

Министерство образования и науки РФ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ТЕХНОЛОГИЯ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

*Методические указания по выполнению курсовой работы
для студентов направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»
профиля 43.03.03.01.01, 43.03.03.02.01 «Ресторанное дело»
всех форм обучения*

Красноярск 2018

Технология гостиничной деятельности: метод. указания по выполнению курсовой работы / сост. А. М. Тимофеева; СФУ торг.-экон. ин-т. – Красноярск, 2018. - 13 с.

©ФГАОУ ВО «Сибирский федеральный университет», 2018

1 Цель и задачи курсовой работы

Методические указания по выполнению курсовой работы по дисциплине «Технология гостиничной деятельности» предназначены для студентов направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», профиль 43.03.03.01.01, 43.03.03.02.01 «Ресторанное дело» всех форм обучения.

Курсовая работа является одним из основных видов самостоятельной работы студентов в вузе, направленной на изучение, закрепление, углубление и обобщение знаний по учебным дисциплинам профессиональной подготовки.

Целью курсовой работы по дисциплине «Технология гостиничной деятельности» является обучение студентов процессам организации обслуживания в индустрии гостеприимства и пониманию технологических процессов в гостиничном сервисе, их роли в обслуживании клиентов.

Для успешного выполнения курсовой работы студент должен:

- уметь систематизировать знания, полученные на лекциях и практических занятиях;
- научиться самостоятельно работать с профессиональной и справочной литературой, с нормативными документами;
- научиться использовать полученные знания в практической работе;
- использовать творческий, научный подход к решению поставленных задач.

Каждый студент закрепляется за преподавателем кафедры «Технологии и организации общественного питания». Руководитель на консультациях оказывает помощь студентам в самостоятельной работе, в уточнении плана курсовой работы, рекомендует необходимую учебную и научную литературу, формулировании выводов и предложений.

Этапы выполнения курсовой работы:

- подбор и утверждение темы;
- ознакомление с планом выполнения курсовой работы;
- подбор и изучение литературы;
- написание и оформление;
- рецензирование, подготовка к защите;
- защита курсовой работы.

По согласованию с руководителем курсовая работа может быть выполнена как аналитическая работа, основанная на практическом материале конкретных гостиниц и других средств размещения или выполнена на научном экспериментальном материале по узкоспециализированной теме.

2 Выбор темы курсовой работы

Тематику курсовых работ формирует ведущий преподаватель по дисциплине, она утверждается решением кафедры.

Для закрепления темы курсовой работы студент пишет заявление с указанием темы работы и согласует ее с преподавателем. После согласования темы руководитель объясняет студенту план выполнения курсовой работы, рекомендует основную и дополнительную литературу по теме. Совместно со студентом руководитель определяет, формулирует цель и задачи курсовой работы, составляет календарный график выполнения работы, следит за правильностью ее оформления.

Ниже представлена примерная тематика курсовых работ, которая носит общий характер.

Примерная тематика курсовых работ

1. Технология приема и размещения гостей в гостинице «.....».
2. Технология встречи и обслуживания VIP-клиентов гостиницы «.....».
3. Технология работы с постоянными гостями гостиницы «.....». Программы «Постоянный гость».
4. Технология работы с иностранными гостями в гостинице «.....». Учет национальных и религиозных особенностей при обслуживании клиентов.
5. Технология работы с гостями гостиницы «.....», имеющими ограниченные физические возможности.
6. Технология регистрации и размещения туристских групп в гостинице «.....».
7. Технология работы службы по предоставлению дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице «.....».
8. Технология бронирования номеров и мест в гостинице «.....».
9. Технология регистрации граждан Российской Федерации и граждан СНГ в гостинице «.....».
10. Технология работы по предоставлению экскурсионного обслуживания в гостинице «.....».
11. Технология работы по организации отдыха и развлечений в гостинице «.....».
12. Технология работы спортивно-оздоровительного центра в гостинице «.....».
13. Технология обслуживания гостиничного фонда гостиницы «.....».
14. Технология получения оплаты за проживание и предоставление дополнительных платных услуг гостям в гостинице «.....».
15. Технологии работы транспортной службы гостиницы «.....».

3 Структура курсовой работы

Конкретная структура курсовой работы согласуется с руководителем. Ниже представлена примерная структура курсовой работы.

Титульный лист

Содержание

В содержании указывают наименование разделов курсовой работы и соответствующие им номера страниц.

Введение

Включает, рассмотрение таких аспектов, как актуальность выбранной темы, степень ее освещенности в литературе.

После формулирования цели курсовой работы следует указать конкретные задачи, которые предстоит решать в соответствии с поставленной целью. Делается это в форме перечисления (изучить, описать, установить, выявить, разработать и т.п.). Формулируя задачи, следует учитывать, что описание их решения должно составить содержание глав курсовой работы.

Во введении указывают, на каком конкретном материале выполнена работа, характеризуют основные источники получения информации, методы исследования, раскрывают и обосновывают структуру работы. Объем введения не должен превышать 2 страницы.

Основная часть

Этот элемент структуры курсовой состоит из пунктов (глав) и подпунктов (параграфов) в рамках которых раскрывают тему и ее отдельные положения.

В этой части приводят теоретический и практический материал по теме курсовой работы. Анализируют существующие точки зрения на исследуемую проблему, излагают и обосновывают свою позицию. Проводят необходимые практические исследования на примере гостиниц и других средств размещения.

Теоретическая часть

В теоретической части излагается состояние исследуемого вопроса по литературным данным. Теоретические вопросы курсовой работы раскрываются на основе изучения рекомендуемой литературы по дисциплине. Важно изучить не только учебную литературу, но и научную литературу, периодические издания и нормативно-правовые документы по рассматриваемым вопросам.

Собранный материал необходимо систематизировать и обработать. Изложение теоретических вопросов курсовой работы должно быть последовательным и взаимосвязанным. Не допускается дословное переписывание литературы. Цитирование текста из литературных источников должно быть оформлено ссылками на них.

Рекомендуется привести необходимые таблицы, графики, рисунки, сопровождающиеся соответствующими пояснениями и выводами. Заканчивается теоретическая часть работы выводами, в которых дается оценка проведенного исследования и материала, изложенного в этой части работы.

В данном разделе может быть представлено подробное описание технологии работы конкретной службы или отдела, а именно:

- функции и задачи службы, ее состав;
- требования, предъявляемые к помещениям службы;
- оборудование рабочих мест сотрудников службы;
- должностные инструкции работников службы;
- взаимодействие службы с другими подразделениями гостиницы;
- технические средства, обеспечивающие работу службы, правила их эксплуатации;
- технологическая документация, используемая в работе службы;
- этика и этикет работников службы;
- стандарты обслуживания;
- требования, предъявляемые к персоналу службы: квалификационные, медицинские;
- культура взаимоотношений между сотрудниками и клиентами.

Практическая часть

Данный раздел необходимо начать с краткой характеристики гостиницы или другого средства размещения.

В практической части может быть описан технологический процесс, согласно выбранной теме, на примере конкретной гостиницы. Конкретный технологический процесс необходимо представить в виде схемы и подробно описать ее. Возможна разработка стандартов обслуживания.

Заканчивается практическая часть работы выводами, в которых дается оценка проведенного исследования и материала, изложенного в этой части работы.

Заключение

Содержит краткое изложение основных рассмотренных в процессе написания курсовой работы вопросов, подведение итогов и выводы. Здесь же приводятся практические рекомендации и возможные направления развития темы курсовой работы в дальнейшем.

Как правило, каждый из выводов говорит о достижении одной из поставленных задач или целей, а последний – о главном результате работы.

На основании выводов работы составляются практические рекомендации и предложения конкретной гостинице или иному средству размещения, которые смогут способствовать повышению эффективности ее деятельности.

Список сокращений

В список сокращений вносят использованные в тексте сокращения слов. Перечень сокращений располагают столбцом. Слева в алфавитном порядке приводят сокращения, справа – их детальную расшифровку.

Список использованных источников

В список использованных источников включают все литературные источники, правовые и нормативные документы, использованные автором при написании работы.

Приложения

В случае наличия приложений их приводят после списка использованных источников. В приложении оформляются:

- иллюстрации большого формата или объема;
- сметы, ведомости;
- описание аппаратуры и приборов, примененных при проведении экспериментов, измерений, испытаний;
- бланки анкет;
- распечатки с ЭВМ;
- таблицы с данными, дополняющими основные результаты.

4 Оформление курсовой работы

Курсовая работа должна быть оформлена согласно стандарту организации СТО 4.2–07–2014 «Общие требования к построению, изложению и Оформлению документов учебной деятельности» и соответствовать следующим требованиям:

- титульный лист является первой страницей текстового документа. Титульные листы к курсовой работе оформляют в соответствии с приложением А;

- курсовая работа выполняется печатным способом с использованием компьютера и принтера на одной стороне листа белой бумаги формата А4 шрифтом *Times New Roman* размером 14, межстрочный интервал принимают полуторный;

- в тексте работы выдерживаются поля: слева – 30 мм, справа – 10 мм, сверху и снизу – 20 мм;

- при форматировании текста следует выравнивать по ширине;

- абзацный отступ должен быть одинаковым по всему тексту документа и равен 12,5 мм.

- страницы должны быть пронумерованы в центре нижней части листа арабскими цифрами;

- титульный лист текстового документа включают в общую нумерацию страниц. Номер страницы на титульном листе не проставляют;

- приводимые в работе иллюстрации (схемы, рисунки), должны быть выполнены четко и аккуратно, иметь подрисовочную подпись;

- заголовки структурных элементов «СОДЕРЖАНИЕ», «ВВЕДЕНИЕ», «ЗАКЛЮЧЕНИЕ», «СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ», «СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ», «ПРИЛОЖЕНИЕ» располагают посередине строки и печатают прописными буквами полужирным шрифтом. Заголовки отделяют от текста интервалом в одну строку, не подчеркивают и не нумеруют.

Список использованных источников литературы приводится в конце курсовой работы. Правила оформления библиографических ссылок составляют согласно СТО 4.2–07–2014.

5 Порядок защиты курсовой работы

Курсовая работа, выполненная и оформленная в соответствии с предъявленными требованиями, сброшюрованная в папку и подписанная студентом, сдается на регистрацию, а затем передается руководителю работы. После проверки студент дорабатывает курсовую работу в соответствии с замечаниями руководителя. После повторной проверки руководитель готовит на нее рецензию, а работа допускается к защите.

Перед защитой курсовой работы рекомендуется перечитать ее текст и подготовиться к ответам на вопросы.

По результатам защиты работы и ее обсуждения выставляется оценка в рецензию, зачетную книжку и ведомость. Курсовая работа, прошедшая защиту хранится на кафедре.

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Основная литература

1. Корнеев, Н. В. Технологии гостиничной деятельности [Текст] : учебник для студентов вузов, обучающихся по направлениям "Гостиничное дело" и "Туризм" / Н. В. Корнеев, Ю. В. Корнеева.- Москва : Академия, 2015. - 284 с.
2. Технология гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебно-методический комплекс [для студентов напр. 43.03.03 «Гостиничное дело», профиль подготовки 43.03.03.01.01 «Ресторанная деятельность» 43.03.03.02.01 «Ресторанное дело»] / Сиб. федер. ун-т, Торг.-эконом. ин-т ; сост.: А. М. Тимофеева. - Красноярск : СФУ, 2018. Режим доступа: <https://e.sfu-kras.ru/course/view.php?id=14886>
3. Технология и организация гостиничных услуг [Текст] : учебник : [по направлениям 43.03.02 (100400) "Туризм", 43.03.01 (100100 "Сервис")] / Л. Н. Семеркова [и др.]- Москва : ИНФРА-М, 2016. - 320 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=473650>
4. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности. Теория и практика [Текст] : учебник для прикладного бакалавриата по экономическим направлениям и специальностям / Т. Л. Тимохина ; Рос. гос. гуманитар. ун-т.- Москва : Юрайт, 2016. - 336 с.

Дополнительная литература

5. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов [Текст] : учебное пособие для вузов по специальности 100103 "Социально-культурный сервис и туризм" / И. С. Барчуков [и др.]. - 3-е изд., перераб. - Москва : КноРус, 2014. - 167 с.
6. Кимяев, Д. И. Информационные технологии в туристической индустрии [Текст] : учебное пособие для вузов по направлению подготовки 100400 "Туризм", специальности 100103.65 "Социально-культурный сервис и туризм" / Д. И. Кимяев, Г. А. Костин, В. В. Курлов. - Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2014. - 203 с.
7. Михеева, Н. А. Региональный мониторинг гостиничных услуг и прогнозирование [Текст] : учеб. для вузов по спец. 100103.64 "Социально-культурный сервис и туризм" / Н. А. Михеева.- Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2013. - 182 с.

Правовые и нормативные документы

1. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» <http://docs.cntd.ru/document/9032907>
2. ГОСТ Р 50646-2012 Услуги населению. Термины и определения <http://docs.cntd.ru/document/1200102288>
3. ГОСТ 32611-2014 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов <http://docs.cntd.ru/document/1200110997>

4. ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования <http://docs.cntd.ru/document/1200114767>

5. ГОСТ Р 52113-2014 Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг <http://docs.cntd.ru/document/1200114171>

6. Конвенция об условиях труда в гостиницах, ресторанах и аналогичных заведениях <http://docs.cntd.ru/document/1901264>

7. Международная гостиничная конвенция касательно заключения контрактов владельцами гостиниц и турагентами (Конвенция МГА/ФУААВ) <http://docs.cntd.ru/document/901813688>

8. Международные гостиничные правила <http://docs.cntd.ru/document/901813689>

9. Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации <http://docs.cntd.ru/document/42030788>

10. Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями <http://docs.cntd.ru/document/420209944>

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Форма титульного листа курсовой работы

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Торгово-экономический институт

Кафедра технологии и организации общественного питания

КУРСОВАЯ РАБОТА

тема работы

Руководитель

подпись, дата

инициалы, фамилия

Студент

номер группы, зачетной книжки

подпись, дата

инициалы, фамилия

Красноярск 20__