицы измерения.

Если таблица заимствована из книги или статьи другого автора, на нее должна быть оформлена ссылка.

Расстояние между словом «Таблица» и предшествующим абзацем должно составлять два полуторных междустрочных интервала, расстояние между словом «Таблица» и заголовком, а также между заголовком и самой таблицей должно составлять один полуторный интервал.

Нумерация таблиц является сквозной; в номере таблицы содержится номер главы. Например, если таблица расположена в главе 2 и имеет

порядковый номер 5, то нумерация таблицы будет следующей: «Таблица 2.5».

После номера таблицы точку не ставят. Знак «№» перед номером таблицы не используется.

В таблицах применяется 12 размер шрифта и одинарный междустрочный интервал. Не допускается выделение курсивом или полужирным шрифтом заголовков граф и строк таблиц, а также самих табличных данных. В конце заголовков и подзаголовков граф и строк точки не ставят.

Пример оформления таблицы

Таблица 1.1

Операционный процесс обслуживания

Процесс	Персонал	Документы	Оплата
1	2	3	4
Предварительный заказ мест в гостинице	Менеджер отдела бронирования или службы приема	Заявка на бронь. гарантия оплаты	Включается в счет при регистрации. Устанавливает администрация
Встреча	Гаражная служба, швейцар, посыльный	-	Чаевые

Оформление иллюстраций

Рисунки в зависимости от их размера располагают в тексте непосредственно после того абзаца, в котором данный рисунок был впервые упомянут, или на следующей странице, а при необходимости – в приложении. Рисунок должен располагаться в центре. Слово рисунок и его наименование указывается посередине строки.

Все рисунки должны иметь наименование, которое помещают под иллюстрацией. Перед наименованием вводят слово «Рис. 1.1» (с заглавной буквы), затем пробел, после чего указывают номер рисунка. Слово «Рис. 1.1» начинают печатать с абзацного отступа.

После номера рисунка ставится точка, затем пробел и наименование рисунка, которое печатают строчными буквами. Точку в конце наименования рисунка не ставят. Первая цифра указывает на номер главы, вторая – порядковый сквозной номер рисунка.

Следует отметить, что нумерация рисунков проводится отдельно от нумерации таблиц. Если иллюстрация заимствована из книги или статьи, на нее в конце наименования рисунка должна быть оформлена ссылка.

Например:

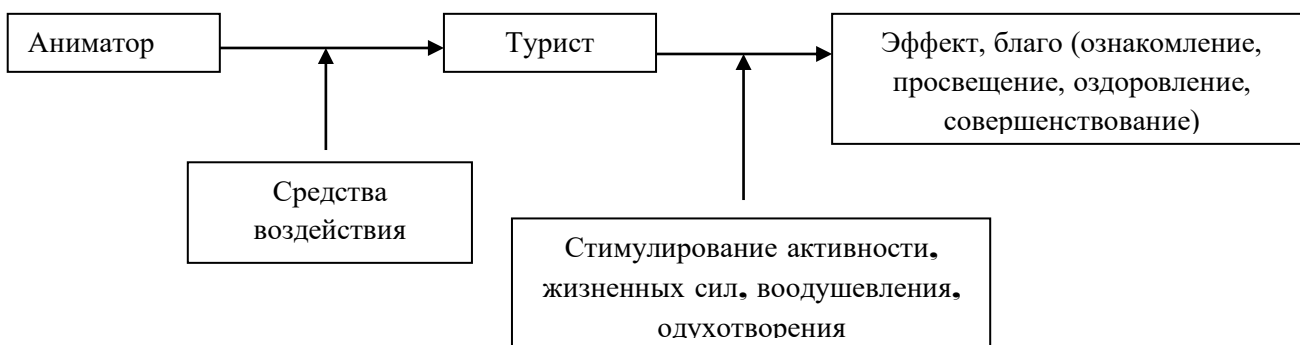


Рис. 2.1 Анимационный процесс

Оформление ссылок на использованные источники

В тексте курсовой работы обязательно должны быть ссылки на использованную литературу. Ссылка указывается в квадратных скобках с одним или несколькими номерами источников. Точка в конце предложения ставится после ссылки. Например: ...текст...[7].

Если использованы два и более источника, то в квадратных скобках номера этих источников записываются через точку с запятой. Например: ...текст.. [5; 11].

При использовании цитат, в ссылке указывается страница, содержащая данную цитату. Например: «...цитата...» [7, с. 132].

В тексте курсовой работы ссылок должно быть не меньше пяти.

Пример оформления приложения

Приложение 1

Образец бланка для записей гостей со статусом «инкогнито»

№ п/п	Имя гостя	Срок проживания	
		с	по
1.			
2.			

6. Защита курсовой работы

Студенты выполняют курсовую работу под руководством преподавателя. Выполненная курсовая работа сдается студентом руководителю в установленный срок. На каждую курсовую работу научный руководитель даст письменный отзыв с указанием ее сильных и слабых сторон и предварительную оценку. Работа, не соответствующая предъявляемым требованиям, возвращается студенту на доработку.

Выполненная работа сдается для проверки. Если работа соответствует предъявляемым требованиям, преподаватель оценивает её положительно и в письменной форме в виде отзыва сообщает об этом студенту.

Неудовлетворительно выполненная работа подлежит переработке в соответствии с замечаниями преподавателя, содержащимися в отзыве.

Курсовые работы, получившие положительный отзыв, защищаются студентами. Во время защиты докладчику даётся возможность отстаивать и обосновывать свою точку зрения.

На защите курсовых работ имеют право выступать с замечаниями и пожеланиями все присутствующие. Окончательная оценка проставляется по итогам защиты.

Курсовая работа студенту не возвращается и хранится в учебном заведении.

7. Критерии оценивания курсовой работы

Оценка «отлично» ставится, если:

- работа оформлена в полном соответствии с требованиями;
- содержание работы раскрывает заявленную тему, в заключении имеется решение поставленных во введении задач;
- в работе на основе изучения широкого спектра разнообразных источников дается самостоятельный анализ теоретического и фактического материалов;
- в работе содержатся элементы научного творчества, делаются самостоятельные выводы с серьезной аргументацией;
- на защите студент демонстрирует свободное владение материалом, знание теоретических подходов к проблеме, уверенно отвечает на основную часть вопросов.

Оценка «хорошо» ставится в случае если:

- работа оформлена в полном соответствии с требованиями;
- содержание работы раскрывает заявленную тему, в заключении имеется решение поставленных во введении задач;
- в работе на основе изучения широкого спектра разнообразных источников отмечается недостаточность самостоятельного анализа;
- на защите студент демонстрирует свободное владение материалом, знание теоретических подходов к проблеме, уверенно отвечает на основную часть вопросов.

Оценка «удовлетворительно» ставится в случае, если:

- работа оформлена в полном соответствии с требованиями;
- содержание работы раскрывает заявленную тему, в заключении имеется решение поставленных во введении задач;
- в целом при правильном освещении вопросов темы отмечается: слабая литературная база, слабое знакомство с источниками; отсутствие самостоятельного анализа литературы и фактического материала; слабое знание теоретических подходов к решению проблемы и работ ведущих ученых в данной области; неуверенная защита работы, отсутствие ответов на значительную часть вопросов.

Рекомендуемая литература и источники

Основные источники:

1. Потапова И.И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: учебник для студентов учреждений сред. профф. образования - М.: Издательский центр «Академия», 2019;
2. Потапова И.И. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания: учебник для студентов учреждений сред. профф. образования - М.: Издательский центр «Академия», 2019;
3. Ёхина М.А. Приём, размещение и выписка гостей: учебник для студентов учреждений сред. профф. образования - М.: Издательский центр «Академия», 2016;
4. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учеб. Пособие для студ. сред. проф.образования. - М.: Издательский центр «Академия», 2010;
5. Кусков А.С. Гостиничное дело: Учебное пособие.- М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2010;
6. Потапова И. И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания: учебник - М.: Издательский центр «Академия», 2015;

7. Тимохина Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: учебное пособие.- М.: ИД «Форум»: ИНФА-М, 2008;
8. Тимохина Т.Л. Организация обслуживания и приёма туристов: учебное пособие. - М.:ИД «Форум»: ИНФА-М, 2009;

Дополнительные источники:

1. Федеральный закон РФ от 24 ноября 1996 года №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности» (с изменениями от 05.02.2007);
2. Приказ Федерального агентства по туризму от 21.07.2005г.№86 «Система классификации гостиниц и других средств размещения»
3. Ю.Ф. Волков. Гостиничное и ресторанное дело, туризм: сборник нормативных документов. -Ростов н/Д: Феникс, 2007;
4. А.Б. Волов, А.В. Захаров, Строим отель – стандарты, рекомендации, опыт. Информационно – аналитические материалы, 2005;
5. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 5 сентября 2017 г. N 657н "Об утверждении профессионального стандарта "Горничная";
6. «Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями», утвержденным приказом Минкультуры России от 11.07.2014 г. № 1215, зарегистрированному в Минюсте РФ 21.12.2014 г. № 35473;
7. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 г. № 1085 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в РФ» Вступил в силу 21.10.2015 года;

Интернет-ресурсы:

1. Экзаменационные вопросы по дисциплине: «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» - [Электронный ресурс], форма доступа: www.collegetsaritsyno.ru/content/ekzamenatsionnye-voprosy-po-distsipline-%C2%ABorganizatsiya-obslyzhvaniya-gostei-v-protssesse-pro ,свободная.
2. Разработка мероприятий по организации обслуживания гостей в бизнес-гостинице- [Электронный ресурс], форма доступа: http://otherreferats.allbest.ru/sport/00151356_0.html, свободная.
3. Организация обслуживания номерного фонда - [Электронный ресурс], форма доступа: <http://www.referatweb.ru/content/referat/tourism/tourism44.php> , свободная.
4. http://tourlib.net/books_tourism/zorin09.htm – Гостиничный комплекс и его структура.
5. <http://www.prohotel.ru>. – Должностная инструкция управляющего гостиницей (отелем).
6. <http://www.socmart.com.ua>. – Классификация гостиниц и особенности предоставления гостиничных услуг.

7. [http: // www.turnovosti.com.ua](http://www.turnovosti.com.ua). – Колмовская, Н. Подводные камни отельного бизнеса.
8. [http: // www.wise-travel.ru / news](http://www.wise-travel.ru/news). – Новости туризма.
9. [http: // www.news.turizm.ru/ russia](http://www.news.turizm.ru/russia). – Рейтинг туристической привлекательности стран мира.
10. <http://www.fms.gov.ru/> - официальный сайт Федеральной миграционной службы
11. <http://www.garant.ru/> - информационно-правовой портал «Гарант»
12. <http://www.consultant.ru/> - компания «КонсультантПлюс», тематический классификатор «Основы государственного управления», «Международные отношения. Международное право»
13. <http://media.prohotel.ru/novosti/32.html> Официальный сайт журнала PROОтель для PROфессионалов гостиничного дела.
14. <http://all-hotels.ru> Все отели России (характеристика рынка гостиничных услуг России);
15. <http://www.pir.ru/vestnik/261.html#1> Вестник ПИР – вестник индустрии гостеприимства
16. <http://www.russiatourism.ru>- Федеральное Агентство по туризму РФ
17. <http://www.prohotel.ru/>- Портал про гостиничный бизнес
18. <http://www.panor.ru/journals/gosdel/>- Гостиничное дело
19. <http://all-hotels.ru> Все отели России (характеристика рынка гостиничных услуг России);
20. www.hotelconsulting.ru. Официальный сайт компании консалтинговых услуг **Hotel Consulting and Development Group**

ОФОРМЛЕНИЕ БИБЛИОГРАФИЧЕСКОГО СПИСКА

Библиография (использованная литература) оформляется строго по алфавиту как единый список.

Нормативная литература

1. Закон РФ "Об образовании". - М., 1992. (в редакциях).
2. Концепция модернизации российского образования на период до 2010 года. - М., 2004.
3. Концепция профильного обучения на старшей ступени общего образования. - М., 2002.
4. Федеральный базисный учебный план и примерные учебные планы для образовательных учреждений Российской Федерации, реализующих программы общего образования. - М., 2004.

Энциклопедии и словари:

1. Педагогический энциклопедический словарь/ А.М. Прохоров и др. - М., 1993.
2. Постмодернизм. Энциклопедия. / И. Ильин - Минск, 2001.

Учебные пособия:

1. Бородина А.В. История религиозной культуры: Основы православной культуры: Учебное пособие для основной и старшей ступени общеобразовательных школ, лицеев, гимназий. - М., 2003.
2. История педагогики и образования: От зарождения воспитания в первобытном обществе до конца XX века: Учебное пособие для вузов /Под ред. А.И.Пискунова. - М., 2001.
4. Педагогическая антропология: учебное пособие. / Б.М. Бим-Бад. - М., 1998.

Монографии:

1. Гузеев В.В. Методы и организационные формы обучения. - М., 2001.
2. Кузовлев В.П., Музальков А.В. Количественный анализ и математические методы в исследовании педагогических проблем. - Елец: ЕГУ им. И.А. Бунина, 2001.
3. Щуркова Н.Е. Классное руководство: рабочие диагностики. - М., 2001.

Статьи:

1. Александрова Р.И., Белкин А.И. Философия образования Российского зарубежья: духовнонравственные искания // Российское зарубежье: образование, педагогика, культура, 20-50-е годы XX века. - Саранск, 1998. - С.42-51.
2. Бездухов В.П. И.В.Киреевский, А.С.Хомяков: принцип соборности в воспитании // Педагогика. - 1998. - № 7. - С. 71-81.

Интернет- ресурсы

Примерный перечень тем курсовых работ по ПМ 03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания для специальности ПСССЗ 43.02.11 Гостиничный сервис

1. Организация обслуживания клиентов в специализированных гостиницах.
2. Услуги гостиничных предприятий.
3. Анимационный сервис отеля.
4. Ресторанный сервис гостиничного предприятия.
5. Организация банкетного обслуживания в ресторане отеля.
6. Номерной фонд гостиницы и организация его работы.
7. Охрана труда в гостиничных предприятиях
8. Организация работы спортивно-оздоровительного комплекса гостиницы
9. Организация предоставления СПА-услуг
10. Учёт материальных ценностей гостиницы
11. Оказание транспортных услуг проживающим
12. Организация работы прачечной химчистки гостиницы.
13. Организация кейтеринга в отелях делового класса.
14. Современные технологии в гостиничной деятельности.
15. Методы обслуживания при предоставлении услуги питания в гостинице.
16. Классификация отелей (международный и российский опыт).
17. Организация работы персонала различных служб гостиничного предприятия.
18. Основные службы гостиницы и их назначение.
19. Обслуживающий персонал гостиницы и требования к его квалификации
20. Культура поведения персонала гостиничного предприятия
21. Организация питания в гостиницах
22. Сервисная деятельность гостиницы «Белый соболь»
23. Организация дополнительных платных услуг в курортных гостиницах
24. Использование элементов русской национальной культуры в обслуживании иностранных гостей (на конкретном примере)
25. Возникновение и развитие индустрии гостеприимства
26. Ключевые факторы успеха гостиницы
27. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса
28. Организация работы службы эксплуатации номерного фонда (на конкретном примере).
29. Организация работы технической службы (на конкретном примере).
24. Организация работы службы дополнительных и сопутствующих услуг (на конкретном примере).

25. Организация транспортного обслуживания в гостиницах и туристских комплексах (на конкретном примере).
26. Организация экскурсионного обслуживания в гостиницах и туристских комплексах (на конкретном примере).
27. Организация досуга проживающих в гостиницах и туристских комплексах (на конкретном примере).
28. Организация бизнес - обслуживания в гостиницах и туристских комплексах (на конкретном примере).
29. Организация обслуживания в гостиницах делового назначения (на конкретном примере).
30. Организация обслуживания в гостиницах для отдыха (на конкретном примере).
31. Организация обслуживания в туристских комплексах (на конкретном примере).
32. Организация медицинского и спортивно-оздоровительного обслуживания в гостиницах и туристских комплексах (на конкретном примере).
33. Организация информационного и посреднического обслуживания в гостиницах и туристских комплексах (на конкретном примере).
34. Организация работы службы безопасности (на конкретном примере).
35. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах (на конкретном примере).
36. Организация работы хозяйственной службы для обеспечения комфорта гостей
37. Организация обслуживания особо - важных персон в гостинице
38. Специфика услуги питания в номерах (room-service)
39. Современные методы по учёту оборудования и инвентаря гостиницы
40. Создание современных условий для обеспечения сохранности вещей и ценностей, проживающих в гостинице
41. Организация работы хостелов
42. Организация работы мотелей
43. Организация работы чайной комнаты в гостинице

Приложение 3

Государственное автономное профессиональное
образовательное учреждение Иркутской области
«Байкальский техникум отраслевых технологий и сервиса»

Специальность: **43.02.11 «Гостиничный сервис»**

КУРСОВАЯ РАБОТА

По дисциплине Организация обслуживания гостей в процессе проживания

Тема: _____

Выполнил (а) студент (ка)

Очная (заочная) форма обучения

Курс _____

(фамилия, инициалы)

Преподаватель:

(фамилия, инициалы)

Байкальск, 20 _____

**Речевые обороты, рекомендуемые для использования
при написании курсовой работы**

Речевая функция	Лексические средства	
Причина и следствие, условие и следствие	(и) поэтому, потому, так как	
	поскольку	
	отсюда следует	
	откуда следует	
	вследствие	
	в результате	
	ввиду этого	
	в зависимости от	
	в связи с этим	
	согласно этому	
	в таком случае	
	в этом случае	
	в этих условиях при таких условиях	
	что	свидетельствует
указывает		
говорит		
соответствует		
дает возможность		
позволяет		
способствует имеет значение		
Временная соотнесенность и порядок изложения	сначала, прежде всего, в первую очередь	
	первым шагом	
	последующим шагом	
	предшествующим шагом	
	одновременно, в то же время, здесь же	
	наряду с этим	
	предварительно, ранее, выше	
	еще раз, вновь, снова	
	затем, далее, ниже	
	в дальнейшем, в последующем, впоследствии	
	во – первых, во – вторых и т.д.	
	в настоящее время, до настоящего времени	
в последние годы, за последние годы		
наконец, в заключение		
Сопоставление и противопоставление	однако, но, а, же	
	так же, как и...	
	не только, но и ...	
	по сравнению, если..., то...	
	в отличие, в противоположность, наоборот	
	аналогично, также, таким образом	
	с одной стороны..., с другой стороны	
	в то время как; между тем; вместе с тем	

	тем не менее	
Дополнение или уточнение	также и; причем; при этом; вместе с тем	
	кроме того; сверх того; более того	
	главным образом; особенно	
Ссылка на предыдущее или последующее высказывание	тем более что...	
	в том числе; в случае	
	то есть; а именно	
	как было	сказано
		показано
		упомянуто
		отмечено
		установлено
		получено
		обнаружено
найдено		
как говорилось выше		
как указывалось выше		
как подчеркивалось выше		
	согласно этому	
	сообразно этому	
	соответственно этому	
	в соответствии с этим	
	в связи с этим	
	в связи с вышеизложенным	
	данный; названный; рассматриваемый	
	такой же; подобный; аналогичный; сходный	
	подобного рода; подобного типа	
следующий; последующий; некоторый		
многие из них; один из них; некоторые из них		
большая часть; большинство		
Обобщение, вывод	таким образом; итак; следовательно	
	в результате; в итоге; в конечном счете	
	отсюда (из этого)	следует
		вытекает
		понятно
		ясно
	это	позволяет сделать вывод
сводиться к следующему		
свидетельствует		
Иллюстрация сказанного	например; так, в качестве примера	
	примером может служить	
	в случае; для случая	
	о чем можно судить; что очевидно	
	такой как (пример)	
Введение новой информации	рассмотрим следующие случаи	
	Остановимся подробно на....	
	приведем несколько примеров	
	Основные преимущества этого метода....	
	некоторые дополнительные замечания	