

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКАЯ МЕЖДУНАРОДНАЯ АКАДЕМИЯ ТУРИЗМА**

МОСКОВСКИЙ ФИЛИАЛ РМАТ

КОЛЛЕДЖ ГОСТИНИЧНОГО СЕРВИСА

УТВЕРЖДАЮ:

Зам.директора колледжа по УМР



Т.М. Табенкина

**Методические указания по выполнению курсовой работы
по ПМ 02 «Прием, размещение и выписка гостей»**

Специальность 43.02.11 «Гостиничный сервис»

Одобрены

Методическим советом

Колледжа гостиничного сервиса Московского филиала РМАТ

Протокол № 4 от 24.05 2018 г

Составитель:

Казакова Н.Е., преподаватель колледжа гостиничного
сервиса.

Одобрены

Методическим советом

Колледжа гостиничного сервиса Московского филиала РМАТ

Протокол № 1 от 29.08 2019 г

Методические рекомендации по выполнению курсовой работы по МДК 02.01 «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей» профессионального модуля ПМ 02 «Прием, размещение и выписка гостей» разработаны для студентов специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис».

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

ВВЕДЕНИЕ

Данные методические рекомендации предназначены для выполнения курсовых работ студентами колледжа гостиничного сервиса МФ РМАТ по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис». Рекомендации составлены в соответствии с требованиями ФГОС СПО 43.02.11 «Гостиничный сервис» (Приказ Министерства образования и науки от 7 мая 2014 г. N 475).

Рекомендации освещают структуру, объем, содержание и оформление работ.

Курсовая работа по дисциплине является одним из основных видов учебных занятий и одной из форм контроля учебной работы студентов.

Выполнение студентом курсовой работы предусматривается на заключительном этапе изучения модуля, в ходе которого осуществляется практическое применение полученных знаний при решении комплексных задач, связанных с будущей профессиональной деятельностью выпускников.

Выполнение студентом курсовой работы по модулю проводится с целью:

- систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений по специальным дисциплинам;
- углубления теоретических знаний в соответствии с заданной темой;
- формирования умений использования нормативно-правовых документов, специальной литературы, справочных материалов и других информационных источников (профессиональных журналов, материалов конференций, семинаров, выставок и пр.);
- развития творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- подготовки к итоговой государственной аттестации.

Задачами выполнения курсовой работы по специальности «Гостиничный сервис» по модулю ПМ 02 МДК 02.01 «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей» являются:

- приобретение умений компетентного представления профессиональной информации о процессах гостиничного сервиса;
- овладение умениями выбора оптимальных решений по организации деятельности служб гостиничного предприятия и организации обслуживания потребителей гостиничных услуг.

I. КУРСОВАЯ РАБОТА

Целью курсовой работы является углубление и закрепление теоретических и практических знаний, умений в области организации обслуживания в гостиницах и туристических комплексах.

Курсовая работа выполняется в сроки, определяемые образовательным учреждением.

Общее руководство и контроль за ходом выполнения курсовой работы осуществляет преподаватели МДК 02.01 «Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей». Основными функциями руководителя курсовой работы являются:

- оказание помощи студенту в выборе темы и обосновании её актуальности и практической значимости;
- оказание помощи студенту в подборе необходимой литературы;
- консультирование студентов по вопросам содержания и последовательности выполнения курсовой работы;
- контроль за ходом выполнения курсовой работы;
- подготовка письменного отзыва на курсовую работу.

Выполнение курсовой работы начинается с выбора и утверждения темы, получения студентом задания, составления рабочего плана выполнения курсовой работы и предварительного изучения литературы на границе смежных дисциплин.

Рабочий план выполнения курсовой работы представляет собой график изучения и разработки материалов по теме. Рабочий план студент должен согласовать с руководителем курсовой работы.

Вначале студенту необходимо определиться в выборе темы курсовой работы, которые представлены в Приложении 1.

При этом надо быть уверенным в том, что будет найден соответствующий материал (источники) для написания работы, а также иллюстрации и приложения для ее дополнения и оформления.

При подборе, изучении и анализе информационных материалов целесообразно создавать картотеку и банк данных по разрабатываемой теме. Рекомендуется обращать особое внимание на новую литературу, изданную за последние 5 лет, делать выписки, конспектировать отдельные положения источников и систематизировать материалы по разделам курсовой работы, составлять словарь основных терминов и понятий, фиксировать свои суждения и выводы. Систематизация изученных материалов позволит

выделить в них главное, правильно и уместно использовать полученную информацию. Результатом аналитической работы студента должны быть: рациональный выбор методов работы, чётко выстроенная схема представления материалов по теме, формулировка научно обоснованных выводов и практических предложений.

На время выполнения курсовой работы составляется расписание консультаций, утверждаемое руководителем образовательного учреждения. В ходе консультаций преподавателем разъясняются назначение и задачи курсовой работы, требования к её структуре и объёму, принципы разработки и оформления курсовой работы, указывается примерное распределение времени на выполнение отдельных частей курсовой работы, оказывается помощь студентам в подборе литературы, выборе методов изучения и анализа литературы и т.п.

По завершении студентом курсовой работы руководитель проверяет, подписывает её, оформляет письменный отзыв и передает студенту для ознакомления. В письменном отзыве оцениваются: соответствие курсовой работы заявленной теме, качество выполнения курсовой работы, теоретическая и практическая значимость курсовой работы, степень усвоения студентом основного материала. При оценке качества выполнения курсовой работы учитываются следующие требования:

- курсовая работа должна быть выполнена самостоятельно и отличаться критическим подходом к современному состоянию соответствующей проблемы, а также творческим подходом к определению концептуальной установки на разработку темы и практических предложений;
- в курсовой работе должна быть раскрыта сущность исследуемой проблемы, её значение в современных условиях;
- раскрытие темы должно быть полным, конкретным, насыщенным фактическими данными, материалы литературных источников должны быть использованы творчески и в непосредственной связи с разрабатываемой темой;
- курсовая работа должна иметь достаточный научный уровень и включать основные теоретические и практические аспекты разрабатываемой темы;
- курсовая работа должна основываться на действующих правовых и нормативных документах, современной практике в сфере гостиничного сервиса;
- курсовая работа должна быть написана грамотным языком и выполнена в соответствии с нижеприведёнными общими требованиями к структуре и оформлению курсовой работы.

При необходимости руководитель курсовой работы по дисциплине может предусмотреть защиту курсовой работы, которая проводится за счёт времени, отведенного на изучение дисциплины.

Если ни одна из перечисленных тем не вызывает интереса, можно предложить свою тему и обсудить её и план написания данной работы наметить вместе с руководителем курсовых работ.

По содержанию курсовая работа носит реферативный и практический характер. Материал после его подборки нужно разделить на две части (теоретическая – носит описательный характер, практическая – расчеты, схемы, анализ работы службы, гостиницы, статистические данные и т.д.)

Курсовая работа должна соответствовать следующим требованиям:

- содержать четкую формулировку цели, задач;
- максимально полно и в логической последовательности раскрывать содержание, излагать авторские выводы и предложения;
- отвечать всем требованиям по оформлению работы;
- иметь приложения.

Курсовая работа подлежит обязательному рецензированию.

Рецензия должна давать конкретную оценку курсовой работе ("отлично", "хорошо", "удовлетворительно", "неудовлетворительно").

Титульный лист рецензии и краткие указания по оформлению и содержанию рецензии представлены в Приложении 6.

Требования к оформлению курсовой работы

Студент разрабатывает и оформляет курсовую работу в соответствии с требованиями ГОСТ 7.32-2001 (Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления), ГОСТ 2.105-95 - ЕСКД (Общие требования к текстовым документам. Единая системы конструкторской документации), ГОСТ 7.1-2003 (Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления) на листах формата А4 (297×210 мм).

Листы должны быть сброшюрованы в следующей последовательности: титульный лист, содержание, введение, основное содержание (текст) курсовой работы, список используемых источников и литературы, приложения.

Общий объем работы – не более 25 страниц (без приложений) компьютерного текста размером шрифта (кегель) – 14, шрифт Times New Roman с междустрочным интервалом 1,5, форматирование по ширине.

Курсовая работа должна быть сброшюрована в скоросшивателе или пружинным способом в папке. Работа подписывается студентом-исполнителем и руководителем. Курсовая работа предоставляется руководителю в установленные календарным планом

сроки.

Текст курсовой работы пишется на русском языке и все правила правописания и грамматики этого языка в работе должны соблюдаться.

В тексте работы не должно быть сокращений слов, за исключением общепринятых (т.е. и т.д.). Если в тексте используются специальные термины и сокращения более трех раз, непосредственно в тексте приводится расшифровка при первом упоминании, либо при первом упоминании пишется полное название употребляемого сокращения, а в скобках дается ссылка на краткую аббревиатуру.

Материал оформляется в формате:

набор текста – редактор Word;

шрифт – Times New Roman, 14 кегль (для сносок 10 кегль);

межстрочный интервал – полуторный.

Курсовая работа должна иметь следующую структуру:

1. Титульный лист (Приложение 3)
2. Содержание (Приложение 4)
3. Введение
4. Основная часть
5. Заключение
6. Список использованных источников и литературы (Приложение 5)
7. Приложения

Содержание содержит список заголовков разделов, подразделов и пунктов курсовой работы с указанием номера страницы, на которой они начинаются.

Страницы курсовой работы нумеруются арабскими цифрами. Титульный лист курсовой работы включается в общую нумерацию, но на самом титульном листе номер не ставится. На последующих страницах номер проставляется снизу по центру.

Разделы должны иметь порядковую нумерацию в пределах всей работы и обозначаться арабскими цифрами с точкой в конце.

Введение, основная часть, заключение должны быть изложены в строгой логической последовательности и взаимосвязи. Основная часть курсовой работы разбивается на разделы, подразделы (в соответствии с установленной структурой или дополнительно к ней, по согласованию с преподавателем).

Введение, заключение, список литературы не нумеруются. Каждый раздел следует начинать с новой страницы.

Подразделы нумеруются арабскими цифрами в пределах каждого раздела. Номер подраздела состоит из номера раздела и номера подраздела, разделенных точкой. В конце номера подраздела должна быть точка.

Пункты нумеруются арабскими цифрами в пределах каждого подраздела. Номер пункта состоит из номера раздела, номера подраздела и номера пункта, разделенных точкой. В конце номера пункта должна быть точка.

Номера разделов, подразделов и пунктов даются без каких-либо дополнительных заголовков, например, "Глава", "Часть" и т.п. Подчеркивание заголовков не допускается. Точки в конце заголовков не ставятся. Заголовки могут выделяться шрифтом большего размера или полужирным шрифтом.

Каждая часть курсовой работы начинается с нового листа.

При использовании текста литературных источников после дословных цитат следует давать ссылку на соответствующий источник. Для этого в квадратных скобках проставляют номер, под которым соответствующий литературный источник значится в списке литературы. При ссылке на правовые акты и нормативные документы в тексте указывается их полное наименование.

Иллюстрации, расположенные на отдельных страницах, включаются в общую нумерацию страниц.

Иллюстрации, кроме таблиц, обозначаются словом "Рис." и нумеруются последовательно арабскими цифрами в пределах раздела. Номер иллюстрации должен состоять из номера раздела и порядкового номера иллюстрации, разделенных точкой. Например: Рис.1.2 – второй рисунок первого раздела. Все иллюстрации должны иметь подрисуночные подписи.

Нумерация таблиц проводится аналогично. Надпись "Таблица" и ее номер помещаются в правом верхнем углу таблицы. Над таблицей помещается ее название.

Все источники, представленные в списке литературы, нумеруются.

В приложениях помещают вспомогательные материалы, имеющие непосредственное отношение к теме (документы, на которых основывается текст; таблицы и другой материал из официальных изданий); материалы второстепенного значения для более полного освещения темы.

Приложения оформляются как продолжение работы после списка литературы, располагаются и нумеруются в порядке ссылок в тексте. Каждое приложение начинается, как правило, с нового листа словом «Приложение» в правом верхнем углу с указанием его номера.

Во **введении** курсовой работы формулируются:

- актуальность и значение выбранной темы;
- цель исследования;
- задачи исследования;

- предмет исследования;
- объект исследования;
- методология исследования.

Дается краткий обзор проблем, связанных с организацией деятельности определенной службы гостиницы или туристского комплекса, указанной в теме, рассматривается важность и необходимость эффективного их решения.

Основная часть делится на теоретическую и практическую. В практической части отражаются результаты (данные). Каждая из частей может состоять из разделов или глав, которые могут подразделяться на параграфы. Каждый раздел или глава раскрывает тот или иной аспект заявленной темы и должна завершаться обобщающими выводами.

В основной части излагаются теоретические основы изученной темы, дается анализ и интерпретация собранного фактического материала, описываются проведенные наблюдения и эксперименты, результаты практики.

К первой и второй части необходимо составить перечень вопросов в определенной последовательности, которые поэтапно помогут раскрыть тему курсовой работы.

Заключение является завершающей частью курсовой работы и представляет собой выводы и рекомендации относительно возможностей практического применения материалов работы, теоретические и практические предложения по улучшению дальнейшей деятельности исследованного объекта, естественно следующие из выводов соответствующих глав работы. Выводы должны быть обоснованы исключительно теми данными и фактами, которые включены в текст курсовой работы.

По ходу написания работы можно корректировать вопросы, переставлять их местами с тем, чтобы соблюдать последовательное и логическое изложение материала.

Далее продумать и подобрать материал для оформления и дополнения курсовой работы иллюстрациями и приложениями.

Черновой материал необходимо еще раз внимательно прочитать, подработать, исправить ошибки в тексте.

Список использованных источников и литературы – список содержит перечень литературных источников (монографии, статьи, отчеты, материалы из сети internet и т.п.), которые были использованы при выполнении курсовой работы и на которые сделаны ссылки в тексте работы. Список использованной литературы должен оформляться в соответствии с требованиями госта. Не менее 15-20 наименований.

Список должен содержать перечень использовавшихся в ходе работы первоисточников, расположенных в алфавитном порядке по определенной форме и

последовательности:

1. Законы Российской Федерации и субъектов РФ, Постановления Правительства, Указы Президента, региональные законодательные акты, Положения и Инструкции Министерств и ведомств

2. Учебники

3. Учебные и методические пособия

4. Научные работы, авторефераты, диссертации

5. Материалы периодической печати

6. Интерактивные источники.

Нумерация источников в списке использованной литературы сквозная.

Работы авторов с одинаковой фамилией располагаются обычно в алфавитном порядке их инициалов.

При составлении описания книг под фамилией автора сообщаются следующие данные: фамилия и инициалы автора, заглавие книги, сведения, относящиеся к заглавию; место издания, издательство, год.

Для статей из журналов или газет указывается фамилия и инициалы автора, название статьи, наименование журнала или газеты, их номер и год издания.

При указании места издания допускаются следующие сокращения: для Москвы – М., для Санкт-Петербурга – С-Пб. Названия остальных городов должны указываться полностью (см. Приложение 5).

Приложения включают в себя первичный материал, результаты его обработки, итоги социологического и др. исследования, представленные в обобщенном виде, графики, таблицы, схемы, рисунки, образцы документов, стандарты и т.п.

Выполненная курсовая работа сдается для проверки преподавателю. Если курсовая работа не будет сдана в указанный срок, руководитель курсовых работ пишет докладную директору, и вопрос со студентом решается в административном порядке.

Защита курсовой работы

Выполненная студентом курсовая работа проверяется в срок до 15 дней руководителем работы, который даёт письменный отзыв. На основании письменного отзыва решается вопрос о допуске курсовой работы к защите.

Комиссия по защите курсовых работ формируется из двух-трёх преподавателей, один из которых – руководитель курсовой работы, и утверждается руководителем образовательного учреждения за 10-15 дней до защиты. Курсовая работа должна быть

защищена до начала экзаменационной сессии.

Защита курсовой работы проводится на открытом заседании комиссии. Рекомендуемая процедура защиты включает в себя:

- чтение отзыва руководителя курсовой работы;
- доклад студента;
- вопросы членов комиссии;
- ответы студента на вопросы членов комиссии.

На процедуру защиты курсовой работы отводится до 30 мин., в том числе 5-7 мин. отводится на доклад студента.

На защите курсовой работы студент должен кратко изложить содержание работы (возможно представление графического и раздаточного материала, фотографий и др.), дать исчерпывающие ответы на замечания рецензента и вопросы членов комиссии. Комиссия определяет уровень теоретических знаний и практических умений студента, а также степень соответствия курсовой работы предъявляемым к ней требованиям. Курсовая работа оценивается комиссией (с учётом отзыва руководителя, доклада студента, ответов студента на вопросы членов комиссии, качества выполнения работы) по пятибалльной системе: 5 («отлично»), 4 («хорошо»), 3 («удовлетворительно»), 2 («неудовлетворительно»).

Оценка «отлично» ставится тогда, когда работа выполнена самостоятельно и творчески с глубоким знанием содержания основных вопросов и литературы по теме.

Оценка «хорошо» ставится тогда, когда в работе, выполненной на высоком творческом уровне, нет должной самостоятельности и элементов творчества, есть недочеты в оформлении работы.

Оценка «удовлетворительно» ставится тогда, когда в работе в целом освещаются основные вопросы темы, но существуют недостатки в логическом изложении положений, содержатся отдельные ошибочные выводы, а также есть небрежность в оформлении работы.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если тема в работе не освещена.

Студентам, получившим неудовлетворительную оценку по курсовой работе, по решению руководителя курсовой работы предоставляется право доработки прежней темы или выбора новой темы курсовой работы и определяется новый срок для её выполнения или доработки. Студенты, не сдавшие в срок курсовую работу или получившие на защите неудовлетворительную оценку, к экзаменационной сессии не допускаются.

ПРИЛОЖЕНИЯ

В приложения рекомендуется включать материалы, дополняющие содержание работы: нормативные документы, вспомогательные таблицы, схемы, диаграммы, графики, иллюстрации вспомогательного характера. Приложения должны содержать фактический и справочный материал; при использовании в тексте работы каких-либо материалов или данных из приложений следует делать ссылки на номер соответствующего приложения.

Приложение 1

Примерные темы курсовых работ

по МДК 02.01 «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 звезд.
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 обслуживания различных категорий гостей в гостинице (на примере гостиницы вашего региона).
8. Анализ работы службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
9. Анализ процедуры подготовки и проведения расчетов за проживание.
10. Особенности организации службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
11. Проблемы службы приема и размещения и пути их решения (на примере конкретной гостиницы).
12. Анализ основных функциональных обязанностей персонала службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
13. Организация обеспечения безопасности для проживающих в гостинице (на конкретном примере).
14. Анализ процесса документооборота в службе приема и размещения (на конкретном примере).
15. Анализ процедуры выписки гостя (на конкретном примере).

**РОССИЙСКАЯ МЕЖДУНАРОДНАЯ АКАДЕМИЯ ТУРИЗМА
МОСКОВСКИЙ ФИЛИАЛ
КОЛЛЕДЖ ГОСТИНИЧНОГО СЕРВИСА**

Курсовая работа

ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ 01 «Организация и контроль текущей деятельности службы приема и размещения»

на тему: _____

выполнил студент ____ курса ____ группы
ФИО _____

Проверил
ФИО _____

оценка _____

Москва, 201_ г.

Содержание курсовой работы

Введение

Глава 1. Работа служб приема и размещения

1.1 Служба приема и размещения в гостинице

1.2 Порядок регистрации, размещения гостей гостиницы.

Глава 2. Анализ качества работы служб на примере гостиницы «...»

2.1 Общая характеристика гостиницы

2.2 Анализ работы службы приема и размещения гостиницы «...»

2.3 Рекомендации по улучшению работы гостиницы

Заключение

Список использованных источников

Приложение 4

Перечень источников принято излагать в следующей последовательности:

- международные официальные документы;
- законодательные акты, документы и другие материалы государственных органов;
- специальная литература по исследуемой проблематике (монографии, диссертационные, дипломные исследования);
- источники статистических материалов (сборники, материалы эмпирических исследований, в т.ч. анкетных опросов), документы конференций;
- материалы архивов и текущего делопроизводства государственных органов власти и управления, общественных институтов;
- публикации периодической печати;
- адреса интернет-сайтов.

При составлении библиографического описания необходимо учитывать следующие рекомендации по его оформлению:

научные издания, учебники, учебные пособия, написанные одним автором или группой авторов

Уокер Дж.Р. Введение в гостеприимство: Учебник./ Пер. с англ. – М.: ЮНИТИ, 1999.

Колков В.В., Лаврененко И.М. Социальная политика и социальная работа: Учебное пособие.-М.: Изд-во МГСА, 2002.

научные издания, учебники и учебные пособия, написанные под редакцией или под общей редакцией

Гостиничный и туристический бизнес. / Под ред. проф. Чудновского А.Д. -М.: Ассоциация авторов и издателей «Тандем». Изд-во ЭКМОС, 1998.

Технологии социальной работы, Учебник./Под общ. ред. проф. Холостовой Е.И. -М, 2001.

Статья (глава, раздел) из книги, сборника или периодического издания

Мошняга В.П. Социальные основы государственной политики в отношении молодежи // Российский журнал социальной работы. -1995.- №2 -С.3-13.

Нормативно-правовые акты

Федеральный закон «О государственной социальной помощи» от 16 июля 1999 г. №178-ФЗ // Собрание законодательства РФ, 1999, №29 от 19 июля.

Приложение 5

РЕЦЕНЗИЯ

на курсовую работу

студента группы _____ специальности _____

Ф.И.О. студента

выполненную по дисциплине _____

на тему: _____

1. Актуальность темы: _____

2. Соответствие содержания курсовой работы заданию (да, нет)_____;

3. Наличие ссылок на первоисточники _____;

4. Количество использованных первоисточников _____;

**5. Оформление иллюстраций, формул, таблиц
соответствует требованиям _____ (да, нет);**

6. Положительные стороны работы _____

7. Подробный анализ недостатков и ошибок _____

8. Наличие выводов и предложений в курсовой работе _____

9. Курсовая работа допущена к защите, не допущена к защите
(ненужное зачеркнуть)

Руководитель
курсовой работы

Дата: