

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

Частное профессиональное образовательное учреждение
«Колледж гостиничного бизнеса»
ЧПОУ «КГБ»



Адрес: 354340, Россия, Краснодарский край, г. Сочи, ул. Ленина, 280А
Web-site: www.chospitality-sochi.ru
e-mail: c.hospitality-sochi@mail.ru

Тел: 8 (862) 246 68 18
ОГРН 1122300005684
ИНН 2317980218

Рассмотрено
На заседании педагогического совета

Протокол № 1 от «25» августа 2019 г.

Утверждаю директор ЧПОУ
«Колледж гостиничного бизнеса»
Л.Ю.Гурина
«25» августа 2019 г.



МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КУРСОВОЙ

РАБОТЫ

(ДЛЯ СТУДЕНТОВ ОЧНОЙ И ЗАОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ)

Специальность: 43.02.11 Гостиничный сервис

ПМ.03. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ПРОЦЕССЕ

ПРОЖИВАНИЯ

Сочи 2019 г.

Методические рекомендации по выполнению курсовой работы являются частью учебно-методического комплекса по ПМ. 03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания.

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.

Методические рекомендации адресованы студентам очной и заочной формам обучения. В электронном виде методические рекомендации размещены на сайте колледжа в разделе Документы.

Уважаемый студент!

Курсовая работа по профессиональному модулю ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания является одним из основных видов учебных занятий и формой контроля Вашей учебной работы. Курсовая работа – это творческая деятельность студента по профессиональному модулю реферативного, практического характера. Выполнение курсовой работы по профессиональному модулю ПМ.03. направлено на приобретение Вами практического опыта по систематизации полученных знаний и практических умений, формированию профессиональных (ПК) и общих компетенций (ОК). Выполнение курсовой работы осуществляется под руководством преподавателя профессионального модуля ПМ.03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания. Результатом данной работы является курсовая работа, выполненная и оформленная в соответствии с установленными требованиями. Курсовая работа подлежит обязательной защите. Настоящие методические рекомендации (МР) определяют цели и задачи, порядок выполнения, содержат требования к лингвистическому и техническому оформлению курсовой работы и практические советы по подготовке и прохождению процедуры защиты. Подробное изучение рекомендаций и следование им позволит Вам избежать ошибок, сократит время и поможет качественно выполнить курсовую работу. Обращаем Ваше внимание, что если Вы получите неудовлетворительную оценку по курсовой работе, то Вы не будете допущены к квалификационному экзамену по профессиональному модулю. Вместе с тем внимательное изучение рекомендаций, следование им и своевременное консультирование у Вашего руководителя поможет Вам без проблем подготовить, защитить курсовую работу и получить положительную оценку. Консультации по выполнению курсовой работы проводятся как в рамках учебных часов в ходе изучения дисциплины/профессионального модуля, так и по индивидуальному графику.

Желаем Вам успехов!

1 ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Выполнение курсовой работы рассматривается как вид учебной работы по профессиональному модулю профессионального цикла и реализуется в пределах времени, отведенного на её изучение.

1.1. Цель курсовой работы

Выполнение студентом курсовой работы по профессиональному модулю ПМ 03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания проводится с целью:

1. Формирования умений:

– систематизировать полученные знания и практические умения по ПМ – по технологии организации уборки номеров и требования к качеству проведения основных и дополнительных услуг; по организации техники безопасности и противопожарной безопасности при оказании основных и дополнительных услуг; по технологии организации досуга и отдыха;

– осуществлять поиск, обобщать, анализировать необходимую информацию по: правилам заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы; правилам поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях; правилам обращения с магнитными ключами; правилам организации хранения ценностей проживающих; правилам заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице; правилам заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей

– разрабатывать мероприятия для решения поставленных в курсовой работе задач.

2. Формирования профессиональных компетенций

Название ПК	Основные показатели оценки результата (ПК)
ВПД 3. Организация обслуживания гостей в процессе проживания.	
ПК. 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	Демонстрация навыков по организации и контролю работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы
ПК. 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).	Демонстрация навыков по предоставлению гостям услуги питания в номерах Изложение последовательности заполнения документов при принятии заказа
ПК. 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.	Демонстрация навыков по работе с оборудованием и инвентарем
ПК. 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	Демонстрация навыков по созданию условий хранения вещей и ценностей проживающих

3. Формирования общих компетенций по специальности:

Название ОК	Основные показатели оценки результата (ОК)
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	демонстрация интереса к будущей профессии
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	обоснование выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач в области бронирования; демонстрация эффективности и качества выполнения профессиональных задач.
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	демонстрация способности принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	демонстрация навыков использования информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе обучения
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий.
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня.
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности.

1.2 Задачи курсовой работы

Задачи курсового проектирования:

- поиск, обобщение, анализ необходимой информации;
- оформление курсовой работы в соответствии с заданными требованиями;
- подготовка и защита (презентация) курсовой работы.

2. СТРУКТУРА КУРСОВОЙ РАБОТЫ

2.1 Структура курсовой работы

По содержанию курсовая работа может носить реферативный, практический характер. По объему курсовая работа должна быть не менее 20 - 25 страниц печатного текста.

По структуре курсовая работа практического характера включает в себя:

- содержание;
- введение, в котором подчеркивается актуальность и значение темы, формулируются цели и задачи работы;
- основную часть, которая обычно состоит из двух разделов: в первом разделе содержатся теоретические основы разрабатываемой темы; вторым разделом является практическая часть, которая представлена счетами, графиками, таблицами, схемами и т.п.;
- заключение, в котором содержатся выводы и рекомендации относительно возможностей практического применения материалов работы;
- список литературы;
- приложения.

3. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

3.1 Выбор темы

Распределение и закрепление тем производит преподаватель. При закреплении темы соблюдается принцип: одна тема – один студент (Приложение 1).

При закреплении темы Вы имеете право выбора по выполнению работы по той или иной теме из предложенного списка. Документальное закрепление тем производится посредством внесения Вашей фамилии в утвержденный заместителем директора по учебной работе перечень тем курсовых работ (проектов). Данный перечень тем курсовых работ с конкретными фамилиями студентов хранится у преподавателя. Самостоятельно изменить тему Вы не можете.

3.2 Получение индивидуального задания

После выбора темы курсовой работы преподаватель выдает Вам индивидуальное задание установленной формы. Обращаем внимание, что индивидуальное задание Вы должны получить не позднее, чем за 2 месяца до выполнения курсовой работы/проекта.

3.3 Составление плана подготовки курсовой работы

В самом начале работы очень важно вместе с руководителем составить план выполнения курсовой работы (Приложение 2). При составлении плана Вы должны вместе уточнить круг вопросов, подлежащих изучению и исследованию, структуру работы, сроки её выполнения, определить необходимую литературу. **ОБЯЗАТЕЛЬНО** составить рабочую версию содержания курсовой работы по разделам и подразделам.

Внимание! Во избежание проблем, при подготовке курсовой работы Вам необходимо всегда перед глазами иметь:

1. Календарный план выполнения курсовой работы.

2. График индивидуальных консультаций руководителя.

Запомните: своевременное выполнение каждого этапа курсовой работы - залог Вашей успешной защиты и гарантия допуска к квалификационному экзамену по ПМ.

3.4 Подбор, изучение, анализ и обобщение материалов по выбранной теме

Прежде чем приступить к разработке содержания курсовой работы, очень важно изучить различные источники (нормативные документы, ресурсы Интернет, учебные издания и др.) по заданной теме.

Процесс изучения учебной, научной, нормативной и другой литературы требует внимательного и обстоятельного осмысления, конспектирования основных положений, кратких тезисов, необходимых фактов, цитат, что в результате превращается в обзор соответствующей книги, статьи или других публикаций.

От качества Вашей работы на данном этапе зависит качество работы по факту её завершения. Внимание! При изучении различных источников очень важно все их фиксировать сразу. В дальнейшем данные источники войдут у Вас в список используемой литературы.

Практический совет: создать в своем компьютере файл «Литература по КР» и постепенно туда вписывать исходные данные любого источника, который Вы изучали по теме курсовой работы /проекта. Чтобы не делать работу несколько раз, внимательно изучите требования к составлению списка источников и литературы (Приложение 4).

Результат этого этапа курсовой работы – это сформированное понимание предмета исследования, логически выстроенная система знаний сущности самого содержания и структуры исследуемой проблемы.

3.5 Разработка содержания курсовой работы

Курсовая работа имеет ряд структурных элементов: введение, теоретическая часть, практическая часть, заключение.

3.5.1 Разработка введения

Во-первых, во введении следует обосновать актуальность избранной темы курсовой работы/проекта, раскрыть ее теоретическую и практическую значимость, сформулировать цели и задачи работы (Приложение 3).

Во-вторых, во введении, а также в той части работы, где рассматривается теоретический аспект данной проблемы, автор должен дать, хотя бы кратко, обзор литературы, изданной по этой теме. Введение должно подготовить читателя к восприятию основного текста работы. Оно состоит из обязательных элементов, которые необходимо правильно сформулировать. В первом предложении называется тема курсовой работы.

Актуальность исследования (почему это следует изучать?) Актуальность исследования рассматривается с позиций социальной и практической значимости. В данном пункте необходимо раскрыть суть исследуемой проблемы и показать степень ее проработанности в различных трудах (экономистов, преподавателей и авторов, работающих в области исследований гостиничного сервиса – в зависимости от данного ВПД, который, согласно

ФГОС по специальности, отражает содержание курсовой работы). Здесь же можно перечислить источники информации, используемые для исследования. (Информационная база исследования может быть вынесена в первую главу).

Проблема исследования (что следует изучать?) Проблема исследования показывает осложнение, нерешенную задачу или факторы, мешающие её решению. Определяется 1 - 2 терминами.

Цель исследования (какой результат будет получен?) Цель должна заключаться в решении исследуемой проблемы путем ее анализа и практической реализации. Цель всегда направлена на объект.

Объект исследования (что будет исследоваться?). Объект предполагает работу с понятиями. В данном пункте дается определение экономическому явлению, на которое направлена исследовательская деятельность. Объектом может быть личность, среда, процесс, структура, хозяйственная деятельность предприятия (организации).

Предмет исследования (как, через что будет идти поиск?) Здесь необходимо дать определение планируемым к исследованию конкретным свойствам объекта или способам изучения экономического явления. Предмет исследования направлен на практическую деятельность и отражается через результаты этих действий.

Задачи исследования (как идти к результату?), пути достижения цели. Задачи соотносятся с гипотезой. Определяются они исходя из целей работы. Формулировки задач необходимо делать как можно более тщательно, поскольку описание их решения должно составить содержание глав и параграфов работы. Как правило, формулируются 3-4 задачи.

Перечень рекомендуемых задач:

1. «На основе теоретического анализа литературы разработать...» (ключевые понятия, основные концепции).
2. «Определить... » (выделить основные условия, факторы, причины, влияющие на объект исследования).
3. «Раскрыть... » (выделить основные условия, факторы, причины, влияющие на предмет исследования).
4. «Разработать... » (средства, условия, формы, программы).
5. «Апробировать...» (что разработали) и дать рекомендации...

Методы исследования (как исследовали?): дается краткое перечисление методов исследования через запятую без обоснования.

Теоретическая и практическая значимость исследования (что нового, ценного дало исследование?).

Теоретическая значимость исследования не носит обязательного характера. Наличие сформулированных направлений реализации полученных выводов и предложений придает работе большую практическую значимость. При написании можно использовать следующие фразы: результаты исследования позволят осуществить...; будут способствовать разработке...; позволят совершенствовать....

Структура работы – это завершающая часть введения (что в итоге в работе представлено).

В завершающей части в назывном порядке перечисляются структурные части работы, например: «Структура работы соответствует логике исследования и включает в себя введение, теоретическую часть, практическую часть, заключение, список литературы, 5 приложений».

Здесь допустимо дать развернутую структуру курсовой работы и кратко изложить содержание глав. (Чаще содержание глав курсовой работы излагается в заключении).

Таким образом, введение должно подготовить к восприятию основного текста работы.

Краткие комментарии по формулированию элементов введения представлены в таблице 1.

Таблица 1

Комментарии по формулированию элементов введения

Элемент введения	Комментарий к формулировке
Актуальность темы	Почему это следует изучать? Раскрыть суть исследуемой проблемы и показать степень

	ее проработанности.
Проблема исследования	Что следует изучать? Показывает определенные сложности, нерешенную задачу при анализе изучаемого явления
Цель исследования	Какой результат будет получен? Должна заключаться в решении исследуемой проблемы путем ее анализа и практической реализации
Объект исследования	Что будет исследоваться? Дать определение экономическому явлению, на которое направлена исследовательская деятельность
Предмет исследования	Как и через что будет идти поиск? Дать определение планируемому к исследованию конкретным свойствам объекта или способам изучения экономического явления.
Гипотеза исследования	Что неочевидно в исследовании? Утверждение значимости проблемы, предположение, доказательство возможного варианта решения проблемы. Показать пути возможного применения изучаемого явления для оптимизации процессов.
Задачи исследования	Как идти к результату? Определяются, исходя из развития цели работы. Формулировки задач необходимо делать как можно более тщательно, поскольку описание их решения должно составить содержание глав и параграфов работы. Как правило, формулируются 3 – 4 задачи.
Методы исследования	Как изучали? Краткое перечисление методов через запятую без обоснования
Информационная база исследования	Что использовали при изучении вопроса? Перечислить источники информации, используемые для исследования
Практическая значимость исследования	Что нового, ценного дало исследование? Не носит обязательного характера. Наличие сформулированных направлений реализации полученных выводов и предложений придает работе большую практическую значимость.
Структура работы (завершающая часть введения)	Что в итоге в работе/проекте представлено. Краткое изложение содержания глав работы.

3.5.2 Разработка основной части курсовой работы.

Основная часть обычно состоит из двух разделов: в первом содержатся теоретические основы темы; дается история вопроса, уровень разработанности вопроса темы в теории и

практике посредством сравнительного анализа литературы. В теоретической части рекомендуется излагать наиболее общие положения, касающиеся данной темы, а не вторгаться во все проблемы в глобальном масштабе. Теоретическая часть предполагает анализ объекта исследования и должна содержать ключевые понятия, историю вопроса, уровень разработанности проблемы в теории и практике. В процессе проработки теоретических источников нужно выделять и отмечать тот текст, который значим для данного параграфа, главы курсовой работы. Эти фрагменты текста можно помещать в работу как цитату, как иллюстрацию к вашему анализу, сопоставлению. Необходимо обязательно давать ссылки на них с указанием номеров страниц этих информационных источников. В теоретической части нельзя целиком помещать разделы и главы из учебников, книг, статей.

Вторым разделом является практическая часть, которая должна носить сугубо прикладной характер. Практическая часть исследует предмет исследования. В ней необходимо количественно описать планируемые к исследованию конкретные свойства объекта или способы изучения экономического явления; привести результаты практических расчетов и направления их использования, а также сформулировать направления совершенствования экономической деятельности. В ней может находиться исследование проблемы, описание эксперимента и применяемых методик, описание полученных результатов и проект, как результат оптимизации условий, выявленных в ходе исследования. Для написания практической части, как правило, используются материалы, собранные Вами в ходе производственной практики. Примерная структура практической части: В названии практической части формулируется проблема исследования на примере конкретной организации.

Цель проведения исследования – приводится в первом предложении. Техника – экономическая характеристика предприятия, на баз которого проводится исследование (статус предприятия, организационно – управленческая структура, особенности технологического процесса и т д).

Методы исследования: дается краткое перечисление. Методология исследования - это те методы, которыми пользовался студент в процессе подготовки курсовой работы

К методам исследовательской деятельности относят: теоретические методы (метод анализа, синтеза, сравнения) и эмпирические методы (наблюдение, метод опроса, эксперимент). Ход исследования имеет следующий алгоритм: после названия метода дается цель использования и описание применяемого метода, далее – показано его применение в конкретной организации. Все материалы по применению методик – бланки анкет, документов используются в Приложении. Проводится анализ полученных результатов, делается вывод. Для более точных результатов используются несколько методов. Просьба запомнить и применять!

Общие выводы. По окончании исследования подводятся итоги исследования по всей теме. Используемая методика должна подтвердить или опровергнуть гипотезу исследования. В случае опровержения гипотезы даются рекомендации по возможному совершенствованию экономической деятельности в свете исследуемой проблемы. Заключение носит форму синтеза полученных в работе результатов. Его основное назначение - резюмировать содержание работы, подвести итоги проведенного исследования. В заключении

излагаются полученные выводы и их соотношение с целью работы и конкретными задачами, поставленными и сформулированными во введении.

Разработка заключения. Обращаем Ваше внимание, что по окончании исследования подводятся итоги по теме. Заключение носит форму синтеза полученных в работе результатов. Его основное назначение - резюмировать содержание работы, подвести итоги проведенного исследования. В заключении излагаются полученные выводы и их соотношение с целью исследования, конкретными задачами, сформулированными во введении.

Составление списка источников и литературы. В список источников и литературы включаются источники, изученные Вами в процессе подготовки работы, в т.ч. те, на которые Вы ссылаетесь в тексте курсовой работы/проекта. Внимание! Список используемой литературы оформляется в соответствии с правилами, предусмотренными государственными стандартами (Приложение 4). Список используемой литературы должен содержать 20 – 25 источников (не менее 10 книг и 10-15 материалов периодической печати), с которыми работал автор курсовой работы. Список используемой литературы включает в себя: - нормативные правовые акты; - научную литературу и материалы периодической печати; - практические материалы. Источники размещаются в алфавитном порядке. Для всей литературы применяется сквозная нумерация. При ссылке на литературу в тексте курсовой работы следует записывать не название книги (статьи), а присвоенный ей в указателе “Список литературы” порядковый номер в квадратных скобках. Ссылки на литературу нумеруются по ходу появления их в тексте записки. Применяется сквозная нумерация.

4. ОБЩИЕ ПРАВИЛА ОФОРМЛЕНИЯ КУРСОВЫХ РАБОТ

4.1 Оформление текстового материала.

Текстовая часть работы должна быть представлена в компьютерном варианте на бумаге формата А4. Шрифт – Times New Roman, размер шрифта – 14, полуторный интервал, выравнивание по ширине. Страницы должны иметь поля (рекомендуемые): нижнее – 2,5; верхнее – 2; левое – 3; правое – 1,5. Объем курсовой работы/проекта - 20-25 страниц, объем дипломной работы/проекта должен составлять 55-70 страниц. Все страницы работы должны быть подсчитаны, начиная с титульного листа и заканчивая последним приложением. Нумерация страниц должна быть сквозная, начиная с введения и заканчивая последним приложением. Номер страницы ставится на середине листа нижнего поля. Весь текст работы/проекта должен быть разбит на составные части. Разбивка текста производится делением его на разделы (главы) и подразделы (параграфы). В содержании работы/проекта не должно быть совпадений формулировок названия одной из составных частей с названием самой работы, а также совпадения названий глав и параграфов. Названия разделов (глав) и подразделов (параграфов) должны отражать их основное содержание и раскрывать тему работы/проекта. При делении работы/проекты на разделы (главы) (согласно ГОСТ 2.105- 95) их обозначают порядковыми номерами – арабскими цифрами без точки и записывают с абзацного отступа. При необходимости подразделы (параграфы) могут делиться на пункты. Номер пункта должен состоять из номеров раздела (главы), подраздела (параграфа) и пункта, разделённых точками. В конце номера раздела (подраздела), пункта (подпункта) точку не ставят. Если раздел (глава) или подраздел (параграф) состоит из одного пункта, он также нумеруется. Пункты при

необходимости, могут быть разбиты на подпункты, которые должны иметь порядковую нумерацию в пределах каждого пункта, например: 4.2.1.1, 4.2.1.2, 4.2.1.3 и т. д. Каждый пункт, подпункт и перечисление записывают с абзацного отступа. Разделы (главы), подразделы (параграфы) должны иметь заголовки. Пункты, как правило, заголовков не имеют. Наименование разделов (глав) 14 должно быть кратким и записываться в виде заголовков (в красную строку) жирным шрифтом, без подчеркивания и без точки в конце. Заголовки должны четко и кратко отражать содержание разделов (глав), подразделов (параграфов), пунктов. Нумерация страниц основного текста и приложений, входящих в состав работы/проекта, должна быть сквозная. В основной части работы/проекта должны присутствовать таблицы, схемы, графики с соответствующими ссылками и комментариями. В работе/проекте должны применяться научные и специальные термины, обозначения и определения, установленные соответствующими стандартами, а при их отсутствии – общепринятые в специальной и научной литературе. Если принята специфическая терминология, то перед списком литературы должен быть перечень принятых терминов с соответствующими разъяснениями. Перечень включают в содержание работы (Приложение 7).

4.2 Оформление иллюстраций.

Все иллюстрации, помещаемые в работу, должны быть тщательно подобраны, ясно и четко выполнены. Рисунки и диаграммы должны иметь прямое отношение к тексту, без лишних изображений и данных, которые нигде не поясняются. Количество иллюстраций в работе/проекте должно быть достаточным для пояснения излагаемого текста.

Иллюстрации следует размещать как можно ближе к соответствующим частям текста. На все иллюстрации должны быть ссылки в тексте работы/проекта. Наименования, приводимые в тексте и на иллюстрациях, должны быть одинаковыми. Ссылки на иллюстрации разрешается помещать в скобках в соответствующем месте текста, без указания см. (смотри). Ссылки на ранее упомянутые иллюстрации записывают, сокращенным словом смотри, например, см. рисунок 3. Размещаемые в тексте иллюстрации следует нумеровать арабскими цифрами, например: Рисунок 1, Рисунок 2 и т.д. Допускается нумеровать иллюстрации в пределах раздела (главы). В этом случае номер иллюстрации должен состоять из номера раздела (главы) и порядкового номера иллюстрации, например Рисунок 1.1. Надписи, загромождающие рисунок, чертеж или схему, необходимо помещать в тексте или под иллюстрацией.

Примерный перечень тем курсовых работ.

1. Сравнительный анализ видов гостиничного хозяйства.
2. Анализ нормативно-правового регулирования гостиничного дела.
3. Разработка организационной структуры современного отеля.
4. Разработка униформы работников гостиницы как составляющей корпоративного имиджа современной гостиницы.
5. Разработка мебелировки различных видов гостиничных номеров.
6. Формирование имиджа гостиницы.

7. Разработка номенклатуры уборочных работ с применением современных технических средств и материалов.
8. Организация работы прачечной в гостинице.
9. Организация работы службы room-service.
10. Организация охраны труда, профилактики производственного травматизма, производственной санитарии и гигиены.
11. Технология обеспечения безопасности персонала гостиницы.
12. Организация работы Бизнес-центра (Business center) и виды услуг, предоставляемые бизнес-туристам.
13. Организация работы Сервис-бюро (Service bureau) и виды услуг, предоставляемые гостям гостиницы.
14. Технология использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности персонала гостиницы при обслуживании гостей.
15. Разработка системы контроля доступа в помещения гостиницы.
16. Организация хранения личных вещей проживающих
17. Организация отдыха и развлечений и др. сопутствующих услуг в гостинице.

18. Организация безопасности проживающих туристов в гостинице как основное условие комфортабельного размещения. 19. Сравнительный анализ системы классификации гостиниц в России и западноевропейских странах.
20. Разработка комплекса мероприятий по повышению качества обслуживания клиентов гостинице на примере...
21. Разработка системы мотивации персонала гостиницы.
22. Анализ психологических факторов, влияющих на качество обслуживания клиентов гостиницы.
23. Разработка правил и стандартов общения персонала гостиницы с проживающими.
24. Разработка должностных обязанностей работников различных квалификационных уровней в административно-хозяйственной службе.
25. Организация оказания услуг интерактивного и платного телевидения в отеле.
26. Организация оказания SPA-услуг проживающим.
27. Технология обеспечения безопасности проживающих и организация медицинской помощи в отеле.

