

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
КОЛЛЕДЖ БИЗНЕСА И ТЕХНОЛОГИЙ**

УТВЕРЖДАЮ

Директор колледжа



И.Ф. Пелевина

31 августа 2019 г.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КУРСОВОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИМИСЯ**

по профессиональному модулю

ПМ 02 Прием, размещение и выписка гостей

Санкт-Петербург
2019

Методические указания по выполнению курсовой работы обучающихся по дисциплине профессионального модуля ПМ 02 Прием, размещение и выписка гостей предназначены для обучающихся по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Составитель: Мурмилюк В.И., преподаватель Колледжа бизнеса и технологий ФГБОУ ВО СПбГЭУ

Рецензент: Матвеева Л.А., преподаватель Колледжа бизнеса и технологий ФГБОУ ВО СПбГЭУ

Одобрено на заседании цикловой комиссии основной профессиональной образовательной программы по специальности 43.02.10 Туризм

Протокол № 1 от «30» 08 2019

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение.....	3
1. Выбор темы курсовой работы.....	5
2. Поиск литературы по теме курсовой работы.....	6
3. Стил ь изложения научных материалов.....	10
4. Структура курсовой работы.....	12
5. Оформление курсовой работы.....	16
6. Порядок определения степени оригинальности выполнения курсовой работы.....	21
7. Порядок аттестации по курсовым работам.....	23
8. Приложения.....	28

ВВЕДЕНИЕ

Курсовая работа – один из видов учебной работы обучающегося, предусмотренный учебным планом представляет собой логически завершенное и оформленное в виде текста изложение обучающимся содержания отдельных проблем, задач и методов их решения в изучаемой области науки, выполняется с целью углубленного изучения отдельных тем соответствующих учебных дисциплин и овладения исследовательскими навыками.

Курсовая работа является завершающим этапом изучения дисциплины, поэтому должна способствовать не только углубленному усвоению теоретического курса, но и умению связать вопросы теории с практикой управления.

Курсовая работа является индивидуальным, завершенным трудом, отражающим интересы обучающегося, его знания, навыки и умения. Выполнение курсовой работы проводится с целью:

- систематизировать полученные знания и практические умения
- проектировать производственные процессы обслуживания гостей;
- осуществлять поиск, обобщать, анализировать необходимую информацию;
- разрабатывать мероприятия для решения поставленных в курсовой работе задач.

Цель и задачи курсовой работы

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

Основными задачами обучающихся при подготовке курсовой работы являются:

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

- развитие навыков самостоятельной научно-исследовательской деятельности;
- проявление и развитие творческой инициативы для получения результатов, имеющих практическую ценность;
- сбор и подготовка материалов для последующего выполнения выпускной квалификационной работы;
- изучение технологий и стандартов обслуживания клиентов в гостиницах и других средствах размещения.

В процессе работы обучающийся должен уметь:

- осуществлять сбор, обработку, анализ и систематизацию научно-теоретической и практической информации по теме исследования;
- анализировать научную и учебно-методическую литературу;
- обобщать изученный материал;
- делать выводы и предложения.

Данные методические указания по выполнению курсовой работы позволят получить практические навыки подготовки, выполнения и защиты курсовых работ.

Курсовая работа по дисциплине «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей» представляет собой логически стройное, систематизированное исследование, состоящее из двух частей: теоретической и практической. Практическая часть работы выполняется на конкретном примере действующего предприятия (или имитационной модели).

Основные требования к курсовой работе:

- Самостоятельность в обобщении изученного материала.
- Оценка различных точек зрения по проблеме.
- Собственное осмысление проблемы на основе теоретических знаний и полученных на практике данных.
- Стройность изложения и логическая завершенность работы.

В рамках выполнения курсовой работы должны быть освоены следующие общие компетенции:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. 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.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

В рамках выполнения курсовой работы по ПМ.02 «Прием, размещение и выписка гостей» обучающимся должны быть освоены следующие профессиональные компетенции:

ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.

ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

В работе рекомендуется привести необходимые расчеты, таблицы, графики, схемы, рисунки, сопровождающиеся соответствующими пояснениями и выводами. Обязательное наличие таблиц, расчетов, согласно предложенной методике.

Процесс выполнения курсовой работы состоит из следующих этапов:

1. Выбор темы.
2. Подбор, изучение и анализ литературы по избранной теме.
3. Составление плана курсовой работы.
4. Сбор и обработка фактического и нормативного материала.
5. Написание текста курсовой работы и разработка приложений.
6. Оформление курсовой работы.
7. Защита курсовой работы.

1. Выбор темы курсовой работы

Темы курсовых работ предлагаются обучающимся на выбор из рекомендованного перечня тем по соответствующей учебной дисциплине и профилю обучения. Обучающийся имеет право выбрать одну из рекомендованных тем или предложить собственную с обоснованием выбора.

После выбора темы и назначения научного руководителя обучающийся совместно с руководителем уточняет круг вопросов, подлежащих изучению и исследованию, структуру работы, сроки ее выполнения, определяет необходимую литературу.

Содержание курсовой работы должно полностью соответствовать её теме и плану.

Обучающемуся рекомендуется выбирать ту тему курсовой работы, в которой он наилучшим образом ориентируется и которая наиболее близка сфере его профессиональных (или научных) интересов.

Выбор более общей (глобальной) темы в наименьшей степени требует чтения специальных изданий (обзоров, докладов, справочников и т.п.) и позволяет уменьшить объем прикладных исследований и расчетов.

Все возможные требования преподавателя к содержанию будущей работы желательно получить в форме примерного плана, чтобы потом не было необходимости наполовину её сокращать или дописывать новые части, и в тоже время план должен раскрывать общее представление о работе.

2. Поиск литературы по теме курсовой работы

Написанию курсовой работы предшествует глубокое изучение литературных источников по теме исследования. Для этого рационально использовать справочно-поисковый аппарат библиотеки (каталоги и картотеки). Каталог – это перечень документальных источников информации (книг), имеющих в фондах библиотеки.

Если уже известны названия нужных книг и их авторы, необходимо воспользоваться алфавитным каталогом. Если необходимо выяснить, какие книги по конкретному вопросу (теме) имеются в данной библиотеке, следует обратиться к систематическому каталогу библиотеки. Систематический каталог раскрывает библиотечный фонд по содержанию, все карточки в нем располагаются в системе отраслей знания. Все разделы связаны между собой логической последовательностью и более дробное их деление направлено от общих вопросов к частным, более узким, конкретным. В некоторых библиотеках ведется предметный каталог. Он значительно отличается от других каталогов по своей структуре и раскрывает фонд библиотеки в предметно-тематическом плане, – за основы наименования раздела берется не отрасль знания, а названия предметов. Рубрики предметного каталога

расставлены в порядке алфавита первых слов, поэтому в одном алфавитном ряду оказываются предметы, логически между собой не связанные.

Следует отметить, что для написания курсовой работы необходим также материал, напечатанный в журналах, газетах и различного рода сборниках. Для этого в библиотеках организуются библиографические картотеки, где помещаются описания журнальных и газетных статей, материалов из сборников, отражающих важнейшие проблемы науки, техники, экономики, менеджмента.

Знакомиться с литературой целесообразно в следующей последовательности:

- руководящие документы (вначале законы, затем законодательные акты),
- научные издания (первоначально книги, затем периодические издания),
- статистические данные.

При этом вначале целесообразно изучить самые свежие публикации, затем – более ранние.

При подборе нормативно-правовых актов целесообразно использовать возможности тематического поиска документов в справочной правовой системе «Гарант», а также в других справочных системах («Консультант», «Кодекс» и др.). Эти справочно-информационные системы значительно облегчают тематический поиск необходимых нормативных документов.

Статистический и аналитический материал, связанный с протекающими в экономике процессами, можно получить через Интернет. При этом очень важным является умение работать в поисковых системах.

Для подбора изданий по интересующей теме могут быть использованы списки литературы, содержащиеся в уже проведенных исследованиях (диссертациях на соискание ученых степеней, отчеты по НИР и т.д.).

Одним из основных аспектов работы с литературой является определение главного в данном источнике, не читая его целиком. В издании изучается: заглавие; фамилия автора; наименование издательства (или учреждения, выпустившего книгу); время издания; аннотация; оглавление; введение или

предисловие; справочно-библиографический аппарат (список литературы, указатели и т.д.), иллюстративный материал.

При изучении заглавия следует сопоставить его с темой курсовой работы. Если заглавие совпадает с темой или уже ее, то интерес представляет весь материал публикации. Если заглавие шире темы, то будет интересна только часть издания.

Известность автора не менее важна для исследователя. Если автор широко известен, то книга будет содержать устоявшиеся положения. Если автор малоизвестен, то к материалу следует подходить с критических позиций и обращать внимание на доказательство приводимых положений. Работы малоизвестных авторов не менее важны, чем публикации известных ученых, поскольку малоизвестные авторы – это начинающие исследователи. Именно они выдвигают и доказывают новые положения.

Наименование издательства может содержать информацию о качестве опубликованного материала. Современные книжные издательства специализируются на определенной тематике и предъявляют разные требования к качеству работ. Среди издательств, специализирующихся на экономической и управленческой литературе, широко известны такие как «Финансы и статистика», «Инфра-М», «Дело и Сервис», ЮНИТИ, штат которых укомплектован высококвалифицированными сотрудниками, обеспечивающими качественную подготовку к изданию наиболее интересных и актуальных работ. Если книга выпущена учреждением, то она, как правило, отражает взгляды какой-то школы экономистов. Анализ такой книги исследователем должен быть направлен на поиск новых положений, которые следует оценивать критически.

Время издания. Важно обращать внимание на год издания литературного источника, используя только актуальные публикации, при этом рекомендуется использовать учебную и монографическую литературу с годом издания не старше 5 лет, периодические издания – не старше 3 лет. Исключением являются

литературные источники, которые не переиздавались или их использование необходимо для ретроспективного обзора исследуемой проблемы.

Время издания отражает особенности того исторического периода, в которых писалась книга. Материалы, опубликованные до начала 90-х годов, характеризуются идеологизированностью и рассмотрением процессов с марксистско-ленинских позиций. Период 1990-1998 гг. характеризовался эйфорией реформ, и книги этого периода, как правило, не содержат критического анализа рыночных преобразований. С 1998 г. авторы переосмыслили роль рынка в жизни общества. В связи с этим книги последних лет отражают более реалистичный взгляд на протекающие экономические процессы, раскрывают как «плюсы», так и «минусы» рынка.

Аннотация помещается в начале книги и содержит, как правило, цель подготовки издания и характеристику потенциального круга читателей. На основе этих данных имеется возможность оценить, насколько близка книга к исследованиям по теме курсовой работы.

Оглавление раскрывает структуру издания, позволяет получить информацию о поставленных проблемах. На основе изучения оглавления можно определить, какая часть издания будет особенно полезна при выполнении курсовой работы.

Во введении или предисловии наиболее часто раскрываются причины анализа исследуемых проблем, более подробно раскрывается цель книги.

Справочно-библиографический аппарат позволяет судить об обоснованности выдвигаемых автором положений в трудах других авторов. Следует просмотреть список литературы, приводимый в конце издания, а также библиографические ссылки в тексте. Изучение списка литературы позволит получить информацию о проведенных исследованиях по выбранной тематике.

Иллюстративный материал позволяет более эффективно уяснить основные положения по исследуемым проблемам. Наличие рисунков, графиков, схем свидетельствует о высоком качестве проработки автором изучаемых проблем.

При подборе литературы необходимо сразу составлять библиографическое описание отобранных изданий в строгом соответствии с требованиями, предъявляемыми к оформлению списка литературы. Список использованной литературы помещается в конце работы, после «Заключения». Данный список литературы должен быть согласован с научным руководителем.

3. Стиль изложения научных материалов

Курсовая работа должна быть выдержана в стиле письменной научной речи, на государственном языке Российской Федерации. Для данного стиля характерно использование конструкций, исключающих употребление местоимения первого лица единственного и множественного числа, местоимений второго лица единственного числа. Предполагается использовать:

- неопределенно-личные предложения (например: «Вначале производят отбор факторов для анализа, а затем устанавливают их влияние на показатель»);
- формы изложения от третьего лица (например: «Автор полагает...»);
- предложения со страдательным залогом (например: «Разработан комплексный подход к исследованию...»).

В научном тексте не следует использовать разговорную лексику. Нужно использовать терминологические названия. Если есть сомнения в стилистической окраске слова, лучше обратиться к словарю.

Важнейшим средством выражения смысловой законченности, целостности и связности научного текста является использование специальных слов и словосочетаний. Эти слова позволяют отразить:

- последовательность изложения мыслей (вначале, прежде всего, затем, во-первых, во-вторых, значит, итак);

- переход от одной мысли к другой (прежде чем перейти к, обратимся к, рассмотрим, остановимся на, рассмотрим, перейдем к, необходимо остановиться на, необходимо рассмотреть);
- противоречивые отношения (однако, между тем, в то время как, тем не менее),
- причинно-следственные отношения (следовательно, поэтому, благодаря этому, сообразно с этим, вследствие этого, отсюда следует, что);
- отношение (конечно, разумеется, действительно, видимо, надо полагать, возможно, вероятно, по сообщению, по сведениям, по мнению, по данным);
- итог, вывод (итак; таким образом; значит; в заключение отметим; все сказанное позволяет сделать вывод; подведя итог, следует сказать; резюмируя сказанное, отметим).

Для выражения логической последовательности используют сложные союзы: благодаря тому что, между тем как, так как, вместо того чтобы, ввиду того что, оттого что, вследствие того что, после того как, в то время как и др. Особенно употребительны производные предлоги в течение, в соответствии с, в результате, в отличие от, наряду с, в связи с, вследствие и т.п.

В качестве средств связи могут использоваться местоимения, прилагательные и причастия (данные, этот, такой, названные, указанные, перечисленные выше).

В научной речи очень распространены указательные местоимения «этот», «тот», «такой». Местоимения «что-то», «кое-что», «что-нибудь» в тексте научной работы обычно не используются.

Для выражения логических связей между частями научного текста используются следующие устойчивые сочетания (приведем результаты; как показал анализ; на основании полученных данных).

Для образования превосходной степени прилагательных чаще всего используются слова наиболее, наименее. Не употребляется сравнительная степень прилагательного с приставкой по- (например, повыше, побыстрее).

Особенностью научного языка является констатация признаков, присущих определяемому слову. Так, прилагательные следующие, синонимичное местоимению такие, подчеркивает последовательность перечисления особенностей и признаков (пример: Рассмотрим следующие факторы, влияющие на формирование рынка труда).

4. Структура курсовой работы

Объем курсовой работы должен составлять 20-25 страниц печатного текста без учета приложений.

Структура курсовой работы включает:

1. Титульный лист (Приложение 2);
2. Задание по выполнению курсовой работы (Приложение 3);
3. Содержание;
3. Введение;
4. Основная часть;
5. Заключение;
6. Список использованных источников (Приложение 4);
7. Приложения

Введение - вступительная часть курсовой работы, где обосновывается актуальность темы работы, отражается ее взаимосвязь с проблемами совершенствования коммерческой деятельности на предприятиях, формулируются цель и конкретные задачи исследования, определяются объект, а также методы исследования.

Во введении указываются:

- актуальность и значимость темы, степень ее разработанности в литературе, в том числе определяются

существующие в науке и практике подходы к проблеме, сформулированной в теме выпускной квалификационной работы;

- формулируются цель и задачи работы, соответствующие количеству глав работы, расписывается структура работы (количество таблиц, диаграмм, схем, рисунков и т.д.);
- характеризуются используемые автором практические материалы и структура работы.

Объем введения должен быть небольшим - 1–2 страницы.

За введением следует основная часть, в которой можно выделить теоретическую и практическую часть.

Теоретическая часть

В теоретической части отражается умение обучающегося систематизировать существующие теоретические аспекты, методологию и методические разработки по данной проблеме, критически их рассматривать, выделять существенное, оценивать ранее сделанное другими исследователями, определять главное в современном состоянии изученности темы, аргументировать собственные позиции.

Поскольку курсовая работа обычно посвящается достаточно узкой теме, обзор работ предшественников следует делать только по вопросам выбранной темы, а не по всей проблеме в целом. В обзоре литературы не нужно излагать все, что стало известно из прочитанного, и имеет лишь косвенное отношение к работе. Но ценные публикации, имеющие непосредственное отношение к теме курсовой работы, должны быть названы и оценены.

При изложении спорных вопросов необходимо приводить мнения различных авторов. Если в работе критически рассматривается точка зрения какого-либо автора, при изложении его мысли следует приводить цитаты: только при этом условии критика может быть объективной. Обязательным при наличии различных подходов к решению изучаемой проблемы является сравнение рекомендаций, содержащихся в действующих инструктивных материалах и работах различных авторов. Только после проведения сравнения

следует обосновывать свое мнение по спорному вопросу или соглашаться с одной из уже имеющихся точек зрения, однако в любом случае нужно выдвигать соответствующие аргументы.

Теоретическая часть является обоснованием будущих разработок, так как позволяет выбрать методику качественного анализа проблемы.

Практическая часть

В практической части работы приводятся конкретные расчеты с использованием объективных источников информации (устав организации, статистические данные по отрасли, региону, рынку и др.).

Практическая часть включает две составляющие:

а) аналитическая, в ней обучающимся дается глубокий анализ изучаемой проблемы на примере конкретного предприятия (организации). С этой целью нужно использовать источники информации предприятия, где обучающийся проходил практику, либо работает, либо по официальным данным, публикуемым в печати; можно также использовать опубликованные материалы научно-практических конференций.

б) проектная. После аналитического исследования проблемы разрабатываются конкретные предложения и рекомендации. Результаты расчетов рационально отражать в аналитических таблицах с целью обобщения развернутого анализа и составления итогового вывода. В целом следует учесть, что содержание основной части зависит от специфики выбранной темы работы.

Содержание основной части должно точно соответствовать теме работы и полностью ее раскрывать. Главы основной части работы должны иметь логическую взаимосвязь. Логически построенная работа не содержит материала, который может быть изъят из нее без нарушения стройности. Отдельные мысли автор высказывает в предложениях. Предложения, имеющие единую тему, объединяют в абзацы. Абзацы одного параграфа или вопроса должны быть последовательно связаны друг с другом.

При работе над абзацем следует особое внимание обращать на его начало. В первом предложении лучше всего называть тему абзаца, делая такое

предложение как бы заголовком к остальной части абзаца. При этом формулировка первого предложения должна даваться так, чтобы не терялась смысловая связь с предшествующим текстом. Число самостоятельных предложений в абзаце различно и колеблется в весьма широких пределах, определяемых сложностью передаваемой мысли.

В конце каждого параграфа следует формулировать выводы (1-2 абзаца) по существу изложенного материала. Выводы должны логически завершать проведенные рассуждения, быть краткими, конкретными и вытекать из изложенного материала.

Заключение

Курсовая работа заканчивается заключением, которое носит форму обобщения теоретических и практических результатов, изложенных в основной части. Заключение представляет собой последовательное, логически стройное изложение полученных выводов и их соотношение с целью работы и конкретными задачами, поставленными и сформулированными во введении. Они должны быть краткими и четкими, с цифровым подтверждением, дающим полное представление о содержании, обоснованности данных разработок. Заключение курсовой работы должно по объему составлять 1-2 страницы.

Список использованных источников является важной частью выпускной квалификационной работы, отражающий самостоятельность и творческий подход обучающегося. Список должен включать цитируемые в данной работе, просмотренные источники, архивный материал, имеющий отношение к теме. В список не включают те источники, на которые нет ссылок в основном тексте работы и которые фактически не использованы.

Список литературы включает источники, которые распределяются в алфавитном порядке на группы:

- 1) законодательные и нормативные акты;
- 2) учебная и научная литература, периодические издания;
- 3) иностранная литература (если использовалась);
- 4) интернет – источники.

На материалы, заимствованные из литературных и других источников, в тексте должны быть постраничные ссылки с указанием страниц источника и всех библиографических данных издания в соответствии с современным библиографическим ГОСТ 7.1 - 2003; ГОСТ 7.0.5 – 2008.

Оформление списка использованных источников представлено в Приложении 4

Приложения помещают после списка литературы, они являются заключительной частью работы, имеющей дополнительное, обычно справочное значение. Их цель – избежать излишней нагрузки текста различными аналитическими, расчетными, статистическими материалами, которые не несут основной смысловой нагрузки.

В приложения необходимо выносить расчетные материалы (при значительном объеме вычислительных работ); формы документов, содержащие анализ процессов производства и управления, финансовую отчетность организаций (бухгалтерский баланс, отчет о финансовых результатах), компьютерные распечатки статистических данных, иллюстрации вспомогательного характера, а также другие материалы, использование которых в тексте работы нарушает логическую стройность изложения, но необходимо для более полного освещения темы.

По форме они могут представлять собой текст, таблицы, графики, карты и пр.

Материал, включенный в приложение к курсовой работе, согласуется с научным руководителем и в общий объем работы не включается.

5. Оформление курсовой работы

Требования к оформлению текста:

Курсовую работу следует оформлять только на одной стороне белой бумаге формата А4 (210 x 297 мм)

- поля: левое – 30 мм, верхнее – 20 мм, правое – 10 мм, нижнее – 20 мм
- ориентация: книжная

- шрифт: Times New Roman.
- кегель : 14 пт. (пунктов) в основном тексте, 12 пт. в таблицах, 10 пт. в сносках
- междустрочный интервал: полуторный в основном тексте, одинарный в подстрочных ссылках
- расстановка переносов – автоматическая
- форматирование основного текста и ссылок – в параметре «по ширине»
- цвет шрифта – черный
- красная строка – 1,25 см.

Рекомендуемое количество страниц курсовой работы составляет 20-30 страниц. Значительное превышение или снижение объема работы считается существенным ее недостатком и снижает ее оценку. В данный объем не включаются приложения.

Все страницы заполняются текстом, в котором выделяются абзацы. Заголовки структурных элементов следует располагать в середине строки без точки и печатать прописными буквами, не подчёркивая. Наименование структурных элементов «СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ», «СОДЕРЖАНИЕ», «ВВЕДЕНИЕ», «ЗАКЛЮЧЕНИЕ», «ПРИЛОЖЕНИЯ» служат заголовками структурных элементов отчёта.

Требования к нумерации страниц:

Страницы курсовой работы следует нумеровать арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту. Начинать нумерацию последовательно, начиная с 3-й страницы (введение). Номер страницы располагается в нижнем правом углу.

Требования к заголовкам (названия глав и параграфов):

Заголовки структурных элементов курсовой работы следует располагать в середине строки без точки в конце и печатать прописными буквами (полужирный шрифт не применяется). Заголовки параграфов следует начинать с абзацного отступа, с прописной буквы, не подчеркивая. Если заголовок включает несколько предложений, их разделяют точками. Переносы слов в

заголовках не допускаются. Каждая новая глава и другие структурные элементы работы кроме параграфов, входящих в состав глав начинаются с новой страницы. Параграфы на составные части не подразделяются. Главы должны быть пронумерованы арабскими цифрами в пределах всей выпускной квалификационной работы и записываться с абзацного отступа. После номера главы точка не ставится и пишется название главы.

- набираются шрифтом 14 пт.;
- выравнивание по центру с абзацным отступом;
- точка в конце заголовка не ставится; заголовок, состоящий из двух и более строк, печатается через один междустрочный интервал;
- заголовок не имеет переносов, то есть на конце строки слово должно быть обязательно полным.

Требования к оформлению таблиц схем, рисунков:

Таблицы применяют для наглядности и удобства сравнения показателей. Наименование таблицы, при его наличии, должно отражать её содержание, быть точным, кратким.

На все иллюстрации должны быть даны ссылки в работе.

Название таблицы помещают над таблицей слева, без абзацного отступа в одну строку с ее номером. Нумеровать следует арабскими цифрами (при сквозной нумерации Таблица 1 - , при привязке таблицы к разделу Таблица 1.1 - ;

- в конце заголовков и подзаголовков таблиц точки не ставятся;
- при переносе части таблицы название помещают только над первой частью таблицы, нижнюю горизонтальную черту, ограничивающую таблицу, не проводят;
- при заимствовании таблиц из какого-либо источника, после нее оформляется сноска на источник в соответствии с требованиями к оформлению сносок;
- таблицы, схемы и рисунки, занимающие страницу и более, помещают в приложение, а небольшие - на страницах работы;

- схема и рисунок подписываются снизу по центру с абзацным отступом.

Требования к оформлению уравнений и формул:

Выделяются из текста в отдельную строку;

- выше и ниже каждой формулы или уравнения должно быть оставлена одна свободная строка;
- если уравнение не умещается в одну строку, то оно должно быть перенесено после знака равенства (=) или после знаков плюс (+), минус (-), умножения (x), деления (:), или других математических знаков, причем знак в начале следующей строки повторяют;
- при переносе формулы на знаке, символизирующем операцию умножения, применяют знак (X);
- формулы и уравнения, помещаемые в приложениях, нумеруются отдельной нумерацией арабскими цифрами в пределах каждого приложения с добавлением перед каждой цифрой обозначения приложения, например, (5.1);
- ссылки в тексте на порядковые номера формул даются в круглых скобках, например, «в формуле (1)»;
- пояснение значений символов и числовых коэффициентов следует приводить непосредственно под формулой в той же последовательности, в которой они даны в формуле.

Формулы в выпускной квалификационной работе следует нумеровать порядковой нумерацией в пределах всей работы арабскими цифрами в круглых скобках в крайнем правом положении на строке.

Пример записи формулы:

$$K_{\text{ф.о.}} = \frac{N}{\Phi_{\text{сп}}} \quad (2.1)$$

Где, $K_{\text{ф.о.}}$ – коэффициент фондоотдачи;

N - объем выпущенной (реализованной) продукции, тыс. руб.;

Фср. - среднегодовая стоимость основных производственных фондов,
тыс. руб.

Требования к оформлению ссылок и сносок:

При цитировании или использовании каких-либо положений из других работ даются ссылки на автора и источник, из которого заимствуется материал;

Если в работе приводится цитата для подтверждения рассматриваемых положений, то в её тексте сохраняются все особенности документа, из которого она взята: орфография, пунктуация, расстановка абзацев, шрифтовые выделения. Цитата внутри текста заключается в кавычки. Все цитаты, а также заимствованные из различных документов аргументы или статистические данные подтверждаются библиографической ссылкой на источник.

Вариант оформления ссылок:

1. В квадратных скобках должен быть указан номер источника, который содержится в «Списке литературы» и номер страницы, на которой находится цитата или данные из этого источника. Например [15], или [15, стр.8-12].
2. Подстрочная ссылка, содержащая фамилию и инициалы автора, название источника, место издания, издательство, год издания, страницу, приводят внизу страницы. Ссылка обозначается цифрой. Образец ссылки: [21, с. 621].

Требования к оформлению списка используемых источников:

- список используемых источников представляет собой перечень тех документов и источников, которые использовались при написании курсовой работы;
- список используемых источников включает в себя не менее 25 наименований, расположенных в алфавитном порядке по разделам в следующей последовательности:
- нормативно-правовые источники (акты органов законодательной и исполнительной власти, ведомственные правовые акты в хронологической последовательности);
- учебники, монографии, брошюры;
- диссертации и авторефераты диссертаций;

- периодические издания;
- иностранная литература;
- электронные ресурсы.

Требования к оформлению перечня принятых сокращений:

В курсовой работе используются общепринятые текстовые сокращения или аббревиатуры, например: РФ, ПБУ, МСФО и т.п.; если в работе принята особая система сокращений слов или наименований, то во Введении приводится перечень принятых сокращений, используемых в работе.

Требования к оформлению приложений:

Материал, дополняющий текст работы, допускается помещать в приложениях. Приложением могут быть формы бухгалтерской отчетности, приказ об учетной политике, положение об отделе, график документооборота, результаты аудиторских проверок, данные различных подразделений организации.

- приложения используются только в том случае, если они дополняют содержание основных проблем исследования или носят справочный характер;
- характер приложения определяется автором работы самостоятельно, исходя из содержания;
- в тексте работы на все приложения должны быть ссылки;
- перед началом перечня приложений должен быть лист «Приложения»
- приложения оформляют как продолжение работы на последующих листах формата А4 и располагаются в порядке ссылок на них в тексте работы;
- каждое приложение начинается с новой страницы с указанием в правом верхнем углу слова «Приложение» и имеет тематический заголовок; при наличии в курсовой работе более одного приложения они нумеруются арабскими цифрами (без знака №), например «Приложение 1», «Приложение 2» и т.д.

Оформление должно соответствовать ГОСТу 7.32- 2017 г.

6. Порядок определения степени самостоятельности выполнения курсовой работы

Руководитель курсовой работы обязан проверять и оценивать степень самостоятельности выполнения обучающимися курсовой работы.

Самостоятельность выполнения работы оценивается по доле текста, расцениваемого как плагиат. Плагиат определяется как использование в курсовой работе, под видом самостоятельной работы, чужого опубликованного текста из материалов, опубликованных любым способом, в том числе ранее выполненных и защищенных курсовых работ:

- Без полной ссылки на источник
- Со ссылками, но когда объем и характер заимствований ставят под сомнение самостоятельность выполненной работы

Плагиат может осуществляться в двух видах:

- Дословное воспроизведение чужого текста
- Парафраз – изложение чужого текста с заменой слов и выражений без изменения смысла, и содержания заимствованного текста.

В представленных обучающимися текстах курсовой работы допускается наличие воспроизведения чужого текста в объеме не более 50% текста.

Оценку степени самостоятельности выполнения обучающимися курсовой работы руководитель курсовой работы проводит путем анализа представленных обучающимися текстов; оценка заимствований из сетевых источников (Интернет) проводится с использованием инструментов портала «Антиплагиат» (www.antiplagiat.ru).

Руководитель курсовой работы обязан предупредить обучающегося о проверке работы на наличие плагиата, допустимых пределах заимствований и о необходимости самостоятельной проверки текста курсовой работы до ее сдачи, о чем обучающийся должен сделать запись на последней странице курсовой работы: «Настоящим подтверждаю, что курсовая работа выполнена мною

самостоятельно, заимствования находятся в допустимых пределах», и подписаться.

При обнаружении прямых заимствований или парафраз в объеме более 50%, руководитель курсовой работы указывает обучающемуся на это и рекомендует внести необходимые изменения.

7. Порядок защиты курсовой работы

Законченная и полностью оформленная работа не позднее, чем за две недели до начала экзаменационной сессии представляется руководителю для проверки и предварительной оценки. Обучающиеся заочной формы обучения представляют курсовую работу не позднее дня начала очередной сессии. Руководитель проверяет работу, дает по ней письменное заключение и в случае положительной оценки структуры, содержания и оформления допускает работу к защите. Работа, не отвечающая установленным требованиям, возвращается для доработки с учетом сделанных замечаний и повторно предъявляется в срок, указанный руководителем, но до начала экзаменационной сессии (по заочной форме – до зачета/экзамена по соответствующей дисциплине).

Защита курсовых работ может проводиться как на учебных занятиях, так и в ходе консультаций или специально отведенное время в расписании.

Оценка за курсовую работу выставляется руководителем по результатам защиты в ведомость и зачетную книжку обучающегося (неудовлетворительная оценка – только в ведомость).

8. Критерии оценки курсовой работы

Основными критериями оценки курсовых работ являются:

1. Соответствие содержания работы теме исследования, поставленным целям и задачам.
2. Актуальность и обоснованность избранной темы.
3. Использование научного аппарата (понятия, законы, методы, литература).

4. Глубина и содержание анализа объекта и предмета исследования.

5. Практическая значимость выводов и рекомендаций, предложенных автором.

6. Оформление курсовой работы.

7. Качество защиты курсовой работы.

Формой аттестации обучающегося по курсовой работе является дифференцированный зачет («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»).

Оценка «отлично» выставляется, если:

- автор курсовой работы демонстрирует понимание теоретической сути исследуемой проблемы;
- выполнение курсовой работы осуществляется с применением классических и современных методов исследований;
- курсовая работа выявляет умение обучающегося работать с литературными источниками, анализировать и обобщать их результаты;
- заключительные выводы по курсовой работе являются достоверными и обоснованными проведенным в работе анализом литературного материала и подтверждены результатами собственных исследований;
- список использованной литературы включает новейшие литературные источники, материалы которых учитываются в курсовой работе;
- курсовая работа содержит ссылки и сноски на использованную научную и справочную литературу, оформленные в соответствии с предъявляемыми требованиями;
- доклад на защите курсовой работы отличается логичностью, последовательностью и убедительностью, включает уместное

использование современной научной и профессиональной терминологии;

- ответы на дополнительные вопросы свидетельствуют о компетентности обучающегося в исследуемой проблеме.

Оценка «хорошо» выставляется, если:

- автор курсовой работы в основном демонстрирует понимание теоретической сущности исследуемой проблемы;
- курсовая работа свидетельствует об умении обучающегося работать с литературными источниками;
- курсовая работа выполнена с нерегулярным/одиочным использованием современных или классических методов исследований, но в целом носит описательный характер;
- заключительные выводы по курсовой работе являются достоверными и обоснованными проведенным в работе анализом литературного материала;
- курсовая работа содержит ссылки и сноски на использованную научную и справочную литературу, оформленную в целом в соответствии с предъявляемыми требованиями с незначительными недочетами;
- доклад на защите курсовой работы отличается логичностью и убедительностью;
- обучающийся в основном правильно и убедительно отвечает на дополнительные вопросы, избегая употребления современной научной и профессиональной терминологии.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если:

- автор курсовой работы недостаточно понимает теоретическую сущность исследуемой проблемы;
- курсовая работа носит описательный и реферативный характер;

- список использованной литературы отличается узостью, не включает последних научных исследований (либо при упоминании в списке использованных источников результаты этих исследований отсутствуют в курсовой работе);
- заключительные выводы по курсовой работе являются в целом достоверными и обоснованными в основном результатами чужих научных исследований;
- курсовая работа содержит ссылки и сноски не на всю использованную научную и справочную литературу, к тому же оформленную с недочетами в отношении к предъявляемым требованиям;
- доклад на защите курсовой работы в целом последователен, но страдает логическими недочетами;
- обучающийся испытывает затруднения при ответах на дополнительные вопросы.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если:

- автор курсовой работы выявляет поверхностную осведомленность по теме своей курсовой работы;
- курсовая работа носит реферативный характер;
- список использованной литературы состоит из недостаточного количества источников;
- заключительные выводы по курсовой работе являются контаминацией (смешением) результатов чужих научных исследований;
- курсовая работа содержит неправильно оформленные ссылки и сноски на использованную научную и справочную литературу;
- доклад на защите курсовой работы состоит из набора отдельных тезисов, не отличается последовательностью;

- обучающийся испытывает значительные затруднения при ответах на дополнительные вопросы либо отказывается от ответа на них.

Работа, представляющая собой отдельные разрозненные фрагменты текста, не складывающиеся в законченный текст, на основании которых невозможно подготовить доклад оценивается оценкой «неудовлетворительно» и до защиты не допускается.

Оценка «неудовлетворительно» также выставляется обучающемуся, не представившему ни в каком виде результаты своей деятельности по выполнению курсовой работы.

Получение неудовлетворительной оценки за курсовую работу означает академическую неуспеваемость обучающегося.

Обучающийся, не представивший в установленный срок курсовую работу или не защитивший ее по неуважительной причине, считается имеющим академическую задолженность.

Обучающиеся, получившие неудовлетворительную оценку, не выполнившие или не защитившие курсовые работы не допускаются к экзаменам по соответствующим дисциплинам.

Приложения

Приложение 1

Перечень примерных тем курсовых работ по специальности «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей»

1. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории пять звезд.
2. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории пять звезд.
3. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории четыре звезды.
4. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории четыре звезды.
5. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории три звезды.
6. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории три звезды.
7. Организация транспортного обслуживания в гостиницах и туристских комплексах.
8. Анализ работы службы приема и размещения
9. Анализ процедуры подготовки и проведения расчетов за проживание.
10. Особенности организации службы приема и размещения.
11. Проблемы службы приема и размещения и пути их решения.
12. Анализ основных функциональных обязанностей персонала службы приема и размещения.
13. Организация обеспечения безопасности для проживающих в гостинице.
14. Анализ процесса документооборота в службе приема и размещения.
15. Анализ процедуры выписки гостя.
16. Анализ работы персонала службы приема и размещения с VIP гостями.

17. Анализ нормативной документации, регламентирующей деятельность гостиницы.
18. Анализ автоматизированной обработки данных в службе приема и размещения.
19. Организация деятельности службы ночного аудита.
20. Анализ взаимодействия с турагенствами, туроператорами и иными сторонними организациями.
21. Анализ навыков общения с потребителем на иностранном языке.
22. Организация и контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).
23. Анализ основных этапов завершающей стадии обслуживания гостей.
24. Анализ видов и порядка расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостинице.
25. Анализ взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.
26. Анализ работы с информационной базой данных гостиницы.
27. Анализ работы персонала службы приема и размещения с иностранными гражданами.
28. Анализ видов договоров в индустрии гостеприимства и их законодательное регулирование.
29. Анализ деятельности службы приема и размещения в процессе проживания гостя.
30. Анализ деятельности ночного портье. Виды отчетной документации
31. Мировые гостиничные компьютерные системы бронирования. Их роль в службе приема и размещения.



Приложение 2

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Колледж бизнеса и технологий

КУРСОВАЯ РАБОТА

по дисциплине:

**«Организация деятельности службы приема, размещения и
выписки гостей»**

Тема _____

Специальность *43.02.11 Гостиничный сервис*

Обучающийся _____

Группа _____

Подпись _____

Проверил *Мурмилюк В.И.*

Должность *преподаватель*

Оценка _____

Дата: _____

Подпись: _____

Санкт-Петербург

2019

Приложение 3

Рассмотрено на заседании цикловой комиссии

Протокол № _____

«__» _____ 2019 г.

Председатель _____ Л.А. Матвеева

Утверждаю

Заместитель директора

«__» _____ 2019 г.

_____ Е.А. Нестеренко

ЗАДАНИЕ

на курсовую работу

по дисциплине «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей»

_____ (фамилия, имя, отчество)

Группа _____ Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис

1. Тема: _____

утверждена распоряжением директора

«__» _____ 2018 г

2. Срок сдачи студентом законченной КР

«__» _____ 2018 г

3. Содержание КР

Введение

Заключение

Список источников информации

4. Преподаватель:

5. Задание принял к исполнению _____

подпись

_____ дата

Пример оформления списка литературы

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	Основная/ дополнительная литература	Книгообеспеченность	
		Кол-во. экз. в библ. СПбГЭУ	Электронные ресурсы
Тимохина Т. Л. Гостиничная индустрия : Учебник Для СПО / Тимохина Т. Л. — Электрон. дан. — Москва : Издательство Юрайт, 2019 .— 336с .— (Профессиональное образование)	осн		ЭБС Юрайт
Кущева Н. Б. Стратегическое управление гостиничным бизнесом : учебное пособие / Н.Б.Кущева ; М- во науки и высш. образования Рос. Федерации, С.-Петерб. гос. экон. ун-т, Каф. гостинич. и рестор. бизнеса .— Санкт- Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2019 .	доп		ЭБ OPAC.UNESCO N.RU
Мусакин А. А. Малый гостиничный бизнес : учебное пособие / А.А.Мусакин ; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, С.-Петерб. гос. экон. ун-т, Каф. гостинич. и рестор. бизнеса .— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2019 .	доп		ЭБ OPAC.UNESCO N.RU
Бураковская Н.В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов : Учебное пособие / Бураковская Н. В., Лукина О. В., Солодовникова Ю. Р. — 2-е изд. — Электрон. дан. — Москва : Издательство Юрайт, 2019 .— 98 с.	доп		ЭБС Юрайт

Пример оформления рисунков и таблиц.

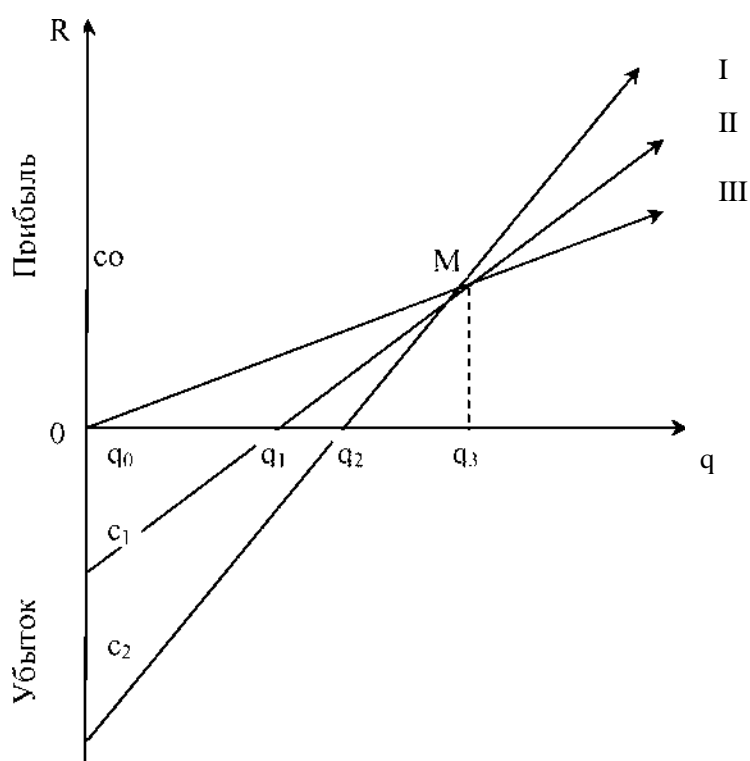


Рисунок 1.1- График зависимости прибыли от объема продаж R - прибыль; с - постоянные затраты; I, II, III - варианты производства; q - объем продаж

Таблица 2.3 - Анализ коэффициентов ликвидности ОАО «РУСЬ»

Наименование коэффициента	Нормативное ограничение	2009 г.	2010 г.	2011 г.
Коэффициент абсолютной ликвидности	> 0,2	0,003	0,001	0,020
Коэффициент текущей ликвидности	> 2,0	1,51	1,40	1,34