



УТВЕРЖДЕНО:
Ученым советом
Института сервисных технологий
Протокол № 22 от 20.06.2019 г.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КУРСОВОГО
ПРОЕКТА (РАБОТЫ)**

**ПРОЕКТА ПМ.03 ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В
ПРОЦЕССЕ ПРОЖИВАНИЯ**

**МДК.03.01 ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ПРОЦЕССЕ
ПРОЖИВАНИЯ**

Основная профессиональная образовательная программа среднего
профессионального образования - программа подготовки специалистов среднего
звена

по специальности: 43.02.11 Гостиничный сервис

Квалификация: *менеджер*

год начала подготовки: 2019

Разработчики:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>Преподаватель</i>		<i>Желтенков Н.К.</i>

Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ПССЗ:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>Преподаватель</i>		<i>Желтенков Н.К.</i>

1. Цели и общие требования к содержанию и оформлению курсового проекта

Для закрепления знаний студентов по профессиональному модулю ПМ.03 *ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ПРОЦЕССЕ ПРОЖИВАНИЯ* по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис выполняется курсовой проект (работа) (далее - курсовой проект).

Целями курсового проекта являются:

- закрепить теоретические знания, полученные студентами в процессе изучения дисциплины;
- расширить диапазон знаний студентов по изучаемой предметной области;
- получить практические навыки по проведению анализа предметной области;
- получить практические навыки по разработке, проектированию и реализации туров.

Курсовой проект является отчетным и защищается в порядке, предусмотренным настоящими методическими рекомендациями.

Руководителем курсового проекта может быть лектор или преподаватель, проводящий лекционные или практические занятия по профессиональному модулю.

Руководитель проекта определяет задание на курсовой проект (приложение № 1), где указывает целевую установку, основные исходные данные, необходимые для ее выполнения, краткое содержание курсового проекта и его основные части, подлежащие разработке.

Курсовой проект студент выполняет самостоятельно в учебных помещениях под наблюдением руководителя (консультанта). Работа с материалами может выполняться студентами в часы самостоятельной подготовки, в библиотеках, читальных залах, а также дома.

Студент в проекте должен показать уровень своей подготовки, умение анализировать, обобщать и исследовать конкретные вопросы, проводить расчеты, разрабатывать и исполнять документы по предметной области.

Одной из важнейших форм руководства является просмотр выполненного проекта по этапам. Все обнаруженные в ходе просмотра ошибки, неясности и недоработки должны быть указаны студенту с необходимыми разъяснениями.

После проверки выполнения слушателем одного этапа проекта руководитель визирует проект и разрешает перейти к следующему этапу, делая при этом соответствующую отметку в календарном плане.

Выполненный курсовой проект представляется руководителю на проверку. Если проект удовлетворяет требованиям, предъявляемым к нему, студент допускается к защите.

Курсовой проект студент обязан сдать в установленный календарным планом срок.

Защита курсового проекта студентом проводится в часы предусмотренные планом прохождения профессионального модуля ПМ.03 при непосредственном участии руководителя проекта и оценивается по пятибалльной системе. В проведении защиты могут участвовать консультанты и преподаватели специальности.

Защита работы состоит в коротком докладе студента (8-10 минут) и в ответах на вопросы. Вопросы на защите задаются по существу работы.

Оценка за курсовой проект выставляется в зачетную ведомость, а положительная оценка и в зачетную книжку. Зачетная ведомость подписывается руководителем курсового проекта, а также консультантами из числа преподавателей специальности. Запись в зачетной книжке визируется руководителем проекта. При получении неудовлетворительной оценки студент повторно выполняет проект по новой теме или перерабатывает прежнюю.

Студент, не представивший в установленный срок курсовой проект или не защитивший его по неуважительным причинам, считается имеющим академическую задолженность.

Все выполненные курсовые проекты после их защиты сдаются руководителю ООП СПО ППСЗ специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

СТРУКТУРА КУРСОВОГО ПРОЕКТА

Курсовой проект выполняется текстуально согласно настоящим методическим рекомендациям, в виде пояснительной записки. Кроме того, в качестве приложения к записке исполняются необходимый комплект документов.

Пояснительная записка выполняется на листах формата А4 и включает следующие разделы:

- Титульный лист (Приложение 2)
- Задание
- Содержание (Приложение 3)
- Введение
- Основная часть
- Заключение
- Список использованных источников
- Приложения

Все иные материалы, связанные с темой курсового проекта могут располагаться в пояснительной записке по согласованию с руководителем курсового проекта студента.

Курсовой проект — самостоятельная творческая работа студента. Независимо от избранной темы, рекомендуется придерживаться приведенной ниже структуры курсового проекта:

- Титульный лист;
- Задание;
- Содержание с указанием разделов, подразделов и страниц;

ВВЕДЕНИЕ - обоснование актуальности темы курсового проекта, определение его целей и задач - от 1 до 2 листов формата А4

СОДЕРЖАТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ РАБОТЫ - от 8 до 30 листов формата А4

ЗАКЛЮЧЕНИЕ – окончательные выводы и основные результаты курсового проекта - от 1 до 2 листов формата А4

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ – от 1 до 2 листов формата А4

ПРИЛОЖЕНИЯ – материалы, дополняющие содержание проекта.

ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ КУРСОВОГО ПРОЕКТА

К курсовому проекту предъявляются следующие общие требования:

- логическая последовательность изложения материала;
- четкость построения;
- убедительность аргументации;
- единство формы и содержания;
- содержательность анализа и элементы исследования поставленных вопросов;
- краткость и точность формулировок, исключающих возможность субъективного и неоднозначного толкования;
- конкретность изложения результатов работы;
- доказательность выводов и обоснованность рекомендаций;
- наличие ссылок на источники используемого материала.

Поскольку курсовой проект выполняется в форме пояснительной записки, то следует выделить ряд специальных требований, предъявляемых к ней.

Содержание курсового проекта, количество и состав графической части определяется заданием на его разработку.

Введение. Это вступительная часть курсового проекта, в которой рассматриваются основные тенденции состояния и развития проблемы, обосновывается теоретическая и практическая актуальность проблемы, формируются цель и задачи проекта, предмет и объект курсового проекта, дается характеристика исходного состояния объекта исследования. Объем введения не должен превышать 2-3% от общего объема курсового проекта.

Цель курсового проекта представляет собой формулировку результата исследовательской деятельности и путей его достижения с помощью определенных средств. Учитывается, что у проекта может быть только одна цель.

Задачи конкретизируют цель; в соответствии с основной целью целесообразно выделить три-четыре задачи.

Задачи исследования - это теоретические и практические результаты, которые должны быть получены в курсовом проекте. Это обычно делается в форме перечисления (изучить..., установить..., выяснить..., вывести формулу и т.п.). Постановку задач следует делать как можно более тщательно, т.к. их решение составляет содержание разделов курсового проекта.

Основная часть курсового проекта состоит из совокупности предусмотренных содержанием работы параграфов.

Содержанием *первой главы* являются, как правило, теоретические аспекты по теме, раскрытые с использованием информационных источников. Здесь рекомендуется охарактеризовать сущность, содержание основных теоретических положений предмета исследуемой темы, их современную трактовку, существующие точки зрения по рассматриваемой проблеме и их анализ.

Большое значение имеет правильная трактовка понятий, их точность и научность. Употребляемые термины должны быть общепринятыми либо приводиться со ссылкой на автора. Точно так же общепринятыми должны быть и формулы расчета.

Вторая глава посвящается общей характеристике объекта исследования, характеристике отдельных структурных элементов объекта исследования, порядку их деятельности и функционирования, а также разработке выводов и предложений, вытекающих из анализа проведенного исследования. В ней предлагаются способы решения выявленных проблем. Вторая глава является результатом выполненного исследования.

Заключение – основные выводы и рекомендации, вытекающие из результатов проведенной работы.

Кратко излагаются основные результаты разработки, отмечаются оригинальные решения, полученные студентом. Приводятся основные показатели и характеристики разработанного курсового проекта, анализируется соответствие выполненной разработки заданию на курсовое проектирование.

Список использованных источников должен содержать перечень использовавшихся в ходе работы первоисточников, расположенных в алфавитном порядке и отражающих тему курсового проекта.

В приложения рекомендуется включать материалы, дополняющие содержание проекта, промежуточные расчеты, вспомогательные таблицы, спецификации, нормативные документы (Устав, инструкции и т.д.), иллюстрации вспомогательного характера.

Следует помнить, что наиболее важные положения в проекте целесообразно иллюстрировать и пояснять примерами из существующих ныне разработок в аналогичных или иных, но пограничных областях деятельности.

Каждый раздел записки должен начинаться с постановки соответствующей частной задачи и завершаться выводами, отражающими полученные результаты и переход к последующим разделам.

В текст не следует помещать материалы, особенно информативного характера без какого-либо анализа. Текст должен полностью отвечать наименованиям разделов, подразделов, пунктов и подпунктов. В тексте записки не допускается: применять сокращение слов, кроме установленных правилами русской орфографии и пунктуации.

Текст курсового проекта помещается на одной стороне листа формата А4, печатается через 1,5 компьютерного интервала с применением 14-го размера шрифта. Текст должен быть отформатирован по левому и правому полям страницы. Каждая страница имеет одинаковые поля: размер левого поля - 25 мм, правого - 15 мм, верхнего - 15 мм, нижнего - 15 мм. Тип шрифта устанавливается Times New Roman. Использование любого другого шрифта для оформления курсового проекта не разрешается.

Курсовые проекты, имеющие опечатки, помарки и т.п., перепечатываются и сдаются на повторную проверку.

Повреждение листов записки, помарки и следы не полностью удаленного текста не допускаются.

Расстояние между названием частей и последующим текстом должно равняться трем интервалам. Такое же расстояние выдерживается между заголовками части и параграфа.

Каждая часть начинается с новой страницы. Это же правило относится к другим основным структурным частям работы: введению, заключению, списку использованных источников и приложениям.

Нумерация страниц текста курсового проекта сквозная, арабской цифрой, без точки (титульный лист включают в общую нумерацию страниц отчета, номер страницы на титульном листе не проставляют); нумерация приложений буквенная: А, Б, В

Нумерация иллюстраций, таблиц, формул сквозная или по разделам, арабскими цифрами.

Титульный лист, задание и содержание

Титульный лист оформляется в соответствии с образцом приложение 2, Бланк задания на курсовое проектирование – в соответствии с приложением 1, содержание в соответствии с приложением 3.

Содержание должно включать названия разделов, подразделов и приложений с указанием страниц, на которых они помещены.

Нумерация страниц и частей

Пояснительная записка пишется на одной стороне листа бумаги формата А4 (210x297 мм). Пояснительная записка должна быть отпечатана на принтере, а формулы вписаны с помощью редактора формул.

На листах записки оставляются свободные поля шириной: слева – 25 мм, справа – 15 мм, сверху и внизу – 15 мм. На печатных листах междустрочный интервал 1,5; шрифт Times New Roman; кегль 14; отступ для красной строки 1,25.

Подчеркивать и переносить слова в заголовках не допускается.

Каждая страница пояснительной записки, содержащая текстовую информацию, должна иметь основную надпись текстовых документов (приложение 3).

Разделы и подразделы нумеруются *только арабскими цифрами*. Номер подраздела составляют номер раздела и собственно номер подраздела, номера разделены точкой.

Изложение материала в пояснительной записке должно быть четким, лаконичным, технически грамотным. Сокращения слов и терминов, кроме разрешенных стандартами и общепринятых, не допускается.

Текст в записке излагается в соответствии с разделами, пунктами и подпунктами и его следует начинать с новой страницы и обозначать арабской цифрой с точкой.

Раздел – основная ступень деления текста. Подраздел – часть раздела. Номера подразделов состоят из номеров раздела и подраздела, разделенных точкой и с точкой в конце номера подраздела, например: 1.1, 1.2, 1.3 и т.д. Каждое относительно новое положение (логически завершённую мысль) в тексте пояснительной записки следует начинать с абзаца.

Абзац в тексте начинают с красной строки.

Наименования частей должны записываться в виде заголовков прописными буквами, а при напечатании заглавными буквами шрифтом 14-го размера, а подразделов – в виде заголовков строчными буквами (кроме первой - прописной), при напечатании – шрифтом 14-го размера. Переносы слов в заголовках не допускаются, точки в конце заголовков не ставятся.

Пункт – часть раздела или подраздела, обозначенная номером. Если записка не имеет подразделов, то нумерация пунктов должна быть в пределах каждого раздела, а номер пункта должен состоять из номеров раздела и пункта, разделенных точкой и с точкой в конце пункта, например: 2.1, 2.2 и т.д. Если в записку введены подразделы, то нумерация пунктов должна быть в пределах подраздела и пункта, разделенных точками и с точкой в конце номера пункта, например: 1.2.1, 1.2.2, 1.2.3 и т.д.

В том случае, если текст записки подразделяется только на пункты, они нумеруются порядковыми номерами в пределах записки. Подпункт – часть пункта, имеющая порядковую нумерацию в пределах каждого пункта, например: 3.2.1.1, 3.2.1.2, 3.2.1.3 и т.д.

Термины и определения должны быть едиными и соответствовать нормативным документам, а при их отсутствии – общепринятыми в научной литературе. Сокращение слов и условные обозначения в тексте записки можно производить в соответствии с правилами, определяемыми уставами и наставлениями.

Справочные материалы, имеющиеся в литературе (а также общеизвестные положения и сведения), в пояснительную записку не включаются. При необходимости дается ссылка на источник.

Требования к иллюстрациям

Поясняющие схемы, эскизы, графики и т.д. выполняются с помощью панели инструментов «Рисование» текстового редактора Word или с помощью любого графического редактора. Все рисунки и фотографии должны иметь двойную нумерацию – номер раздела и номер рисунка в разделе. Под рисунком дается подпись. Рисунки размещаются после ссылки на них в тексте.

Таблицы

Цифровой материал рекомендуется помещать в проекте в виде таблиц.

Таблицу следует располагать в работе непосредственно после текста, в котором она упоминается впервые, или на следующей странице. Таблицы слева, справа и снизу ограничиваются линиями.

На все таблицы должны быть ссылки в тексте.

Таблицы следует нумеровать арабскими цифрами порядковой нумерацией в пределах всего проекта (например, «Таблица 1») или в пределах каждой части (например, «Таблица 1.1», «Таблица - 2.5»). Нумерация таблиц должна по стилю совпадать с нумерацией рисунков и формул.

Каждая таблица должна иметь содержательный заголовок, который помещают над соответствующей таблицей. Подчеркивать заголовок не следует.

Заголовок и номер таблицы помещаются над таблицей без отступа от левого края текста, после слова и ее порядкового номера ставится тире и пишется заголовок.

При переносе таблицы на следующую страницу необходимо пронумеровать графы и повторить их нумерацию на следующей странице. Эту страницу начинают с надписи «Продолжение табл.» с указанием ее номера. Кроме того, допускается повторение шапки таблицы на следующей странице.

Заголовки граф таблицы должны начинаться с прописных букв, подзаголовки со строчных, если последние подчиняются заголовку. Заголовки граф указываются в единственном числе. Графу «№ п/п» в таблицу включать не следует. Однако, если в таблице идет достаточно большой перечень наименований (более 10) возможно включение в таблицу графы «№ п/п».

Таблицу следует размещать так, чтобы читать ее без поворота; если такое размещение невозможно, таблицу располагают так, чтобы ее можно было читать, поворачивая работу по часовой стрелке. Если цифровые или иные данные в какой-либо строке таблицы отсутствуют, то ставится прочерк. Разделять заголовки и подзаголовки боковика и граф диагональными линиями не допускается.

Данные, отражаемые в таблицах, оформляются с использованием шрифта Times New Roman размером не более №12, через 1 интервал.

При наличии в тексте небольшого по объему цифрового материала его нецелесообразно оформлять таблицей, а следует давать в виде вывода (текста), располагая цифровые данные в колонки.

Ссылки

При использовании в курсовом проекте цитат, статистических данных и других материалов необходимо приводить источники, откуда они заимствованы. Эти указания оформляются сносками, в которых указываются инициалы и фамилии авторов, название цитируемого источника, том, часть, издательство, год издания, страница.

Сноски могут быть оформлены в виде обычной в конце страницы. При этом основная часть текста отделяется от сноски горизонтальной чертой. В конце цитаты (слова), к которой относится сноска, сверху ставится порядковая цифра или символ. Под чертой также ставится номер или символ соответствующей сноски, после чего пишется основной текст.

При ссылке на произведение после упоминания о нем в тексте дипломного проекта может использоваться так называемая концевая сноска. В этом случае, после указания в тексте произведения или цитаты из него в квадратных скобках проставляют номер, под которым оно значится в библиографическом списке. Например: [2] В необходимых случаях (обычно при использовании цифровых данных или цитаты) указываются и страницы, на которых помещается используемый источник. Например: [2, с.105]

Если в процессе написания теоретической, или других частей курсового проекта, используется материал периодической печати и других средств массовой информации, ссылки оформляются как сноски со сквозной нумерацией по всему курсовому проекту.

Ссылки на таблицы, рисунки приложения берутся в круглые скобки. При ссылках следует писать: «в соответствии с данными таблицы 3.5», «по данным рисунка 4.3», «в соответствии с приложением А», «... по формуле (2.1)».

Список использованных источников.

После заключения, представленного в проекте, приводится список использованных источников - ЛИТЕРАТУРА, оформленный в соответствии с существующими правилами (ГОСТ 7.1.-84). Для курсового проекта используют, как правило, алфавитный принцип расположения материалов.

Список использованных источников группируется в алфавитном порядке и должен содержать не менее **5** наименований. Это должны быть источники, не более 5 летней давности публикации.

В начале списка нужно указать Федеральные законы, постановления Правительства, Указы Президента и региональные законодательные акты, а затем перечислить использованную литературу общего и специального характера в алфавитном порядке. При этом описание книг и статей располагаются в общем алфавите фамилий авторов и заглавий книг и статей (если автор не указан). Не рекомендуется в одном алфавите смешивать разные алфавиты (русский, латинский и др.)

2. Этапы выполнения курсового проекта.

Руководитель проекта определяет задание на курсовой проект (Приложение № 1), где указывает целевую установку, основные исходные данные, необходимые для ее выполнения, краткое содержание курсового проекта и его основные части, подлежащие разработке.

Курсовой проект студент выполняет самостоятельно в учебных помещениях под наблюдением руководителя (консультанта). Работа с материалами может выполняться студентами в часы самостоятельной подготовки, в библиотеках, читальных залах, а также дома.

Студент в проекте должен показать уровень своей подготовки, умение анализировать, обобщать и исследовать конкретные вопросы, проводить расчеты, разрабатывать и исполнять документы по предметной области.

Одной из важнейших форм руководства является просмотр выполненного проекта по этапам. Все обнаруженные в ходе просмотра ошибки, неясности и недоработки должны быть указаны студенту с необходимыми разъяснениями.

После проверки выполнения слушателем одного этапа проекта руководитель визирует проект и разрешает перейти к следующему этапу, делая при этом соответствующую отметку в календарном плане.

Выполненный курсовой проект представляется руководителю на проверку. Если проект удовлетворяет требованиям, предъявляемым к нему, студент допускается к защите.

Курсовой проект студент обязан сдать в установленный календарным планом срок.

3. Защита и оценка курсового проекта.

Защита курсового проекта студентом проводится в часы предусмотренные планом прохождения профессионального модуля ПМ.03 при непосредственном участии руководителя проекта и оценивается по пятибалльной системе. В проведении защиты могут участвовать консультанты и преподаватели специальности.

Защита работы состоит в коротком докладе студента (8-10 минут) и в ответах на вопросы. Вопросы на защите задаются по существу работы.

Оценка за курсовой проект выставляется в зачетную ведомость, а положительная оценка и в зачетную книжку. Зачетная ведомость подписывается руководителем курсового проекта, а также консультантами из числа преподавателей специальности. Запись в зачетной книжке визируется руководителем проекта. При получении неудовлетворительной оценки студент повторно выполняет проект по новой теме или перерабатывает прежнюю.

Студент, не представивший в установленный срок курсовой проект или не защитивший его по неуважительным причинам, считается имеющим академическую задолженность.

Итоговая оценка за защиту курсового проекта определяется:

«отлично» – если проект оценен на «отлично», а остальные показатели по среднему баллу оценены не ниже «хорошо»;

«хорошо» – если проект оценен не ниже «хорошо», а остальные показатели по среднему баллу оценены не ниже «удовлетворительно»;

«удовлетворительно» – если проект оценен на «удовлетворительно», а остальные показатели по среднему баллу оценены не ниже «удовлетворительно»;

«неудовлетворительно» – если не выполнены условия получения положительной оценки.

При оценке результатов защиты курсового проекта рекомендуется учесть следующее:

а) критерии оценки знаний, умений и навыков за качество доклада:

«отлично» – если доклад полный, отработанный в методическом отношении, имеются его тезисы (текст, план); доклад сделан без привязки к тексту, четко, при этом слушатель показал глубокие знания и умение анализировать материал, делать обоснованные выводы; доклад построен методически правильно и сопровождался примерами (схемами, плакатами, графиками); в докладе использован не только учебный материал, но и дополнительная литература; допускаются несущественные оговорки, исправленные самим слушателем;

«хорошо» – если доклад достаточно полный, имеются тезисы (текст, план) доклада, подготовленный заранее; в докладе использованы только учебные материалы; доклад сделан четко, но не полностью раскрыт хотя бы один вопрос, подлежащий исследованию; в докладе допущены отдельные оговорки и незначительные методологические погрешности;

«удовлетворительно» – если доклад недостаточно глубок, тезисы имеются, но с методическими ошибками; не полностью раскрыты вопросы, подлежащие исследованию; доклад сделан неуверенно, с оговорками, неточностями и методическими погрешностями;

«неудовлетворительно» – если доклад слабый, нет тезисов, плана доклада, сделана попытка выступления, не раскрывающая существа вопроса; выступление содержит принципиальные ошибки; методические навыки отсутствуют;

б) критерии оценки правильности ответа на вопросы:

«отлично» – если ответ полный, обоснованный, правильный по существу; ответ проиллюстрирован примерами; допущена одна незначительная ошибка;

«хорошо» – если ответ правильный по существу, теоретически обоснован, но недостаточно полный; допускаются отдельные мелкие неточности непринципиального характера;

«удовлетворительно» – если ответ не полный, поверхностный; теоретические обоснования слабые или отсутствуют; ответ содержит одну принципиальную неточность;

«неудовлетворительно» – если ответ неверный или ответа нет; имеются нелогичные попытки «угадать» ответ; ответ содержит грубые ошибки по существу явления;

в) критерии оценки знаний и умений за качество (содержание и оформление) пояснительной записки:

«отлично» – если записка выполнена аккуратно, все пункты задания выполнены; записка не содержит ошибок по существу вопросов и не более 3-4 мелких; она содержит поясняющий иллюстративный материал и не имеет грамматических ошибок;

«хорошо» – если записка выполнена без грубых смысловых ошибок, но содержит ряд мелких; по оформлению записки имеется ряд замечаний;

«удовлетворительно» – если глубина освещения основных вопросов в записке невысокая; нет обоснования принятых умозаключений; в записке содержится ряд ошибок;

«неудовлетворительно» – если записка не выполнена, либо выполнена небрежно, содержит много грамматических и грубых смысловых ошибок; в записке не отражен ряд существенных вопросов;

г) критерии оценки разработки варианта разработанного оценен на:

«отлично» – если документы разработаны в соответствии с требованиями руководящих документов, учитывают результаты анализа, проведенного в курсовой работе, с высокой штабной культурой;

«хорошо» – если документы разработаны в соответствии с требованиями руководящих документов, с высокой штабной культурой, при этом имеются отдельные неточности;

«удовлетворительно» – если документы разработаны в основном в соответствии с требованиями руководящих документов, при оформлении документов имеются незначительные ошибки;

«неудовлетворительно» – если не выполнены условия получения положительной оценки.

Все выполненные курсовые проекты после их защиты сдаются руководителю ООП СПО ППССЗ специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

4. Тематика курсового проекта

1. Организация и контроль работы обслуживающего персонала хозяйственной службы гостиницы при предоставлении услуги размещения;
2. Организация и контроль работы обслуживающего персонала хозяйственной службы гостиницы при предоставлении дополнительных услуг;
3. Организация и контроль работы обслуживающего персонала хозяйственной службы гостиницы при уборке номеров и служебных помещений;
4. Организация и выполнение работ по предоставлению питания в номерах (room-service);
5. Анализ и мероприятия по совершенствованию работы службы room-service;
6. Организация работы по учету оборудования и инвентаря гостиницы;
7. Создание условий для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих;
8. Система мотивации персонала службы обслуживания;
9. Система стимулирования персонала службы обслуживания гостей;
10. Особенности формирования профессиональных навыков у персонала службы обслуживания;
11. Анализ качества обслуживания гостей в процессе проживания;
12. Взаимодействие службы обслуживания с другими службами гостиницы
13. Особенности формирования взаимодействия между персоналом службы обслуживания и гостями гостиницы;
14. Правила этикета для сотрудников службы обслуживания;
15. Современные технологии обслуживания гостей.

Министерство образования и науки Российской Федерации
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»
Институт сервисных технологий
Отделение среднего профессионального образования

Руководитель ООП ППССЗ
43.02.11 Гостиничный сервис

_____/Бух М.С./

« ____ » _____ 201_ г.

ЗАДАНИЕ
на курсовой проект

по МДК: _____
Студенту(ке) _____
Группа _____
Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис
Тема курсового проекта: _____

1. Срок сдачи студентом законченной курсовой работы (проекта) на защиту «__» _____ 20__ г.
2. Исходные данные по проекту: перечисляются нормативно-правовые акты, другая документация, которая используется при написании выпускной квалификационной работ
3. Содержание пояснительной записки:
(дать характеристику предприятия, проанализировать... и т.д.)
.....
.....

4. Дата выдачи задания « ____ » _____ 201_ г.

Руководитель _____ Ф.И.О.
(подпись)

Задание принял к исполнению студент _____ Ф.И.О.
(подпись)

**Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И
СЕРВИСА»
Институт сервисных технологий
Отделение среднего профессионального образования**



КУРСОВОЙ ПРОЕКТ

по МДК:

на тему:

по специальности:

Студент

Руководитель

201__ г.

Пример оформления содержания курсового проекта
СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	№стр.
ГЛАВА 1.	№стр.
1.1	№стр.
1.2	№стр.
1.3	№стр.
ГЛАВА 2.	№стр.
2.1	№стр.
2.2	№стр.
2.3	№стр.
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	№стр.
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	№стр.
ПРИЛОЖЕНИЕ	№стр.