

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ
«КИСЛОВОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ ТЕХНИКУМ»

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ


по организации выполнения и защиты курсовой работы

по ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания

для студентов 3 курса
специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»



отрено на заседании методической
комиссией преподавателей
общепрофессионального и
профессионального циклов по
альностям «Гостиничный сервис» и
«Туризм» ГБПОУ КГМУ

гокол № 5 от «17» января 2021 г.
датель  Начинкина О.А.

Кисловодск, 2021 год

Методические рекомендации по организации выполнения и защиты курсовой работы по ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания, разработаны на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.11 Гостиничный сервис, входящей в состав укрупненной группы специальностей 43.00.00 Сервис и туризм

Организация-разработчик: Государственное бюджетное образовательное учреждение среднего профессионального образования «Кисловодский государственный многопрофильный техникум»

Разработчик – Начинкина О.А. преподаватель государственного бюджетного образовательного учреждения среднего профессионального образования «Кисловодский государственный многопрофильный техникум».

Рекомендовано методической комиссией преподавателей общепрофессионального и профессионального циклов по специальностям «Гостиничный сервис» и «Туризм» государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения «Кисловодский государственный многопрофильный техникум»

Протокол заседания методической комиссии № 5 от 17.01.2021 г

Методические рекомендации являются частью учебно-методического комплекса (УМК) ПМ 03 «Обслуживание гостей в процессе проживания»

Методические рекомендации адресованы студентам очной формы обучения.

В электронном виде методические рекомендации размещены:

Электронная почта 303gruppa2015@mail.ru
пароль 303gruppa

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения	5
2. Цели и задачи курсовой работы	
2.1. Цель курсовой работы	5
2.2. Задачи курсовой работы	9
3. Содержание курсовых работ	9
4. Тематика курсовых работ	10
5. Руководство курсовой работой	10
6. Порядок аттестации по курсовым работам и оформления ее результатов.	11
7. Правила оформления курсовой работы	
7.1. Общие требования	11
7. 2. Основные требования по оформлению курсовой работы	11
7.3. Нумерация страниц, глав, параграфов курсовой работы	12
7.4. Оформление иллюстраций	13
7.5. Оформление таблиц	13
7.6. Формулы и уравнения	14
7.7. Оформление ссылок	14
7.8. Оформление списка использованных источников.	15
7.9. Оформление приложений	17
8. Требования к презентации курсовой работы	17

ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. Образец титульного листа курсовой работы	19
ПРИЛОЖЕНИЕ 2. Тематика курсовых работ по дисциплине	20
ПРИЛОЖЕНИЕ 3 Образец письменного отзыва руководителя о курсовой работе	22
ПРИЛОЖЕНИЕ 4 Пример оформления содержания	23
ПРИЛОЖЕНИЕ 5. Пример составления списка использованных источников	24

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 и практическая деятельность студента по изучаемому профессиональному модулю реферативного или технологического характера.

Выполнение курсовой работы по профессиональному модулю ПМ.03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» 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 должна стать 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 ПМ.03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания».

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 профессионального модуля, так и по индивидуальному графику.

Желаем Вам успехов!

1. Общие положения

1.1 Настоящие рекомендации по выполнению курсовых работ студентов специальности «Гостиничный сервис» разработаны в соответствии с ФГОС и внутренними положениями ГБПОУ «Кисловодский государственный многопрофильный техникум» о курсовой работе.

1.2. Курсовая работа – один из основных видов учебной деятельности и форм контроля учебной деятельности студентов, предусмотренных учебным планом специальности «Гостиничный сервис».

1.3. Курсовая работа представляет собой логически завершенное и оформленное в виде текста изложение студентом содержания отдельных проблем, задач и методов их решения в изучаемой дисциплине с целью углубленного изучения отдельных тем и овладения исследовательскими навыками.

1.4. В процессе выполнения курсовой работы решаются следующие задачи:

- закрепление и углубление теоретических и практических знаний по дисциплине;
- выработка умений применять полученные знания для решения конкретных профессиональных задач;
- применение современных методов анализа, оценки, сравнения и обоснования предлагаемых решений;
- развитие интереса к научно-исследовательской работе;
- развитие инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- приобщение к работе со справочной, специальной и нормативной литературой.

1.5. Курсовая работа по данной специальности выполняется в сроки, определенные учебным планом.

Образец титульного листа курсовой работы - **ПРИЛОЖЕНИИ 1**

2. 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 его изучение.

2.1. 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.03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»
- проектировать производственные (социальные, юридические и т.п.) процессы или их элементы;
- осуществлять поиск, обобщать, анализировать необходимую информацию;
- разрабатывать мероприятия для решения поставленных в курсовой работе задач.

2. Формирования профессиональных компетенций

Название ПК	Основные показатели оценки результата (ПК)
ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического	-Точность выполнения действий по организации и контролю работы персонала

<p>персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений</p>	<p>хозяйственной службы</p> <ul style="list-style-type: none"> -Соответствие оформленных документов по организации уборочных работ на этажах гостиницы типовым формам и требованиям к оформлению документов -Соответствие оформленных документов по контролю работы персонала хозяйственной службы типовым формам и требованиям к оформлению документов -Соответствие оформленных документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой типовым формам и требованиям к оформлению документов -Точность действий по организации оказания персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания,
<p>ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service)</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Точность действий по комплектации сервировочной тележки room-service и сервировке стола -Точность действий по подаче блюд и напитков в номер и сбору использованной посуды -Точность действий по составлению счета за обслуживание питанием в номере -Разработка предложений по улучшению организации питания проживающих в номерах -Соответствие разработанных различных видов меню для обслуживания в ресторане гостиницы (шведского стола, бизнес-ланча, a la carte, table d'hote, du jour, туристское меню и др.) типовым формам и требованиям к оформлению документов -Соответствие разработанного меню для питания в номере и меню мини-бара типовым формам и требованиям к оформлению документов -Соответствие выполненной полной и предварительной сервировки стола (минимальная для завтрака, для обеда с закуской и без нее, минимальная для вечернего

	обслуживания) предложенному меню
ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы	<p>-Правильность проведения инвентаризации оборудования и других материальных ценностей гостиницы</p> <p>-Заполненные инвентарные карточки номеров соответствуют реальной ситуации</p> <p>-Соответствие оформленных документов на списание инвентаря, оборудования и других материальных ценностей гостиницы типовым формам и требованиям к оформлению документов</p> <p>-Соответствие оформленных заявок на ремонт при технических неисправностях в номерном фонде типовым формам и требованиям к оформлению документов</p> <p>-Соответствие оформленной документации, связанной с оборотом белья на этажах гостиницы типовым формам и требованиям к оформлению документов</p>
ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих	<p>-Правильность предоставления услуги по хранению ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих</p> <p>-Соответствие оформленной документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице типовым формам и требованиям к оформлению документов</p> <p>-Последовательность и правильность выполнения действий по возмещению ущерба при порче личных вещей проживающих</p> <p>-Правильность заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей проживающих в гостинице</p>

– 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, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	– выбор и применение методов и способов решения поставленных задач оценка эффективности и качества выполнения
ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях	- решение стандартных и нестандартных задач в области профессиональной подготовки
ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	- эффективный поиск необходимой информации; использование различных источников, включая электронные
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности	- взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами производственного обучения в ходе профессиональной подготовки
ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	- самоанализ и коррекция результатов собственной работы
ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий	- взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами производственного обучения в ходе профессиональной подготовки
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	- самоанализ и коррекция результатов собственной работы
ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности	- организация самостоятельных занятий

Методические указания по выполнению курсовой работы по профессиональному модулю разработаны для студентов специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис».

Целью курсовой работы является обучение студентов процессам организации обслуживания в индустрии гостеприимства, организации деятельности различных служб отеля.

2.2. Задачи курсовой работы

Задачами курсовой работы студентов по ПМ.03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» являются:

- систематизация, закрепление и расширение знаний, полученных при изучении соответствующего курса;
- развитие навыков самостоятельной научно-исследовательской деятельности;
- проявление и развитие творческой инициативы для получения результатов, имеющих практическую ценность;
- сбор и подготовка материалов для последующего выполнения выпускной квалификационной работы;
- изучение технологий и стандартов обслуживания клиентов в гостиницах и других средствах размещения.

В процессе работы студент должен уметь:

- осуществлять сбор, обработку, анализ и систематизацию научно-теоретической и практической информации по теме исследования;
- анализировать научную и учебно-методическую литературу;
- обобщать изученный материал;
- делать выводы и предложения.

3. Содержание курсовых работ

2.1. Структура курсовой работы:

Титульный лист

Содержание КР желательно сделать электронным для удобства работы с большим объемом текстового материала.

Введение - в котором раскрывается актуальность и значение темы, формулируется цель работы (введение должно содержать оценку современного состояния темы исследования, освещаемого в работе, актуальность выбранной темы, определены объект и предмет исследования, оставлена цель и задачи исследования).

Объектом исследования могут служить различные предприятия (фирмы) города и края.

Предметом изучения являются любые значимые аспекты как управленческой, производственной, так и коммерческой деятельности предприятий (фирм);

Основная часть КР состоит из теоретической и практической части.

Теоретическая часть - в которой даны история вопроса, уровень разработанности проблемы в теории и практике посредством сравнительного анализа литературы;

Аналитическая часть - основанная на сведениях и материалах конкретного гостиничного предприятия.

Заключение - в котором содержатся выводы и рекомендации относительно возможностей использования материалов работы.

Список используемой литературы - оформляется в соответствии с ГОСТ.

Приложения - располагаются в конце работы и оформляются в соответствии с рекомендациями (не менее 8)

2.2. Общий объем курсовой работы не должен превышать 25-30 страниц печатного текста, исключая пробелы, рисунки, схемы и приложения.

Превышение объема курсовой работы является серьезным нарушением и может повлечь за собой снижение оценки.

2.3. Текст курсовой работы должен демонстрировать:

- знакомство автора с основной литературой по рассматриваемым вопросам;
- умение выделить проблему и определить методы ее решения;
- умение последовательно изложить существо рассматриваемых вопросов;
- владение соответствующим понятийным и терминологическим аппаратом;
- приемлемый уровень языковой грамотности, включая владение функциональным стилем научного изложения.

4. Тематика курсовых работ

3.1. Тематика курсовых работ должна быть актуальной и соответствовать современному состоянию и перспективам развития гостиничного сервиса, а также задачам учебной дисциплины.

3.2. Темы курсовых работ должны соответствовать рекомендуемой примерной тематике курсовых работ в примерных и рабочих программах учебной дисциплины (**ПРИЛОЖЕНИЕ 2**).

3.3. Темы курсовых работ могут быть связаны с программой производственной (профессиональной) практики студента.

3.4. Тематика курсовых работ, требования к ним и рекомендации по их выполнению доводится до сведения студентов в начале соответствующего семестра. Темы курсовых работ предлагаются студентам на выбор. Студент имеет право выбрать одну из заявленных тем.

3.5. Тематика курсовых работ разрабатывается преподавателем данной дисциплины, рассматривается и принимается на заседании цикловой комиссии.

5. Руководство курсовой работой

4.1. Руководство курсовой работой осуществляет преподаватель, ведущий соответствующую дисциплину.

4.2. Функциями руководителя курсовой работы являются:

- практическая помощь студенту в выборе темы, разработка плана и графика ее выполнения;
- рекомендации по подбору литературы и фактического материала;
- систематический контроль за ходом выполнения курсовой работы в соответствии с планом;
- квалифицированные консультации по вопросам содержания и последовательности выполнения работы;
- информирование председателя цикловой комиссии в случае несоблюдения студентом установленного графика выполнения работы;
- оценка качества выполнения курсовой работы в соответствии с требованиями.

4.3. По завершении студентом курсовой работы руководитель проверяет, оценивает, подписывает и оформляет письменный отзыв – рецензию на данную работу. (**ПРИЛОЖЕНИЕ 3**).

6. Порядок аттестации по курсовым работам и оформления ее результатов.

61. Законченная курсовая работа предоставляется руководителю для проверки и предварительной оценки не позднее, чем за неделю до начала экзаменационной сессии. Студенты заочной формы обучения предоставляют свою работу не позднее дня начала очередной сессии.

6.2. Руководитель проверяет работу, дает по ней письменное заключение (рецензию) и при положительной оценке содержания, допускает работу к защите. Работа, не отвечающая установленным требованиям, возвращается для доработки с учетом сделанных замечаний и повторно предъявляется в срок, указанный руководителем, но до начала экзаменационной сессии.

6.3. Защита курсовых работ является обязательной и проводится публично с участием аттестационной комиссии (не менее 2-х человек) с использованием мультимедийных технологий.

6.4 Защита курсовых работ может проводиться как на учебных занятиях, так и в ходе консультаций или в специально отведенное в расписании время.

5.5. Оценка, полученная студентом очной формы обучения по итогам защиты курсовой работы, является окончательной оценкой за курсовую работу. Ход защиты курсовой работы оформляется протоколом.

6.6. Формой аттестации студента по курсовой работе является дифференцированный зачет («отлично», «хорошо», «удовлетворительно»). Оценка за курсовую работу выставляется в ведомость и зачетную книжку студента (неудовлетворительная оценка – только в ведомость).

6.7. Студент, не предоставивший в установленный срок курсовую работу или не защитивший ее по неуважительной причине, считается имеющим академическую задолженность.

6.8. Полные названия курсовых работ вносятся в зачетно-экзаменационные ведомости и в приложения к дипломам. Названия курсовых работ приводятся без кавычек.

7. Правила оформления курсовой работы

7.1. Общие требования

Общий объем курсовой работы должен составлять 25-30 страниц без учета приложений.

В тексте курсовой работы не должно быть непереведенных иностранных слов и выражений, которые не являются общеизвестными (перевод иностранных слов дается в сносках, обязательно указывается (в скобках после перевода) язык, с которого переводится данное слово или выражение).

Изложение материала курсовой работы должно соответствовать требованиям грамматики и стилистики русского языка.

Стиль письменной научной речи – это безличный монолог. Поэтому изложение в курсовой работе ведется от третьего лица, так как внимание сосредоточено на содержании и логической последовательности сообщения, а не на субъекте.

7. 2. Основные требования по оформлению курсовой работы

Курсовая работа должна быть выполнена печатным способом на одной стороне листа белой бумаги. Для написания курсовой работы следует использовать бумагу формата А4(210*297мм). Допускается предоставлять таблицы и иллюстрации на листах формата А3.

Текст курсовой работы следует печатать, соблюдая следующие требования:

поля: левое - 30 мм, правое -1,5 мм, верхнее и нижнее – 20 мм;

шрифт размером 14 Times New Roman;

межстрочный интервал – полуторный;

отступ красной строки – 1,5;

выравнивание основного текста по ширине.

«СОДЕРЖАНИЕ»,
«ВВЕДЕНИЕ»,
«НАИМЕНОВАНИЕ ГЛАВ»,
«ЗАКЛЮЧЕНИЕ»,
«СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ»,
«ПРИЛОЖЕНИЯ» служат заголовками структурных элементов курсовой работы, пишутся заглавными буквами по центру страницы. Перенос слов не допустим.

Название глав, параграфов не должны совпадать ни друг с другом, ни с названием темы курсовой работы.

Каждая глава основной части текста курсовой работы, а также введение, заключение, список использованной литературы, приложения следует начинать с новой страницы.

Заголовки структурных элементов курсовой работы следует располагать в середине строки без точки в конце.

Заголовки параграфов следует начинать с абзацного отступа без точки в конце.

Если заголовок включает несколько предложений, их разделяют точками.

Расстояние между заголовками структурных элементов курсовой работы и разделов основной части и текстом должно быть 2 интервала (междустрочный интервал 1,5).

Заголовки и нумерация структурных элементов курсовой работы в «СОДЕРЖАНИИ» и в основной части текста должны полностью совпадать.

Слова «Глава», знак параграфа (§) перед заголовками не указываются.

В тексте нельзя употреблять математические знаки, а также знаки No (номер) и % (процент) без цифр. Следует писать словами «меньше или равно» вместо (\leq) «не равно» вместо (\neq) и т.п.

Инициалы при указании фамилий должны отделяться неразрывными пробелами (Ctrl + Shift + пробел). Не допускается расположение фамилии на другой от инициалов строке.

Неразрывными пробелами отделяются буквы «г.» и «в.» при указании дат, например: 1922 г., XVIII в. Через неразрывный пробел пишутся принятые сокращения (т. е., т. к., и т. д.).

Вписывать в отпечатанный текст курсовой работы отдельные слова, формулы, знаки допускается только чернилами или шариковой ручкой черного цвета.

Опечатки, описки и графические неточности допускается исправлять подчисткой или закрашиванием белой краской и нанесением на том же месте исправленного изображения машинописным способом или от руки чернилами или шариковой ручкой черного цвета.

Фамилии, названия учреждений, организаций, фирм, название изделий и другие имена собственные в курсовой работе приводят на языке оригинала.

Пример оформления содержания приведен в **ПРИЛОЖЕНИИ 4**.

7.3. Нумерация страниц, глав, параграфов курсовой работы

Страницы, главы, параграфы, рисунки, таблицы, приложения следует нумеровать арабскими цифрами без знака N.

Первой страницей курсовой работы является титульный лист, который включают в общую нумерацию страниц курсовой работы. На титульном листе номер страницы не ставят, на последующих листах номер проставляют внизу страницы по центру без точки в конце. Порядок оформления титульного листа и схема расположения информации производится в соответствии с **ПРИЛОЖЕНИЕМ 1**.

Главы курсовой работы должны иметь порядковую нумерацию в пределах основной части курсовой работы и обозначаться арабскими цифрами с точкой, например, 1., 2., 3. и т.д.

Параграфы должны иметь порядковую нумерацию в пределах каждой главы.

Номер параграфа включает номер главы и порядковый номер параграфа, разделенные точкой, например 1.1, 1.2, 1.3.

Если глава имеет только один параграф, то нумеровать его не следует.

Такая нумерация вместе с абзацными отступами в содержании позволяет показать соподчинение материала в тексте работы.

Иллюстрации и таблицы, расположенные на отдельных листах, и распечатки включают в общую нумерацию страниц курсовой работы.

74. Оформление иллюстраций

Иллюстрации (чертежи, графики, схемы, диаграммы и др.) следует располагать в курсовой работе непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые, или на следующей странице.

На все иллюстрации в курсовой работе должны быть даны ссылки.

Иллюстрации должны иметь название, которое помещают над иллюстрацией.

При необходимости под иллюстрацией помещают поясняющие данные (подрисовочный текст).

Иллюстрация обозначается словом «Рис.», которое помещают после поясняющих данных.

Иллюстрации следует нумеровать арабскими цифрами порядковой нумерацией в пределах всей курсовой работы.

Если в курсовой работе только одна иллюстрация, ее нумеровать не следует и слово «Рис.» под ней не пишут.

Иллюстрацию следует выполнять на одной странице. Если иллюстрация не умещается на одной странице, можно переносить ее на другие страницы, при этом название иллюстрации помещают на первой странице, поясняющие данные - к каждой странице и под ними указывают «Рис., лист ».

7.5. Оформление таблиц

Таблицы применяют для лучшей наглядности и удобства сравнения показателей.

Название таблицы должно отражать ее содержание, быть точным и кратким.

Слово «Таблица» и её название помещают над таблицей слева, без абзацного отступа в одну строку с ее номером через тире.

Таблицу необходимо располагать в работе непосредственно после текста, в котором она упоминается впервые или на следующей странице.

Если таблица не помещается на одной странице, то на следующем листе слева печатают: «Продолжение таблицы 5» или «Окончание таблицы 5».

Таблица должна быть размещена в тексте таким образом, чтобы её можно было читать без поворота работы или с поворотом по часовой стрелке.

Если в тексте формулируется положение, подтверждаемое таблицей, то в тексте необходимо дать на нее ссылку, которая оформляется в круглых скобках. Ссылки на таблицы должны быть косвенные. Например: «Анализ экспериментального материала показывает, что введение адреналина усиливает функции данного органа» (таблица 5).

Если таблица заимствована из книги или другого источника, на нее должна быть оформлена библиографическая ссылка (см. п. 6.7 инструкции).

Таблицы следует нумеровать сквозной нумерацией в пределах всей курсовой работы. Номера таблиц обозначают арабскими цифрами. Страница с таблицей входит в общую нумерацию работы.

Если в работе одна таблица, то она должна быть обозначена «Таблица 1».

Допускается применять в таблицах размер шрифта меньший, чем в тексте.

Высота строк в таблице должна быть не менее 8 мм. Разделять заголовки граф и строк таблицы по диагонали не допускается.

7.6. Формулы и уравнения

Пояснение значений символов и числовых коэффициентов следует приводить непосредственно под формулой в той же последовательности, в которой они даны в формуле. Значение каждого символа и числового коэффициента следует давать с новой строки. Первую строку пояснения начинают со слова «где» без двоеточия.

Уравнения и формулы следует выделять из текста в отдельную строку. Выше и ниже каждой формулы или уравнения должно быть оставлено не менее одной свободной строки. Если уравнение не уместится в одну строку, оно должно быть перенесено после знака равенства (=) или после знаков плюс (+), минус (-), умножения (х), деления (:), или других математических знаков, причем знак в начале следующей строки повторяют.

Формулы в курсовой работе следует нумеровать порядковой нумерацией в пределах всей курсовой работы арабскими цифрами в круглых скобках в крайнем правом положении на строке.

Если в курсовой работе только одна формула или уравнение, их не нумеруют.

Числовые данные записываются с одинаковой степенью точности в пределах каждой графы на уровне последней строки показателя; при этом обязательны разряды располагать над разрядами; целая часть отделяется от дробной запятой, а не точкой. В таблице не должно быть ни одной пустой клетки: если данные равны 0 – «0», если данные существуют, но не внесены в сборник – «...», если данные не существуют – «-». Если значение не равно нулю, но первая значащая цифра появится после принятой степени точности, то делается запись 0,0 (при степени точности 0,1).

7.7. Оформление ссылок

Используемые в тексте курсовой работы ссылки на главы, разделы, таблицы, формулы, приложения курсовой работы следует указывать их порядковым номером, например: ...в гл. 4, ...по разд.3.3.4, ... по формуле (3), ... на рис.8, ... в приложении 6.

Если в курсовой работе одна иллюстрация (таблица, формула, приложение), то при ссылке на нее в тексте курсовой работы следует писать: на рисунке (в таблице, по формуле, в приложении).

При написании курсовой работы оформляются библиографические ссылки на источник, откуда заимствуется материал или отдельные результаты.

Ссылки приводятся во всех случаях, когда используются и цитируются произведения, источники и литература.

Ссылкой подтверждаются все факты, цифры и другие конкретные данные, приводимые в тексте курсовой работы, заимствованные из источников и литературы.

В курсовой работе рекомендуется использовать внутритекстовый вариант расположения ссылок, в квадратных скобках с номером источника например [1], т.е. источник №1 в библиографического списке.

7.8. Оформление списка использованных источников.

Библиографическое описание

В список использованных источников включают описания документов упоминаемых в ссылках, а также описания документов, которые привлекались к написанию курсовой работы, но не были приведены в ссылках.

Список использованных источников должен содержать не менее 20 источников, изученных автором. При выполнении курсовой работы должна использоваться актуальная литература. Год издания использованной литературы (книги, учебники) не должен превышать 5 лет, включая год выполнения курсовой работы.

Список использованных источников включает в себя:

Нормативно-правовые акты, располагающиеся в соответствии с их юридической силой:

- международные договоры - по хронологии;
- Конституция РФ;
- кодексы - по алфавиту;
- федеральные законы - по хронологии;
- указы Президента РФ - по хронологии;
- акты Правительства РФ - по хронологии;
- акты министерств и иных федеральных органов исполнительной власти в последовательности - приказы, постановления, положения, инструкции - по алфавиту, акты - по хронологии. Должно быть указано полное название акта, дата его принятия, номер, а также официальный источник опубликования.

После нормативных документов указываются учебная, справочная литература и статьи из периодических изданий в алфавитном порядке.

Далее указываются электронные ресурсы (источники на электронных носителях - CD-ROM, материалы из INTERNET), приведенные также в алфавитном порядке.

В курсовой работе используется сквозная нумерация для всех элементов списка использованной литературы. Обозначение каждого источника, литературного издания и др. производится арабскими цифрами.

Источники и литература на иностранном языке указываются на языке оригинала с соблюдением орфографических норм для соответствующего языка (в том числе, употребление прописных и строчных букв).

Библиографические описания в списке использованных источников выполняются в соответствии с ГОСТ 7.1-2008 «Система стандартов по информации, библиотечному делу и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание документа. Общие требования и правила составления».

Примеры библиографического описания различных видов печатных изданий:

Описания официальных документов

О базовой стоимости социального набора: Федеральный Закон от 4 февраля 1999 № 21-ФЗ // Российская газ. - 1999. - 11.02. - С. 4. О мерах по развитию федеральных отношений и местного самоуправления в Российской Федерации: Указ Президента РФ от 27 ноября 2003 № 1395 // Собрание законодательства Российской Федерации. - 2003. - Ст. 4660.

Книги / учебники, учебные пособия с одним автором

Атаманчук, Г. В. Сущность государственной службы: История, теория, закон, практика / Г. В. Атаманчук. - М.: РАГС, 2008. - 268 с.

Игнатов, В. Г. Государственная служба субъектов РФ: Опыт сравнительно-правового анализа: науч.-практ. пособие/ В. Г. Игнатов. - Ростов-н/Д.: СЗАГС, 2009. - 319 с.

Книги (учебники, учебные пособия) с двумя авторами

Ершов, А. Д. Информационное управление в таможенной системе / А. Д. Ершов, П. С. Конопаева. - СПб.: Знание, 2008. - 232 с.

Игнатов, В. Г. Профессиональная культура и профессионализм государственной службы: контекст истории и современность / В. Г. Игнатов, В. К. Белолипецкий. - Ростов-н/Д.: МарТ, 2009. – 252 с.

Книги / учебники, учебные пособия трех авторов

Аяцков, Д. Ф. Кадровый потенциал органов местного самоуправления: проблемы и опыт оценки / Д. Ф. Аяцков, С. Ю. Наумов, Е. Н. Суетенков; РАН при Президенте РФ. ПАГС. - Саратов: ПАГС, 2009. – 135 с.

Кибанов, А. Я. Управление персоналом: регламентация труда: учеб. пособие для вузов / А. Я. Кибанов, Г. А. Мамед-Заде, Т. А. Родкина. - М.: Экзамен, 2009. – 575 с.

Книги / учебники, учебные пособия четырех и более авторов (описываются под заглавием) (см. ниже)

Управленческая деятельность: структура, функции, навыки персонала / К. Д. Скрипник [и др.]. - М.: Приор, 2009. – 189 с.

Многотомные издания

Документ в целом:

Гиппиус, З.Н. Сочинения : в 2 т. / З.Н. Гиппиус. – М. : Лаком-книга: Габестро, 2009.

Отдельный том:

Казьмин, В.Д. Справочник домашнего врача. В 3 ч. Ч. 1. Детские болезни / В. Д. Казьмин. – М. : АСТ : Астрель, 2009. – 503 с.

Книги, описанные под заглавием. Под заглавием описываются документы, когда автор документов не указан, а также сборники, справочники и другие документы.

Управление персоналом: учеб. пособие / С. И. Самыгин [и др.]; под ред. С. И. Самыгина. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2009. – 511 с.

Управление персоналом: от фактов к возможностям будущего: учеб. пособие / А. А. Брасс [и др.] - Минск: УП "Технопринт", 2008. – 387 с.

Словари и энциклопедии

Социальная философия: словарь / под общ. ред. В. Е. Кемерова, Т. Х. Керимова. - М.: Академический Проект, 2009. – 588 с.

Ожегов, С. И. Толковый словарь русского языка / С. И. Ожегов, Н. Ю. Шведова. - М.: Азбуковник, 2000. – 940 с.

Экономическая энциклопедия / Е. И. Александрова [и др.]. - М.: Экономика, 2009. – 1055 с

Статьи из сборников

Веснин, В. Р. Конфликты в системе управления персоналом / В. Р. Веснин // Практический менеджмент персонала. - М.: Юрист, 1998. - С. 395-414.

Проблемы регионального реформирования // Экономические реформы / под ред. А. Е. Когут. - СПб.: Наука, 1993. - С. 79-82.

Статьи из газет и журналов

Козырев, Г. И. Конфликты в организации / Г. И. Козырев // Социально-гуманитарные знания. - 2015. - № 2. - С. 136-150.

Громов, В. Россия и Европа / В. Громов // Известия. - 1999. – 2 марта. - С. 2.

Библиографическое описание электронных ресурсов представляет собой совокупность библиографических сведений, позволяющих идентифицировать электронный ресурс. Данные сведения дают возможность составить представление о содержании, характере, назначении ресурса, виде физического носителя и т.д.

В курсовой работе рекомендуется использовать следующий порядок библиографического описания электронных ресурсов: (Автор (если есть). Заглавие [Электронный ресурс]: Сведения об издании (если есть). – Обозначение вида ресурса. – Место издания, издатель, дата издания (если есть). – Специфическое обозначение материала и количество физических единиц : другие физические характеристики; размер + сведения о сопроводительном материале (если есть). - Режим доступа: электронный адрес (для ресурсов Интернет).

По режиму доступа выделяют ресурсы локального и удаленного доступа.

Примеры библиографического описания электронных ресурсов локального доступа
Художественная энциклопедия зарубежного классического искусства
[Электронный ресурс]. – Электрон. текстовые, граф., зв. дан. и прикладная прогр. (546 Мб). – М. : Большая Рос. энцикл. [и др.], 1996. – 1 электрон, опт. диск (CD-ROM).
Цветков, В. Я. Компьютерная графика: рабочая программа [Электронный ресурс]: для студентов заоч. формы обучения геодез. и др. специальностей / В.Я. Цветков. — Электрон. дан. и прогр. — М.: МИИГАиК, 1999. — 1 дискета.

Примеры библиографического описания электронных ресурсов удаленного доступа

Единый архив социологических данных [Электронный ресурс]. - Электрон. дан.
- Режим доступа: <http://sofist.socpol.ru>.

Рощина, Я.М. Дифференциация стилей жизни россиян в поле досуга [Электронный ресурс]. - Экономическая социология. - 2007. - Т. 8. - No 4. - С. 23–42.

– Режим доступа: <http://ecsoc.msses.ru/issues/2007-8-4/index.html>.

Пример составления списка использованных источников находится в **ПРИЛОЖЕНИИ 5**

7.9. Оформление приложений

Приложения следует оформлять как продолжение курсовой работы на ее последующих страницах, располагая приложения в порядке появления на них ссылок в тексте работы.

Каждое приложение должно начинаться с новой страницы и иметь содержательный заголовок, напечатанный прописными буквами. В правом верхнем углу над заголовком прописными буквами должно быть напечатано слово «Приложение».

Если приложений в курсовой работе более одного, их следует нумеровать арабскими цифрами порядковой нумерацией.

Если в качестве приложения в курсовой работе используется документ, имеющий самостоятельное значение и оформляемый согласно требованиям к документу данного вида, его вкладывают в курсовую работу без изменений в оригинале. На титульном листе документа в правом верхнем углу печатают слово «ПРИЛОЖЕНИЕ» и проставляют его номер, а страницы, на которых размещен документ, включают в общую нумерацию страниц курсовой работы.

8. Требования к презентации курсовой работы

Для качественного выполнения работы необходимо соблюдать критерии оценки результатов представленных работ в презентации Power Point:

Полнота изложения информации:

- формулировка темы, указание авторства;
- формулировка цели исследования;
- ясность структуры темы - содержание;
- прослеживается логичность изложения темы по тексту;
- выделение существенных вопросов темы;
- глубина и содержательность раскрываемой темы (проблемы);
- результаты и выводы получены и соответствуют поставленной цели;
- использованные ресурсы указаны на последнем слайде.

Качество выполнения:

- разнообразие видов предоставления информации (графики, гистограммы, фотографии, таблицы, схемы, рисунки и т.п.);
- простота восприятия (дозированность информации);
- количество символов на слайде (от этого зависит желание читать текст);
- единый стиль презентации;

- оригинальность идеи представления информации;
- не более 2-3 предложений на слайде.

Сложность:

- уровень используемого программного обеспечения (использование flash-анимации, программ обработки графики и т.п.);
- навигация (удобство перехода при просмотре - гиперссылки, управляющие кнопки);
- анимация (не развлечение, а метод передачи информации, как средство привлечения и удержания внимания);
- степень мультимедийности в целом.

Общий вид:

- соблюдена стилистика текста;
- грамотность текста;
- соблюдены правила дизайна (гармония цветовой палитры и сочетания текста и фона);
- учтен размер используемых шрифтов (от этого зависит физическая возможность прочитать текст);
- смена слайдов по времени (успеть увидеть, прочитать, осмыслить).

Структура презентации:

общий объем слайдов – 15-20;

- 1 слайд – название курсовой работы, автор, руководитель
- 2 слайд – актуальность выбранной темы (2-3 предложения);
- 3 - 5 слайды – характеристика исследуемого предприятия (если оно есть), если нет – суть исследуемой проблемы;
- 6 слайд – организационная структура;
- 7-9 слайды - распределяются равномерно на основные части работы;
- 10-18 слайды – выявленные проблемы;
- 19-20 слайды – основные выводы, полученные в ходе исследования и предложения по устранению выявленных проблем.

Образец титульного листа курсовой работы
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«КИСЛОВОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ
ТЕХНИКУМ»

КУРСОВАЯ РАБОТА

По дисциплине:

МДК.03.01. «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»

Тема:

Специальность: **43.02.11 ГОСТИНИЧНЫЙ СЕРВИС**

Исполнитель:

Группа № 303

Руководитель:

Начинкина Ольга Анатольевна
преподаватель спец. дисциплин

Курсовая работа к защите допущена
с оценкой «_____»
«_____» _____ 2021 г
_____ О.А. Начинкина

Курсовая работа защищена
с оценкой «_____»
«_____» _____ 2021 г
_____ О.А. Начинкина

г. Кисловодск, 2021 г.

Тематика курсовых работ по дисциплине
«Организация обслуживания гостей в процессе проживания»
специальность «Гостиничный сервис»

1. Технология работы с постоянными и VIP гостями гостиницы. Программы «постоянных» гостей.
2. Технология работы с иностранными гостями в гостинице. Учет национальных и религиозных особенностей при обслуживании клиентов.
3. Организация работы Бизнес-центра (Business center) и виды услуг, предоставляемые бизнес-туристам.
4. Административно-хозяйственная служба гостиницы
5. Организация работы горничных. Контроль качества уборки.
6. Технология организации уборочных работ в гостиничном комплексе.
7. Организация отдыха и развлечений в курортных гостиницах.
8. Технология работы службы room-service в гостинице
9. Технология уборки общественных помещений гостиницы
10. Должностные требования к работникам хозяйственной службы гостиницы.
11. Бельевое хозяйство гостиницы.
12. Организация оздоровительных услуг в гостинице
13. Основные службы гостиницы, их взаимодействие.
14. Интерьер гостиницы как элемент имиджа гостиницы. Гостиничная мебель как необходимый элемент качественного комфорта проживающих
15. Внутренние и внешние стандарты обслуживания потребителей
16. Технология уборки номерного фонда гостиницы. Технология выполнения различных видов уборочных работ с применением современных технических средств.
17. Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице
18. Гостиницы для людей с ограниченными физическими возможностями: мировой и российский опыт.
19. Обеспечение безопасности проживающих, персонала и организация медицинской помощи в гостинице
20. Организация и технология хранения личных вещей проживающих в гостинице
21. Технология работы по предоставлению телекоммуникационных услуг в гостинице.
22. Технология работы по организации медицинского обслуживания в гостинице.
23. Технология работы отдела по организации банкетов и конференций в гостинице.
24. Взаимодействие гостиничных служб.
25. Униформа современной гостиницы. Типы униформы, ее комплектация, инвентарный контроль
26. Организация работы службы питания в гостинице.
27. Анимационное обслуживание в отелях
28. Организация бытового обслуживания гостей в процессе проживания в отеле
29. Организация работы службы приема и размещения. Методы повышения качества
30. Организация и технология обслуживания гостиничного фонда
31. Правила и стандарты работы персонала АХС

32. Перспективы развития гостиничного сервиса в РФ
33. Охрана труда, профилактика производственного травматизма, производственная санитария и гигиена, электро-безопасность в гостинице
34. Технология эксплуатации технических средств и инвентаря персоналом хозяйственной службы
35. Организация работы хозяйственной службы для обеспечения комфорта гостей
36. Организация и технологии работы финансовой службы отеля.
37. Организация и технологии работы анимационно-досуговой службы отеля.
38. Организация и технологии работы службы персонала в отеле.
39. Современные методы и технологии организации безопасности гостей и имущества отеля.
40. Особенности организации инженерно-технической службы в различных типах отелей.
41. Организация и технологии работы банкетной службы отеля. Особенности обслуживания при проведении событийных мероприятий.
42. Организация и технологии работы СПА-комплекса отеля.
43. Использование современных автоматизированных систем управления отелем.
44. Технология работы швейцаров в гостинице. Технология работы подносчиков багажа в гостинице.
45. Технология работы службы по предоставлению дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице.
46. Технология работы по предоставлению экскурсионного обслуживания в гостинице.
47. Технология работы по предоставлению транспортного обслуживания в гостинице.
48. Обеспечение безопасности проживающих, персонала гостиницы и организация медицинской помощи в отеле
49. Технология эксплуатации технических средств и инвентаря персоналом хозяйственной службы
50. Организация работы прачечной в гостинице.
51. Технология обеспечения безопасности персонала гостиницы

Образец письменного отзыва руководителя о курсовой работе

ГБПОУ «Кисловодский государственный многопрофильный техникум»

ОТЗЫВ

руководителя на курсовую работу по дисциплине:

МДК.03.01. «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»

Студентки: _____

Группа 303

На тему: « _____ »

1. Объем работы: количество страниц _____

2. Цель и задачи курсовой работы:

- _____;

- _____;

- _____;

3. Оценка сформированных ОК и ПК по виду профессиональной деятельности

4. Оценка деятельности студента в период выполнения КР (степень добросовестности, работоспособности, ответственности, аккуратности и т.п.):

5. Достоинства и недостатки оформления текстовой части, графического, демонстрационного, иллюстративного, компьютерного и информационного материала. Соответствие оформления требованиям стандартов:

6. Перечень недостатков работы:

7. Положительные стороны работы:

Работа заслуживает _____ оценки.

Руководитель Начинкина Ольга Анатольевна, преподаватель спец. дисциплин,
ГБПОУ «Кисловодский государственный многопрофильный техникум»

Руководитель: _____ Начинкина О.А. « _____ » _____ 2021 г.

Пример оформления содержания

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	2
1. НАИМЕНОВАНИЕ ПЕРВОЙ ГЛАВЫ (РАЗДЕЛА)	4
1.1 Наименование первого параграфа (подраздела).....	4
1.2 Наименование второго параграфа (подраздела).....	7
1.3	
2. НАИМЕНОВАНИЕ ВТОРОЙ ГЛАВЫ (РАЗДЕЛА).....	10
2.1 Наименование первого параграфа (подраздела)	12
2.2 Наименование второго параграфа (подраздела)	17
2.3	
3. НАИМЕНОВАНИЕ ПОСЛЕДНЕЙ ГЛАВЫ (РАЗДЕЛА).....	18
3.1 Наименование первого параграфа (подраздела).....	20
3.2 Наименование второго параграфа (подраздела).....	22
3.3	
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	24
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ.....	25
ПРИЛОЖЕНИЯ	28

Пример составления списка использованных источников СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

Нормативные документы:

1. Федеральный закон от 24.11.1996 г. № 132 «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;
2. Федеральный закон от 05.02.2007 г. № 12 «О внесении изменений в Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в РФ"»;
3. Федеральный закон «О защите прав потребителей», от 07.02.1992 N 2300-1 (действующая редакция от 05.05.2014)// Консультант Плюс, 2016
4. Постановление Правительства РФ от 25.04.1997 г. № 490 «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» (с учетом изменений от 15. 09. 2000 г. и 01.02.2005 г.);
5. Постановление Правительства РФ от 16.02.2019 г. № 158 «Об утверждении положения о классификации гостиниц»;
6. Приказ Федерального агентства по туризму РФ от 21.07.2005 г. № 86 «Об утверждении Системы классификации гостиниц и других средств размещения».
7. Постановление Госстандарта РФ от 27.06.2003 г. № 63 устанавливает «признать национальными стандартами действующие государственные и межгосударственные стандарты, введенные в действие до 1 июля 2003 г. для применения в Российской Федерации». Называем такие стандарты, касающиеся сферы туризма:

ГОСТ 30335 — 95 Услуги населению. Термины и определения;

ГОСТ 28681.1 — 95 Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг;

ГОСТ 28681.3—95 Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности;

ГОСТ 30389 — 95 Общественное питание. Классификация предприятий;

ГОСТ 30523 — 97 Услуги общественного питания. Общие требования;

ГОСТ 30524 — 97 Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу;

ГОСТ Р 51185 — 98 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования;

ГОСТ Р 50690 — 2000 Туристские услуги. Общие требования;

ГОСТ Р 52113 — 2003 Услуги населению. Номенклатура показателей качества;

ГОСТ Р 52024 — 2003 Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные. Общие требования.

Основные источники:

8. [Брашнов Д. Г.](#) **Гостиничный сервис и туризм:** Учебное пособие / Д.Г. Брашнов. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2016. - 224 с.: 60х90 1/16. - (ПРОФИль). (переплет) ISBN 978-5-98281-234-6 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/223577>
9. [Гончарова Л.П.](#) **Гостиничный сервис:** Учебное пособие / Гончарова Л.П. - М.:Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 174 с.: 60х90 1/16. - (Среднее профессиональное образование) ISBN 978-5-16-107227-1 (online) - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/987236>

10. [Денисова Н.И.](#) **Организация гостиничного хозяйства:** Учебное пособие / Джум Т.А., Денисова Н.И. - М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 400 с.: 60х90 1/16 (Переплёт) ISBN 978-5-9776-0176-4 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/519396>
11. [Кобяк М.В.](#) **Управление качеством в гостинице:** Учебное пособие / М.В. Кобяк, С.С. Скобкин. - М.: Магистр, 2018. - 511 с.: 60х90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9776-0049-1 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/142432>
12. [Сорокина А.В.](#) **Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах:** Учебное пособие / А.В. Сорокина. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2017. - 304 с.: 60х90 1/16. - (ПРОФИль). (переплет) ISBN 978-5-98281-068-7 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/134430>
13. [Тимохина Т.Л.](#) **Организация административно-хозяйственной службы гостиницы:** Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2017. - 256 с.: ил.; 60х90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-8199-0340-7 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/320585>

Дополнительные источники:

14. [Алексеева Н.П.](#) **Гостиничное хозяйство. Hotelwesen:** Учебное пособие / Сост. Н.П. Алексеева. - М.: Флинта: МПСИ, 2016. - 344 с.: ил. (e-book) ISBN 978-5-9765-0850-7 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/320766>
15. [Ушаков Р.Н.](#) **Гостиничный менеджмент:** Учебное пособие / Дмитриева Н. В., Зайцева Н.А., Огнева С. В., Ушаков Р. Н. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 384 с.: 60х90 1/16 (Переплёт) ISBN 978-5-98281-410-4 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/473497>
16. [Ушаков Р.Н.](#) **Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности :** учеб. пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. — М. : ИНФРА-М, 2019. — 136 с. — (Среднее профессиональное образование). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/987132>
17. Журнал «Отель»;
18. Журнал «Гостеприимство»;
19. Журнал «Пять звезд»;

Интернет-ресурсы:

20. https://www.mambara.com/RU/news/2020/364_Rekomendacii-VOZ-dlya-oteley.htm Рекомендации ВОЗ для отелей
21. <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/333992/WHO-2019-nCoV-Hotels-2020.3-rus.pdf> Контроль COVID-19 в гостиницах и других местах размещения в секторе гостиничного обслуживания
22. <https://www.rospotrebnadzor.ru/files/news>
23. <https://xn--80aesfpebagmfb1c0a.xn--p1ai/info/ofdoc/rpn/> Стопкаронавирус:
24. Рекомендации по профилактике новой коронавирусной инфекции (covid-19)
 - в физкультурно-оздоровительных комплексах, плавательных бассейнах и фитнес-клубах;
 - по организации работы прачечных и химчисток;
 - по организации работы в организации общ. питания;
 - по организации работы бань и саун.
25. <http://docs.cntd.ru/document/565086217> Рекомендации по профилактике новой

кароновирусной инфекции в учреждениях, осуществляющих деятельность по предоставлению мест для временного проживания (гостиницы и иные средства размещения)

26. <http://www.hotel.uralregion.ru>
27. <http://www.hoteline.ru>
28. <http://www.goste.ru>
29. <http://www.hotelcentr.ru>
30. <http://www.hotelkosmos.ru>
31. <http://www.city-of-hotels.ru/>
32. <http://www.dw6.ru/>
33. <http://www.hotel-sib.ru/>
34. <http://www.newhouse.ru/>
35. <http://chausovaspb.ru>. Рабочее место администратора
36. <http://www.city-of-hotels.ru/150/hotelglossar-ru.html>
37. <http://www.city-of-hotels.ru/> портал ГОРОД ОТЕЛЕЙ Своды правил МЧС
38. <http://www.frontdesk.ru> Сообщество профессионалов гостиничного сервиса
39. <http://www.otel-e.com/ru> Правила предоставления гостиничных услуг
40. <http://www.city-of-hotels.ru> Горничные в отелях
41. <http://mojazarplata.by> Горничная: профессионалы уборки всегда в цене
42. <http://www.triz-ri.ru> Фирменные стандарты горничной отеля
43. <http://jobdescription.onlydoc.ru> Должностные инструкции в Ресторанно-гостиничном бизнесе
44. Программные комплексы автоматизации гостиниц Fidelio, Opera Enterprise Solution, Эдельвейс, epitome PMS.
45. <http://www.prohotel.ru> Портал про гостиничный сервис
46. Электронный ресурс. Режим доступа: <http://www.newhouse.ru/>
47. Электронный ресурс. Режим доступа: <http://www.turgostinica.ru/>
48. Электронный ресурс. Режим доступа: <http://www.city-of-hotels.ru/>
49. Официальный сайт гостиницы «Круиз». – (Рус.). – URL: <http://cruiz-hotels.ru/>
50. Официальный сайт «Все отели». – (Рус.). - URL: <http://all-hotels.ru>