

СОДЕРЖАНИЕ

1	Общие положения	3
2	Структура и содержание курсовой работы	5
3	Оформление курсовой работы	10
4	Порядок защиты курсовой работы	12
5	Критерии оценки курсовой работы	14
6	Список литературы	16
	Приложение А	18
	Приложение Б	19
	Приложение В	20
	Приложение Г	21
	Приложение Д	22

1. Общие положения

Методические рекомендации по выполнению курсовой работы для студентов специальности 43.02.14 Гостиничное дело по ПМ. 01 Организация деятельности службы приема и размещения составлены в соответствии с требованиями ФГОС в части требований к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников образовательных учреждений среднего профессионального образования.

Целями выполнения курсовой работы являются:

- более глубокое овладение знаниями;
- формирование умений осуществлять поиск, обобщать, анализировать необходимую информацию;
- привитие интереса к исследовательской деятельности;
- формирование умений самостоятельной работы;
- овладение умениями последовательного обоснованного изложения своих мыслей;
- выработка умений анализировать сложные явления.

Выполнение курсовой работы в рамках изучения ПМ. 01 Организация деятельности службы приема и размещения направлено на приобретение обучающимися практического опыта по систематизации полученных знаний и практических умений, формированию профессиональных (ПК) и общих компетенций (ОК):

Код	Наименование результата обучения
ПК 1.1	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
ПК 1.2	Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 1.3	Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества
ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

ОК 4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей
ОК 7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 8	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

Изложение материала курсовой работы должно носить проблемный характер. Кроме того, при написании курсовой работы следует активно использовать региональный компонент, привлекая для сравнения и анализа официальные материалы по вопросам туризма и гостиничного сервиса.

Общими требованиями к курсовой работе являются:

- целевая направленность;
- четкость построения;
- логическая последовательность изложения материала;
- убедительность аргументов;
- краткость и четкость формулировок;
- конкретность изложения результатов работы;
- доказательность выводов и обоснованность рекомендаций;
- грамотность оформления.

2. Структура и содержание курсовой работы

Курсовая работа представляет собой логичное самостоятельное исследование и должна состоять из двух частей: теоретической и практической.

Объем курсовой работы должен составлять 25-30 страниц печатного текста (приложения не учитываются).

Курсовую работу следует выполнять в соответствии со сроками, установленными учебным планом и графиком учебного процесса.

Тему курсовой работы студент выбирает самостоятельно в соответствии с профилем выполняемой работы во время учебной и производственной практик.

Курсовую работу рекомендуется выполнять с применением современных информационных технологий, позволяющих составлять электронные таблицы, графики, проводить расчеты и т.д.

Содержание должно отражать все материалы, представляемые к защите работы в составе текстового документа.

Курсовая работа должна иметь внутреннюю структуру и правильное оформление. Структурные элементы курсовой работы:

- титульный лист (приложение);
- задание на курсовую работу;
- содержание;
- введение;
- основная часть (главы и параграфы);
- заключение;
- список использованной литературы;
- приложения (источники информации, таблицы, графики, диаграммы).

Текст курсовой работы должен быть четко структурирован и по возможности не выходить за пределы требуемого материала.

Таблица 1 – Структура и объем курсовой работы

Наименование разделов	Объем в страницах
Введение	2-3
Теоретическая часть	7-9
Практическая часть	10-12
Заключение	1-2
Список использованных источников	не менее 15 источников
Итого	25-30
Приложения	в соответствии с темой

Во введении кратко обосновывается выбор темы курсовой работы: актуальность проблемы исследования; объект и предмет исследования; цели, задачи и методы исследования; степень разработанности в специальной литературе, указываются источники информации. Уместно показать разработанность вопроса (темы) в историческом аспекте. Кроме того, должна быть четко определена теоретическая база исследования, т.е. перечислены наиболее значимые авторы, проводившие научные или научно-практические исследования по данной проблеме, должно быть сформулировано и обосновано отношение студента к их научным позициям. Объем введения 2-3 страницы.

Во введении формулируются объект и предмет исследования. Объектом исследования является конкретное предприятие, а предмет исследования определяется в названии темы курсовой работы.

Далее определяется информационная база курсового исследования, которая объединяет плановые материалы предприятия, документы гостиничного учета, гостиничной хозяйственной и другой отчетности. Следует грамотно перечислять наименования использованных документов, обращая внимание на правильность указания кодов документов по общероссийским классификаторам управленческой документации, а также периодов времени, к которым они относятся.

Затем указываются использованные студентом методы исследования. Например,: «В процесс выполнения курсовой работы для решения поставленных вопросов применены различные приемы и методы исследований: монографический, логический, статистический, аналитический, графический и т.д.». Заключительным элементом введения может быть краткая характеристика структуры работы. Например,: «Курсовая работа содержит введение, две главы, заключение, список использованной литературы, приложение».

Основная часть курсовой работы. Изложение основного текста курсовой работы должно быть последовательным, логичным, четким. Особое внимание должно быть обращено на орфографию, синтаксис. Недопустимо механическое переписывание целиком абзацев, страниц, таблиц без ссылки на источники. Следует делать обязательные ссылки на источник информации, указывая в конце цитаты в квадратных скобках номер источника литературы и той страницы, на которой содержится цитируемая фраза.

Общетеоретическая часть курсовой работы представляет собой обзор и оценку литературных источников по теме работы (законодательные и нормативные акты, официальные документы, монографии, статьи, учебные пособия).

Раздел 2 работы носит практический, проектный, расчетно-конструктивный характер. Первый подраздел посвящается организационной характеристике объекта исследования – местоположение, отрасль, организационно-правовая форма, состав учредителей, виды деятельности и др. В работе основное внимание уделяется изучению видов деятельности и услуг, относящихся к теме исследования. В практической части должны описываться результаты проведенного исследования и возможные направления повышения эффективности работы предприятия в соответствии с тематикой курсовой работы. Именно разработка таких предложений и рекомендаций будет свидетельствовать о практической значимости проведенного исследования. Обязательным для курсовой работы является логическая взаимосвязь между разделами и последовательное развитие основной темы на протяжении всей работы.

Заключение. В этой части работы обучающийся должен показать, как выполнены те цели и задачи, которые поставлены перед выполнением курсовой работой во введении.

В заключении логически последовательно излагаются выводы и предложения, к которым пришел обучающийся в результате курсового исследования. Они должны быть краткими и четкими, дающими полное представление о содержании, значимости, обоснованности и эффективности разработок.

Выводы и предложения пишутся в виде тезисов, по пунктам, и должны отражать основные выводы по теории вопроса, по проведенному анализу результатов деятельности предприятия, а также по всем предлагаемым направлениям ее совершенствования. Таким образом, в заключении формулируются краткие выводы по каждой главе курсовой работы. Следует избегать изложения теоретического материала из первой главы.

Список использованных источников. Библиографический список – это элемент библиографического аппарата, который содержит библиографические описания использованных источников и помещается после заключения. Такой

список составляет одну из частей курсовой работы и отражает самостоятельную творческую работу студента.

Этот список необходим для подтверждения правильности теоретических и практических выводов и предложений студента, целесообразности выбора использованных в курсовой работе методов проведенного исследования. В список использованных источников должны быть включены только те источники информации, которые были непосредственно использованы студентом и на которые имеются ссылки в тексте курсовой работы.

Список использованных источников в курсовой работе необходимо приводить в алфавитном порядке. При этом по каждому источнику отражаются фамилия и инициалы автора, полный заголовок книги или статьи, место издания, наименование издательства, год издания и нумерации страниц. Однако, необходимо отметить, что в начале списка необходимо помещать законодательные и нормативные акты, затем в алфавитном порядке учебная и периодическая литература, в конце списка – сайты и интернет-ресурсы, содержащие официальную и достоверную информацию. Список оформляется в соответствии с ГОСТ Р 7.05-2008. Библиографическая ссылка (не менее 15), составленный в следующем порядке:

- Федеральные законы (в очередности от последнего года принятия к предыдущим);
- Указы Президента Российской Федерации (в той же последовательности);
- постановления Правительства Российской Федерации (в той же последовательности);
- иные нормативные правовые акты;
- иные официальные материалы (резолуции-рекомендации международных организаций и конференций, официальные доклады, официальные отчеты и др.);
- монографии, учебники, учебные пособия (в алфавитном порядке);
- иностранная литература;
- интернет-ресурсы.

Рекомендации по оформлению списка использованных источников рассмотрены ниже на конкретных примерах:

1. Федеральный закон РФ «Об основах туристской деятельности в

Российской Федерации» №132-ФЗ от 24.11.1996 (с изменениями и дополнениями)
// Справочно-поисковая система «Консультант Плюс»;

2. ГОСТ Р 50690-2000 Туристские услуги. Общие требования [Электронный ресурс] Открытая база ГОСТов // Режим доступа: [http:// standartgost.ru](http://standartgost.ru) свободный;

3. Вернева Ю. Домашние питомцы: путешествуем вместе // Гостиничное дело. – 2016. – № 8. [Электронный ресурс] Режим доступа: [http:// panor.ru/magazines/ gostinichnoe-delo/numbers/79980.html](http://panor.ru/magazines/gostinichnoe-delo/numbers/79980.html) свободный;

4. Кусков А.С. Гостиничное дело [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кусков А.С. – Электрон. текстовые данные. – М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2015. – 328с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/939>. – ЭБС «IPRbooks», по паролю.

5. Михайлов С.А. Модернизация управления качеством гостиничных услуг как инструмент устойчивого развития гостиничного комплекса // Вестник Адыгейского государственного университета. Серия 5: Экономика. – 2015. – №1. – С.273-280.

6. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие / А.В.Сорокина. – М.: ИНФРА-М, 2014. – 304с.

7. Прием, размещение и выписка гостей: учебник для студентов учреждений сред. проф. образования / М.А.Ехина. – М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 304с.

8. Интернет-издание в сфере гостиничного сервиса «Командировка.ру» [Электронный ресурс] Режим обращения www.komandirovka.ru;

9. Сайт гостиницы «Престиж» [Электронный ресурс] Режим доступа: www.prestigekursk.ru;

10. Электронная туристическая библиотека «Все о туризме» [Электронный ресурс] Режим доступа: [http:// tourlib.net/ statti_ tourism/ gost_ biznes.htm](http://tourlib.net/statti_tourism/gost_biznes.htm)

В курсовой работе обязательно должны быть приложения. Они содержат справочный материал, служащий исходной базой для иллюстрирования материала курсовой работы и проведенного исследования.

В приложении следует относить вспомогательный материал, который при включении в основную часть работы загромождает текст, такие как фотографии, таблицы и рисунки, превышающие одну страницу.

Каждое приложение должно начинаться с нового листа (страницы) с указанием в правом верхнем углу слова «Приложение» и его обозначения в виде букв алфавита (кроме букв ё, й, ь, ы, ь). приложения должны иметь заголовок, который записывается симметрично относительно текста с прописной буквы отдельной строкой.

3. Оформление курсовой работы

Текст курсовой работы оформляется на компьютере на стандартных листах формата А4 (210 x 297 мм) по ГОСТ 2.301. На компьютере текст должен быть оформлен в текстовом редакторе Microsoft Word. Шрифт заголовков разделов, структурных элементов «Содержание», «Введение», «Заключение», «Список использованной литературы», «Приложение» - полужирный, размер 13 пт.

Шрифт заголовков подразделов - полужирный, размер 13 пт.

Межсимвольный интервал – обычный.

Односторонняя печать текста на компьютере, междустрочный интервал – 1,5, шрифт Times New Roman (размер основного текста – 13 пт, размер шрифта сносок, таблиц, приложений – 12 пт).

В тексте использовать **Ж** (жирный шрифт), *К* (курсив), Ч (подчеркнутый) – нельзя.

По всем четырем сторонам листа оставляются поля: с левой стороны – 25 мм, с правой – 10 мм, сверху – 15 мм, снизу – 10 мм. Абзац – 1,25 см, выравнивание по ширине.

Нумерация страниц работы должна быть сквозной, справа в нижней части листа арабскими цифрами.

Опечатки, описки и графические неточности, обнаруженные в процессе выполнения не допускаются.

Титульный лист является первым листом курсовой работы (проекта).

На титульном листе должно быть указано:

- полное наименование образовательного учреждения, вышестоящей организации (ведомственная подчиненность);
- выбранная тема;
- наименование учебной дисциплины;
- специальность;

- ФИО студента, номер учебной группы, курс;
- гриф допуска к защите;
- ФИО руководителя курсовой работы;
- город и год выполнения (приложение А)

Титульный лист, задание и содержание включаются в общую нумерацию страниц, но номер страницы на титульном листе не проставляется. Нумерация начинается с «Содержание» (т.е. со страницы 3).

Нумерация рисунков может быть сквозной в пределах всей текстовой части курсовой работы (например: Рисунок 1, Рисунок 2 и т.д.).

Рисунок имеет подрисуночный текст – название, раскрывающее его содержание (например: Рисунок 1 – Этапы предоставления гостиничных услуг). Не рекомендуется выделение надписи жирным шрифтом или курсивом.

Цифровой материал, результаты расчетов и анализа, как правило, оформляются в виде таблиц, включаемых как в основную часть курсовой работы (выравнивание по центру), так и в приложения. На каждую таблицу в тексте должна быть сделана ссылка (например: Данные таблицы 2 показывают..., Результаты спроса по сезонам представлены в таблице 3...).

Над таблицей слева помещается надпись «Таблица...» с указанием ее номера (знак № и точка не ставятся), после знака пишется тематический заголовок с прописной (заглавной) буквы, без подчеркивания. Точка в конце заголовка не ставится. В таблице допускается применять размер шрифта меньше, чем в тексте.

Нумерация таблиц должна быть сквозной в пределах всей текстовой части курсовой работы (например: Таблица 1, Таблица 2 и т.д.). Не предусматривается графа «№ п/п».

Таблица 1 – Цены на номера различных категорий в гостинице «Парламент»

Категория	Цена, руб./сут.	
	1 чел.	2 чел.
Стандарт	2600	-
Студия	4200	4400
Люкс	5800	6600
Апартаменты	8500	8800

В случае переноса таблицы на другой лист заголовок таблицы не дублируется, а в левом верхнем углу указывается: «Продолжение таблицы...», строка с нумерацией граф дублируется при ее наличии.

При большом количестве таблиц часть из них следует оформлять в виде приложений. Формулы размещаются отдельными строками и нумеруются сквозной нумерацией.

Номер проставляется арабскими цифрами с правой стороны листа на уровне формулы в круглых скобках. После формулы ставится запятая и с новой строки после слова «где» идет расшифровка каждого обозначения.

Например:

Коэффициент загрузки номерного фонда позволяет определить использование номерного фонда и обычно рассчитывается в процентах:

$$K_3 = \frac{\text{ПН}}{\text{НФ}} \times 100\%, \quad (1)$$

где ПН – число проданных номеров;

НФ – число номеров, предложенных к продаже.

4. Порядок защиты курсовой работы

Выполненная курсовая работа подписывается студентом на титульном листе и предоставляется преподавателю-руководителю не позднее, чем за пять дней до назначенного срока защиты.

Рецензирование курсовой работы имеет своей целью проверить, насколько полно разработана тема, использованы специальная литература и материалы практики. Преподаватель-руководитель оценивает работу, обращая внимание на ее актуальность и целесообразность, проверяется наличие ссылок на использованные источники, оформление, язык и стиль изложения материала, выводов и предложений.

Рецензия оформляется на отдельном бланке. Результаты рецензирования отражаются преподавателем-рецензентом в виде оценки. К защите допускаются курсовые работы, в целом отвечающие предъявляемым требованиям.

Студент изучает сделанные рецензентом замечания, рекомендации с учетом этого готовится к защите работы в установленном порядке.

Процедура защиты состоит из краткого сообщения об основном содержании работы, его ответов на вопросы, обсуждения качества работы и ее окончательной оценки.

Выступление в ходе защиты должно быть четким и лаконичным; содержать основные направления работы над темой курсовой работы, выводы и результаты проведенного исследования.

По результатам защиты студенту выставляется оценка по пятибалльной системе на основании рецензии руководителя.

Неудовлетворительно оценивается работа, не отвечающая установленным требованиям, например, не раскрыта тема, не использована специальная литература, имеются замечания по системности и стилю изложения, список использованной литературы отсутствует или составлен без соблюдения правил библиографического описания источников и др. Такая курсовая работа подлежит переработке с учетом требований и рекомендаций преподавателя и повторному представлению на рецензию.

Студенту, не предоставившему курсовую работу до окончания зачетной недели, в ведомости выставляется «не аттестован», и он считается неуспевающим по данной дисциплине.

Студенту предоставляется право выбора новой темы курсовой работы. Защита курсовых работ проходит на заседании комиссии по графику, составленному преподавателем. При защите студент должен кратко рассказать о содержании работы, особенностях ее выполнения (в том числе практической части), ответить на дополнительные вопросы. При определении итоговой оценки должны учитываться следующие показатели: содержание и оформление работы, степень творчества, организованности и самостоятельности студента при ее выполнении, уровень компетентности при защите работы и др.

Структура курсовой работы, ее оформление, организация выполнения и оценка должны соответствовать требованиям, изложенным в письме Минобразования России от 05.04.1999 г. № 16-32-55 ин/16-В «О рекомендациях по организации выполнения и защиты курсовой работы (проекта) по дисциплине в образовательных учреждениях среднего профессионального образования».

5. Критерии оценок курсовой работы

Курсовая работа оценивается по пятибалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Общие критерии оценки курсовой работы:

- актуальность и степень разработанности темы;
- творческий подход и самостоятельность в анализе, обобщениях и выводах;
- полнота охвата литературы;
- уровень овладения методикой исследования;
- правильность и научная обоснованность выводов, практическая направленность;
- стиль изложения;
- соблюдение всех требований к оформлению курсовой работы и сроков ее выполнения.

На «отлично» может быть оценена курсовая работа при:

- соответствии содержания заявленной теме;
- глубоком и полном раскрытии вопросов теоретической и практической части работы;
- отсутствии ошибок, неточностей, несоответствий в изложении теоретических и практических разделов;
- глубоком и полном анализе результатов курсовой работы, постановке верных выводов, указании их практического применения;
- высоком качестве оформления;
- представлении курсовой работы в указанные руководителями сроки;
- уверенной защите курсовой работы.

На «хорошо» может быть оценена курсовая работа при:

- соответствии содержания заявленной теме;
- наличии небольших неточностей в изложении теоретического или практического разделов, исправленных самим обучающимся в ходе защиты;
- глубоком и полном анализе результатов, постановке верных выводов, указании их практического применения;

На «удовлетворительно» может быть оценена курсовая работа:

- при соответствии содержания заявленной теме;

- при недостаточно полном раскрытии вопросов теоретической или практической части;

- при наличии ошибок и неточностей в изложении теоретического или практического разделов курсовой работы, исправленных самим обучающимся в ходе защиты;

- при недостаточно глубоком и полном анализе результатов;

- при небрежном оформлении курсовой работы;

На «неудовлетворительно» может быть оценена курсовая работа:

- при несоответствии содержания заявленной теме;

- при не раскрытии вопросов теоретической или практической части;

- при наличии грубых ошибок в изложении теоретического или практического разделов;

- при отсутствии анализа результатов курсовой работы.

6. Список литературы

1. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 (ред. от 18.07.2019) «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» // Справочно-поисковая система «Консультант Плюс»;
2. ГОСТ Р 56780-2015 Услуги средств размещения. Бизнес-услуги. Общие требования
- Арбузова Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учебное пособие / Н. Ю. Арбузова. – М.: Издательский центр «Академия», 2018. – 224 с.
2. Асанова И.М., Жуков А.А. Организация службы приема и размещения гостей: учебное пособие / М.: Издательство «Академия», 2018. – 288с.
3. Волков Ю.Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес: учебное пособие // Издательство «Ростов на Дону», 2018. – 348с.
4. Гостиничный и туристский бизнес / под ред. проф. Чудновского А.Д. – М.: Ассоциация авторов и издателей «Тандем». Издательство «ЭКМОС», 2019. – 448с.
5. Елканова Д.И., Осипов Д.А. Основы индустрии гостеприимства: учебное пособие / М.: «Дашков и К», 2020. – 248с.
6. Ехина М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учебник / 6-е изд, перераб. – М.: «Академия», 2021. – 240с.
7. Лесник А.Л., Мацицкий И.П., Чернышев А.В. Организация и управление гостиничным бизнесом: учебное пособие / М.: Издательство Аспект Пресс, 2020. – 239с.
8. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: Учебник для проф. образования / И.Ю. Ляпина; под ред. канд. пед. наук А.Ю. Ляпина. – 2-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2019. – 268с.
9. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учебное пособие / 8-изд, М.: Издательство «Академия», 2018. – 208с.
10. Папирян Г.А. Менеджмент в индустрии гостеприимства: учебное пособие / М.: Издательство «Экономика», 2014. – 208с. 19
11. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие / М.: Издательство «Инфра» – М, 2018. – 304с.
12. Экономика туризма: учебник / М.А.Морозов, Н.С.Морозова, Г.А. Карпова, Л.В.Хорева. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2017. – 320 с.

13. Туристический сайт «Мир туризма» [Электронный ресурс] Режим доступа: www.wise-travel.ru

14. Информационный портал «Книга туриста» [Электронный ресурс] Режим доступа: www.turbooks.ru

15. Информационный портал «Отели мира» [Электронный ресурс] Режим доступа: www.hygotel-abv.ru

Тематика курсовых работ

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).
16. Организация деятельности службы ночного аудита (на конкретном примере)
17. Организация обслуживания VIP-гостей в гостинице
18. Технология работы с жалобами клиентов в гостинице
19. Цикл обслуживания гостя от предварительного заказа до выезда из гостиничного комплекса, на примере отеля 5 звезд
20. Влияние культуры гостиничного сервиса на эффективность обслуживания гостей на (на примере конкретной гостиницы)
21. Технология и специфика обслуживания иностранного гостя
22. Особенности технологического процесса регистрации и поселения индивидуального гостя и корпоративных гостей на гостиничном предприятии
23. Организация работы телефонной службы в гостинице
24. Основные и дополнительные услуги в гостинице
25. Функциональные обязанности службы приема и размещения
26. Виды расчетов с проживающими в туристских и гостиничных комплексах
27. Технологии регистрации и размещение туристских групп в гостинице
28. Организация обслуживания различных категорий гостей в гостинице (на примере конкретной гостиницы)

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ АО

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение

Астраханской области

«Астраханский государственный политехнический колледж»

Технология предоставления основных услуг в гостинице

МДК.01.01 Организация деятельности сотрудников службы приема и
размещения

специальность 43.02.14 Гостиничное дело

Курсовая работа

Руководитель:

_____ Джумагазиева А.А.

«___» _____ 2023 г.

Исполнитель:

_____ Петров И.И.

«___» _____ 2023 г.

Содержание

Введение	4
1 Организация предоставления основных услуг в гостинице	6
1.1 Понятие гостиничной услуги	6
1.1.1 Виды основных услуг в гостинице	
1.2 Технология предоставления основных услуг в гостинице	15
1.2.1 Порядок приема оплаты за предоставленные услуги	
2 Технология предоставления основных услуг в гостинице «Park Inn Astrakhan»	18
2.1 Общая характеристика гостиницы «Park Inn Astrakhan»	18
2.2 Организационная структура управления в гостинице «Park Inn Astrakhan»	23
2.3 Технология предоставления основных услуг в гостинице «Park Inn Astrakhan»	25
Заключение	27
Список использованной литературы	30
Приложение А	32

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ
ГБПОУ АО «Астраханский государственный политехнический колледж»

РЕЦЕНЗИЯ НА КУРСОВУЮ РАБОТУ

(Ф.И.О. полностью)

(шифр и наименование специальности)

(тема курсовой работы)

(руководитель курсовой работы)

1. Системно и последовательно ли работал обучающийся над заявленной темой?
 Да Нет
2. Проявлял ли самостоятельность, творчество в процессе работы?
 Да Нет
3. Какова глубина проработки проблемы исследования?
 Оптимально Достаточно Недостаточно
4. Уровень выполнения исследования в практической части работы?
 Оптимально Достаточно Недостаточно
5. Представил ли материалы, подтверждающие его практическую деятельность?
 Да Нет
6. Своевременно ли выполнял работу согласно этапам календарного плана?
 Да Нет

Показал ли обучающийся при выполнении курсовой работы сформированность следующих общих и профессиональных компетенций:

1. Понимание сущности и социальной значимости своей будущей профессии, устойчивый интерес к ней:
 Оптимально Достаточно Недостаточно
2. Умение организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество:
 Оптимально Достаточно Недостаточно
3. Умение осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития:
 Оптимально Достаточно Недостаточно
4. Владение информационной культурой, умение анализировать и оценивать информацию с использованием информационно-коммуникационных технологий:
 Оптимально Достаточно Недостаточно

