

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

УТВЕРЖДАЮ

Директор колледжа



Л.Ф. Пелевина

31 августа 2019 г.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КУРСОВОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИМИСЯ**

по профессиональному модулю
ПМ 04 Продажи гостиничного продукта

Санкт - Петербург

2019

Методические указания по выполнению курсовой работы обучающихся по дисциплине профессионального модуля ПМ 04 Продажи гостиничного продукта предназначены для обучающихся по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

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

Рецензент: Трубина Т.А., преподаватель Колледжа бизнеса и технологий ФГБОУ ВО СПбГЭУ

Одобрено на заседании цикловой комиссии основной профессиональной образовательной программы по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

Протокол № 1 от «30» 08 2019

ВВЕДЕНИЕ

Курсовая работа – один из видов учебной работы студента, предусмотренный учебным планом представляет собой логически завершенное и оформленное в виде текста изложение студентом 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 студента, его знания, навыки и умения. Студент должен продемонстрировать свои знания в следующих областях:

- Выявлять спрос на гостиничные услуги.
- Формировать спрос и стимулировать сбыт.
- Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.
- Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.

Курсовая работа по организации продаж гостиничного продукта - это письменная студенческая работа, которая охватывает весь комплекс вопросов исследования механизмов продаж и методов воздействия на потребителя. Практическая часть предполагает расчет эффективности использования различных методов в конкретных видах туризма.

Цель и задачи курсовой работы

Курс «Организация продаж гостиничного продукта» является, дисциплиной входящей в состав междисциплинарного модуля, носит комплексный характер и интегрирует в единую систему знания, полученные студентами в процессе изучения туристских и экономических дисциплин.

Основной целью курсовой работы по этой дисциплине является обучение студентов общему подходу к пониманию технологий продаж, роли продаж в

максимизации прибыли туристского предприятия, также овладение основными приёмами и методами продаж.

Основными задачами, стоящими перед обучающимися при выполнении курсовой работы являются:

- овладение теоретическими знаниями в области современного маркетинга с учетом передового отечественного и зарубежного опыта;
- знакомство с работами классиков, а также с работами современных ученых и специалистов в области теоретического и прикладного маркетинга;
- получение полного и всестороннего представления о специфических особенностях реализации маркетинговой концепции в практике деятельности предприятий индустрии туризма и гостеприимства;
- умение полно представить материал по основным элементам комплекса маркетинга на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства;
- формирование практических умений и навыков, которые позволят ставить и решать практические маркетинговые задачи и находить эффективные и нестандартные решения.

При выполнении курсовой работы следует подчеркнуть, что удовлетворение потребностей широкого круга потребителей предполагает определение роли и значения маркетинга в стратегическом планировании деятельности предприятия. Кроме того, следует уделить особое внимание таким важнейшим видам маркетинговой деятельности, как сегментация потребителей по различным признакам, методика выбора целевых и наиболее «плодоносных» сегментов рынка, позиционирование продуктов и услуг. Причём раскрывать указанное выше следует на примере предприятий важнейших секторов индустрии гостеприимства (туризма, гостиничного и ресторанного бизнеса). Курсовая работа выполняется на примере конкретного предприятия уже существующего или находящегося в стадии проектирования.

Курсовая работа по дисциплине «Организация продаж гостиничного продукта» 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 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 студентам на выбор из рекомендованного перечня тем по соответствующей учебной дисциплине и профилю обучения. Студент имеет право выбрать одну из рекомендованных тем или предложить собственную с обоснованием выбора.

Одновременно приказом по техникуму назначается научный руководитель курсовой работы из числа преподавательского состава.

После выбора темы и назначения научного руководителя студент 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.

Студенту 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.

Решать вопросы содержания курсовой работы нужно только со своим научным руководителем. 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), имеющихся 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. 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, рассмотрев, 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 (например, 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 (Приложение 4);
3. Введение;
4. Основная часть;
5. Заключение;
6. Список использованных источников;
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 студента 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 (бухгалтерский баланс организации, отчет о финансовых результатах, приложения к балансу, устав организации, статистические данные по отрасли, региону, рынку и др.).

Практическая часть включает две составляющие:

а) аналитическая, в ней студентом дается глубокий анализ изучаемой проблемы на примере конкретного предприятия (организации). С этой целью нужно использовать источники информации предприятия, где студент 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 студента. 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

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 х 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 дипломной работы составляет 40-70 стр. 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.

Форму 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:

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

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

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

$\Phi_{\text{ср.}}$ - 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 дипломной 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 дипломной работе более одного приложения они нумеруются арабскими цифрами (без знака №), например «Приложение 1», «Приложение 2» и т.д.

6. ПОРЯДОК ОПРЕДЕЛЕНИЯ СТЕПЕНИ САМОСТОЯТЕЛЬНОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Руководитель курсовой работы обязан проверять и оценивать степень самостоятельности выполнения студентом 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:

а) без полной ссылки на источник;

б) со ссылками, но когда объем и характер заимствований ставят под сомнение самостоятельность выполненной работы.

Плагиат может осуществляться в двух видах:

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

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

Оценку степени самостоятельности выполнения студентом курсовой работы руководитель курсовой работы проводит путем анализа представленных студентом текстов; оценка заимствований из сетевых

источников (Интернет) проводится с использованием инструментов портала «Антиплагиат» (www.antiplagiat.ru).

Руководитель курсовой работы обязан предупредить студента о проверке работы на наличие плагиата, допустимых пределах заимствований и о необходимости самостоятельной проверки текста курсовой работы до ее сдачи на кафедру, о чем студент 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 студенту на это и рекомендует внести необходимые изменения.

7. ПОРЯДОК АТТЕСТАЦИИ ПО КУРСОВЫМ РАБОТАМ

Законченная и полностью оформленная работа не позднее, чем за две недели до начала экзаменационной сессии представляется руководителю для проверки и предварительной оценки. Студенты 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 в расписании время.

Оценка за курсовую работу выставляется руководителем по результатам защиты в ведомость и зачетную книжку студента (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 студента 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 студента 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 студента в исследуемой проблеме.

Оценка «хорошо» выставляется, если:

- автор курсовой работы в основном демонстрирует понимание теоретической сущности исследуемой проблемы;

- курсовая работа свидетельствует об умении студента 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;

- студент 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;

- студент 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;

- студент 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 студенту, не представившему ни в каком виде результаты своей деятельности по выполнению курсовой работы.

Получение неудовлетворительной оценки за курсовую работу означает академическую неуспеваемость студента.

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

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

Приложения

Приложение 1

Перечень примерных тем дипломных работ по специальности

1. Разработка маркетингового плана отеля.
2. Разработка процесса внутреннего маркетинга на примере одного из отелей Сергиево-Посадского района.
3. Разработка ценовых стратегий на разных стадиях жизненного цикла продукта.
4. Сравнительная характеристика использования средств информации для рекламы двух гостиничных сетей.

5. Разработка системы продвижения и стимулирования продаж на примере отеля Сергиево-Посадского района.
6. Разработка полного комплекса маркетинговых исследований на примере гостиницы (отеля).
7. Анализ каналов сбыта на примере одной из гостиниц Сергиево-Посадского района.
8. Анализ конкурентоспособности гостиничных услуг.
9. Основные категории покупателей гостиничных услуг. Особенности организации работы с ними.
10. Внутренний маркетинг. Методы и критерии оценки гостиничного персонала.
11. Организации рекламной деятельности на предприятиях гостиничного комплекса.
12. Организация и совершенствование службы маркетинга на предприятиях гостеприимства.
13. Формирование системы маркетинговой информации с использованием современных информационных ресурсов.
14. Формирование продуктовой стратегии гостиничного предприятия.
15. Стимулирование сбыта в коммуникационной политике гостиницы.
16. Формирование ценовой стратегии гостиничного предприятия.
17. Пути формирования позитивного имиджа гостиничного предприятия.
18. Веб — сайт гостиничного предприятия как инструмент активных продаж.
19. Особенности сегментирования рынка гостиничных услуг.
20. Формирование ассортиментной политики на предприятиях гостеприимства.
21. Формирование фирменного стиля гостиничного предприятия.
22. Анализ рынка гостиничных услуг и перспективы его развития.
23. Современные подходы к характеристике потребителей гостиничных услуг.
24. Сущность и особенности гостиничного продукта, способы его формирования.
25. Пути повышения конкурентоспособности предприятия гостеприимства.
26. Ситуационный анализ маркетинговой среды гостиничного предприятия.
27. Моделирование поведения потребителей гостиничных услуг.
28. Конкуренция как фактор маркетинговой среды гостиничного предприятия.
29. Современная система деловой коммуникации в индустрии гостеприимства.
30. Связи с общественностью как элемент системы маркетинговых коммуникаций гостиницы.
31. Реклама в системе маркетинговых коммуникаций гостиницы.
32. Гостиничное предприятие как субъект маркетинговой деятельности.
33. Распределение и сбыт услуг гостиничного предприятия.
34. Разработка и управление товарным ассортиментом в мини-гостинице.
35. Преимущества стратегии целевого маркетинга в деятельности малого гостиничного предприятия.

Образец титульного листа
МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»
ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ

КУРСОВАЯ РАБОТА

По дисциплине: «»

Тема: «»

Выполнил(а):

студент(ка): 2 курса
_____ группы
Очной формы обучения

Курсовая работа
защищена с оценкой

«__» ____ 20__ г.
Руководитель: Матвеева Л.А.

(Подпись руководителя)

Санкт-Петербург
2017

Образец задания по выполнению курсовой работы

Рассмотрено
Предметной комиссией Сервисных дисциплин
« » _____ 2016 г.

«УТВЕРЖДАЮ»
Зам. директора
« » _____ 2016 г.

_____ Матвеева Л.А.

_____ Бурмистрова Н.А.

ЗАДАНИЕ

по выполнению курсовой работы по МДК «Технология и организация турагентской деятельности»

студента очного отделения _____ курса, группы _____
специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис».

_____ (фамилия, имя, отчество студента в родительном падеже)

ТЕМА КУРСОВОЙ РАБОТЫ

« _____ »

ПЛАН КУРСОВОЙ РАБОТЫ

1. Введение _____
 2. Основная часть _____
 2. 1. _____
 2. 2. _____
 2. 3. _____
 3. Заключение.
 4. Список использованной литературы
- Приложения.

Дата выдачи задания _____

Срок сдачи курсовой работы _____

Преподаватель-руководитель _____

Пример оформления списка литературы

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	Основная/ дополнительная литература	Книгообеспеченность	
		Кол-во. экз. в библ. СПбГЭУ	Электронны е ресурсы
Скобкин С. С. Основы маркетинга гостиничных услуг : Учебник для СПО / Скобкин С. С. — 2-е изд., испр. и доп . — Электрон. дан. — Москва : Издательство Юрайт, 2019 .— 197 с.	осн		ЭБС Юрайт
Скобкин С. С. Экономика организации в гостиничном сервисе : Учебник и практикум для СПО / Скобкин С. С. — 2-е изд., испр. и доп .— Электрон. дан. — Москва : Издательство Юрайт, 2019 .— 373 с.	осн		ЭБС Юрайт
Баумгартен Л. В. Основы маркетинга гостиничных услуг : Учебник для СПО / Баумгартен Л. В. — Электрон. дан. — Москва : Издательство Юрайт, 2019 .— 338 с.	осн		ЭБС Юрайт
Скобкин С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : Учебник / Скобкин С. С. — 2-е изд., испр. и доп .— Электрон. дан. — Москва : Издательство Юрайт, 2019 .— 197 с.	осн		ЭБС Юрайт
Шубаева В. Г. Маркетинговые технологии в туризме : учебник и практикум для СПО / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская .— 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Юрайт, 2019 .— 120 с.	доп		ЭБС Юрайт
Морозов М. А. Экономика туризма : Учебник Для СПО / Морозов М. А., Морозова Н. С. — 5-е изд., испр. и доп .— Электрон. дан. — Москва : Издательство Юрайт, 2019 .— 291 с.	доп		ЭБС Юрайт
Восколович Н. А. Маркетинговые технологии в туризме : Учебник и практикум Для СПО / Восколович Н. А. — 3-е изд., пер. и доп .— Электрон. дан. — Москва : Издательство Юрайт, 2019 .— 191 с.	доп		ЭБС Юрайт

Пример оформления рисунков и таблиц.

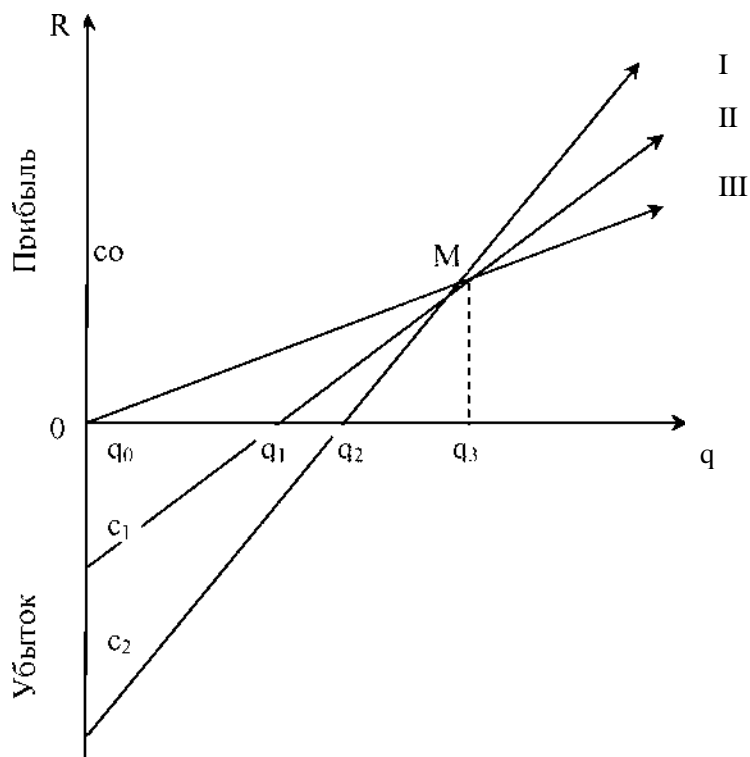


Рисунок 1.1- График зависимости прибыли от объема продаж R - прибыль; c - постоянные затраты; I, II, III - варианты производства; q - объем продаж

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

