

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

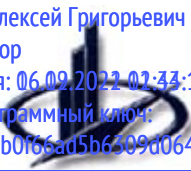
ФИО: Забелин Алексей Григорьевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 06.09.2022 07:33:18

Уникальный программный ключ:

672b4df4e1ca30b0f66ad5b6389d064a94afcfdbc652d927620ac07f8fdabb79



Московский финансово-юридический университет МФЮА

## **МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ И ЗАЩИТЕ КУРСОВОЙ РАБОТЫ (ПРОЕКТА)**

### **МДК.04.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ ГОСТИНИЧНОГО ПРОДУКТА**

*для специальности  
43.02.14 Гостиничное дело*

2021 г.

Методические указания по подготовке и защите курсовых работ рассмотрены на заседании кафедры «Экономика и менеджмент»

Протокол от «25» января 2021 г. № 3

Заведующий кафедрой Родина Е.Е., к.э.н.

Разработчик:

Консовский А.А., преподаватель МФЮА

## Содержание

Введение	4
1 Структура и правила оформления курсовой работы	4
1.1 Структура и содержание курсовой работы	4
1.2 Требования к нумерации страниц	10
1.3 Требования к заголовкам	10
1.4 Правила представления формул	10
1.5 Правила оформления таблиц, рисунков, графиков	10
1.6 Правила оформления списка литературы	11
1.7 Правила оформления приложений	12
2 Критерии оценки курсовой работы	133
ПРИЛОЖЕНИЯ	
<b>Ошибка! Закладка не определена.5</b>	

## **Введение**

Методические указания составлены в помощь студентам специальности 43.02.14 Гостиничное дело, выполняющим курсовую работу по дисциплине МДК.04.01 Организация и контроль бронирования и продаж гостиничного продукта профессионального модуля ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж. В указаниях подробно описан весь цикл выполнения курсовой работы, структура и требования к содержанию, правила оформления, сроки и условия защиты, критерии оценки курсовой работы.

### **1 Структура и правила оформления курсовой работы**

#### *1.1 Структура и содержание курсовой работы*

Материал работы располагается в следующем порядке:

1. Титульный лист (Приложение 1);
2. Задание на курсовую работу (Приложение 2);
4. Содержание;
5. Введение;
6. Основная часть (2-4 главы);
7. Заключение;
8. Список литературы;
9. Приложение;

Кроме этого, к работе прилагаются (не подшиваются) отзыв руководителя (Приложение 3).

Курсовая работа выполняется в соответствии с техническим заданием, которое включает план структуры работы. В плане могут быть (обоснованно) исключены некоторые пункты и добавлены необходимые пункты. Такие изменения должны быть согласованы с руководителем курсовой работы.

Введение должно содержать общие сведения о курсовой работе. **Во введении** необходимо **обосновать актуальность и практическую значимость** выбранной темы, **сформулировать цель и задачи, объект и предмет работы**, круг рассматриваемых проблем, которые предполагается решить практически. Объем введения должен быть в пределах 2-3 страниц текста. Актуальность темы предполагает соответствие рассматриваемой в работе проблемы современному состоянию правовой базы и перспективам развития гостиничного бизнеса в России. Актуальность темы обычно определяется противоречием между потребностями общества и текущим состоянием управления в исследуемой области.

Основная часть курсовой работы включает главы и параграфы в соответствии с логической структурой изложения. Название главы не должно дублировать название темы, а название параграфов – название глав. Формулировки должны быть лаконичными и отражать суть главы (параграфа).

Основная часть курсовой работы должна содержать, как правило, две главы.

В первой главе излагаются теоретические аспекты изучаемого объекта и предмета курсовой работы. В теоретической части описывается организация работы службы гостиницы, к которой имеет отношение выбранный технологический процесс (согласно теме). Сам процесс будет подробно описан в практической части курсовой работы.

Представленный теоретический материал должен опираться на анализ учебно-методической литературы по теме исследования, как отечественных, так и зарубежных авторов, а также на материалы периодической печати.

В данной части работы 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 должно быть представлено подробное описание организации и технологии работы конкретной службы или отдела, а именно:

- модель организационно - управленческой структуры службы гостиницы;
- функции и задачи службы, принципы работы службы;
- состав службы, графики работы персонала службы;
- 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 (оргтехника, оборудование, инвентарь и т.д.), правила и инструкции по использованию данного оборудования;
- технологическая документация, используемая в работе службы;
- этика и этикет работников службы;
- стандарты обслуживания данной службы,
- требования, предъявляемые к персоналу службы:  
квалификационные, медицинские.
- имидж работников службы;
- культура взаимоотношений между сотрудниками службы и клиентами гостиницы.

Во второй главе приводится практическая реализация поставленной задачи (проблемы), обобщаются и оцениваются результаты исследований.

Практическая часть курсовой работы выполняется по единой схеме вне зависимости от выбранной темы. Целью этой части является описание технологического процесса (согласно предложенной тематике). В данном разделе целесообразно смоделировать конкретный технологический процесс в гостинице и дать полную характеристику данному процессу.

Должна быть представлена схема технологического процесса, описание составляющих элементов обслуживания. Проекция технологических процес-

сов должна указывать на то, как организовать взаимодействие различных подразделений службы с целью качественного предоставления услуг.

В практической части проектируется схема технологического процесса, затем делается ссылка на данный материал и подробно описывается сам процесс. Организация технологического процесса по осуществлению оплаты за предоставление дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице представлена на рисунке 2.

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

Очень важно понимать состав, содержание, взаимосвязь элементов, а также степень участия тех или иных отделов и работников отеля на каждой стадии любого процесса обслуживания клиента. Аналогично графическим образом можно представить оказание услуг ресторанного и банкетного обслуживания, спа-обслуживания и другие.

Пример: Организация технологического процесса по осуществлению оплаты за предоставление дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице представлена на рисунке 2.

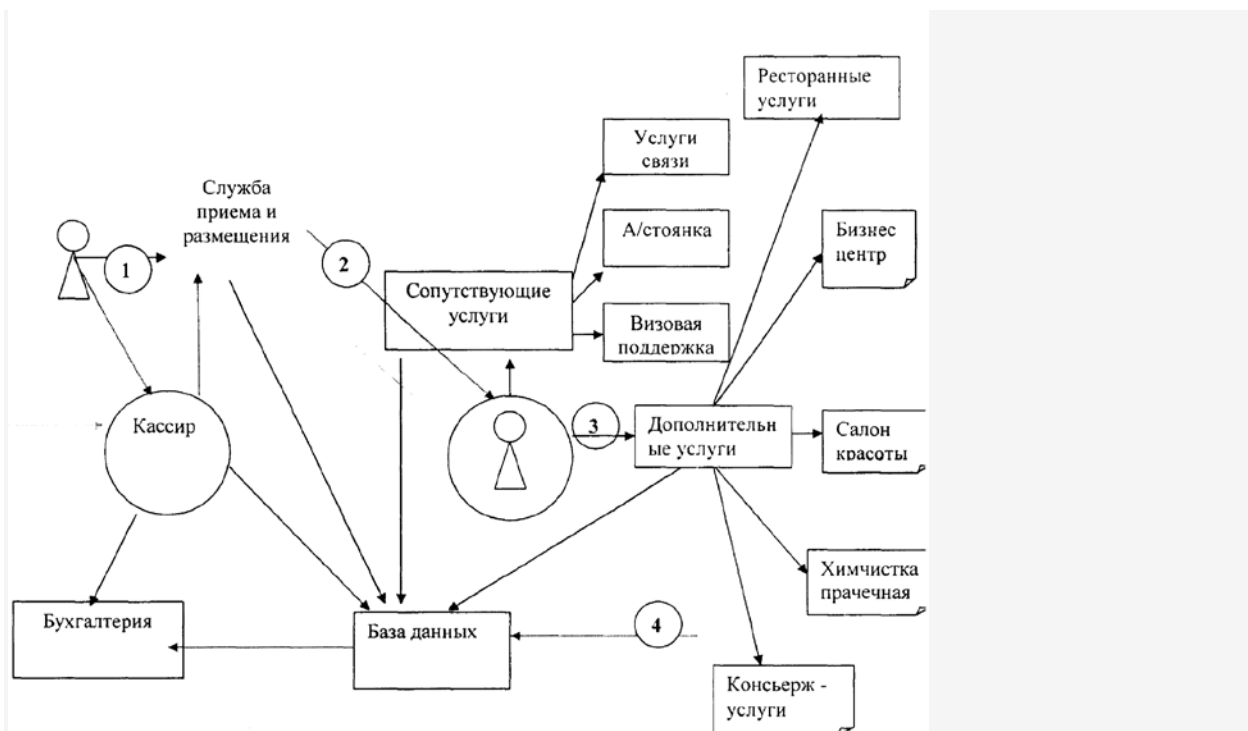


Рис. 2. Организация технологического процесса по осуществлению оплаты за предоставление дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице

Из рисунка 2 можно сделать вывод, что все технологические процессы в гостинице должны быть построены грамотно, чтобы обеспечить эффективное функционирование данной гостиницы.

При предоставлении гостю дополнительных и сопутствующих услуг, оплата может быть осуществлена двумя способами: **гость - кассир** или **гость - база данных - кассир**. Один и другой вариант оплаты возможен, разница заключается лишь в том, что гость либо сразу оплачивает пре доставленную ему услугу, либо при выезде из гостиницы.

Завершающей частью курсовой работы является заключение, в котором рекомендуется сделать выводы и предложения с их кратким обоснованием в соответствии с поставленной целью и задачами, отразить основные практические результаты курсовой работы.

Заключение не должно составлять более 3 страниц текста.

Заключение лежит в основе доклада студента на защите.



Список литературы отражает перечень источников, которые использовались при написании курсовой работы (проекта) (не менее 15).

Приложения могут состоять из дополнительных справочных материалов, схем, таблиц, диаграмм, программ, приложений и т.д.

Объем курсовой работы должен составлять 35-40 страниц печатного текста (без приложений). Уникальность текста должна быть не менее 60%, при этом из одного источника не допускается более 15% копированного текста. Работы с меньшим процентом уникальности не принимаются вообще, либо отправляются на доработку (в зависимости от ситуации: по срокам, качеству выполненной работы, скорости ответа автора и согласия его на внесение корректировок).

Оформление курсовой работы должно соответствовать определенным требованиям.

Курсовая работа выполняется на компьютере в одном экземпляре и оформляется только на лицевой стороне белой бумаги.

- размер бумаги стандартного формата А4 (210 x 297 мм)
- поля: левое – 30 мм, верхнее – 20 мм, правое – 15 мм, нижнее – 20 мм.
- ориентация: книжная
- шрифт: Times New Roman.
- кегель: - 14 пт (пунктов) в основном тексте, 12 пт в сносках
- междустрочный интервал: полуторный в основном тексте, одинарный в подстрочных ссылках
- расстановка переносов – автоматическая
- форматирование основного текста и ссылок – в параметре «по ширине»
- цвет шрифта – черный
- красная строка – 1,25 см

— количество страниц курсовой работы – 35-40 стр. В данный объем не включаются: список используемых источников и приложения.

Все страницы заполняются текстом, в котором выделяются абзацы. Каждая новая глава, а также Введение, Заключение, Список используемых источников и Приложения начинаются с новой страницы.

### *1.2 Требования к нумерации страниц*

— последовательно, начиная с 3-й страницы (введение), т.е. после титульного листа, задания и оглавления работы, а также перечня сокращений, используемых в работе (если он имеется в работе)

— далее последовательная нумерация всех листов, включая главы, Заключение, список используемых источников и приложения (если они имеются в работе)

— нумерация страниц, на которых даются приложения, является сквозной и продолжает общую нумерацию страниц основного текста

— номер страницы располагается в нижнем правом углу

### *1.3 Требования к заголовкам*

— набираются полужирным шрифтом (шрифт 14 пт.)

— выравнивание по центру

### *1.4 Правила представления формул*

Формулы располагают отдельными строками посередине листа.

Нумеровать следует все формулы, на которые имеются ссылки в последующем тексте. Порядковые номера формул обозначают арабскими цифрами в круглых скобках справа от формулы.

### *1.5 Правила оформления таблиц, рисунков, графиков*

Таблицы и рисунки должны иметь названия и порядковую нумерацию (например, Таблица 1, Рисунок 3). Нумерация таблиц и рисунков должна быть сквозной для всего текста проекта. В каждой таблице следует указывать единицы измерения показателей, и период времени, к которому относятся данные. Если единица измерения в таблице является общей для всех число-

вых табличных данных, то её приводят в заголовке таблицы после её названия.

Порядковый номер рисунка и его название указываются под рисунком. При построении графиков по осям координат откладываются соответствующие показатели, буквенные обозначения которых выносятся на концы координатных осей, фиксируемые стрелками. При необходимости вдоль координатных осей делаются поясняющие надписи.

### *1.6 Правила оформления списка литературы*

При составлении списка литературы указываются все реквизиты: для книги это фамилия и инициалы автора, название книги, место издания, название издательства. Для статей, опубликованных в периодической печати, следует указывать фамилию и инициалы автора, название статьи, наименование издания, издательство, номер, год. Для источников, взятых из сети Интернет, указываются фамилия и инициалы автора, название статьи, полный путь к статье.

Примеры оформления списка литературы:

#### *Монографии*

Фатхутдинов Р.А. Конкурентоспособность организации в условиях кризиса: экономика, маркетинг, менеджмент. – М.: Издательско-книготорговый центр “Маркетинг”, 2015.

#### *Учебники и учебные пособия*

Экономика предприятия: Учебное пособие / Е.А. Соломенникова, В.В. Гурин, Е.А. Прищенко, И.Б. Дзюбенко, Н.Н. Кулабухова. Новосибирск: НГУ, 2013.

Управление организацией: Учебник / Под. ред. А.Г. Поршнева, З.П. Румянцевой, И.А. Соломатина. 3-е изд. перераб. и доп. М.: ИНФРА-М, 2013.

#### *Периодические издания*

Кузнецов Е. Механизм запуска инновационного роста в России // Журнал “Вопросы экономики”, М.; № 3, 2013.

## *ИНТЕРНЕТ источники*

Иванов И.И. Оптимизация работы программы Microsoft Word // <http://www.yahoo.com/~etvas>

### *1.7 Правила оформления приложений*

Приложение — это часть работы, которая имеет дополнительное, обычно справочное значение, но является необходимой для более полного освещения темы. По содержанию приложения могут быть очень разнообразны: копии подлинных документов, выдержки из отчетных материалов, отдельные положения из инструкций и правил и т. д. По форме они могут представлять собой текст, таблицы, графики, карты.

В приложения нельзя включать список использованной литературы, вспомогательные указатели всех видов, справочные комментарии и примечания, которые являются не приложениями к основному тексту, а элементами справочно-сопроводительного аппарата проекта, помогающими пользоваться основным текстом. Приложения оформляются как продолжение работы на последних страницах.

Каждое приложение должно начинаться с новой страницы с указанием в правом верхнем углу слова “Приложение” и иметь тематический заголовок. При наличии в проекте более одного приложения их следует пронумеровать. Нумерация страниц, на которых даются приложения, должна быть сквозной и продолжать общую нумерацию страниц основного текста. Связь основного текста с приложениями осуществляется через ссылки, которые употребляются со словом “смотри”, оно сокращается и заключается вместе с шифром в круглые скобки по форме: (см. приложение). Каждое приложение обычно имеет самостоятельное значение и может использоваться независимо от основного текста. Отражение приложения в оглавлении проекта приводится в виде отдельной главы с полным названием каждого приложения.

## **2 Критерии оценки курсовой работы**

По результатам проверки курсовой работы выставляется оценка. Работа положительно оценивается при условии соблюдения требований к содержанию и оформлению. В том случае, если работа не отвечает предъявляемым требованиям (не раскрыты тема или отдельные вопросы плана, использовано менее пяти источников, изложение материала поверхностно, отсутствуют выводы), то она возвращается автору на доработку. Студент должен переделать работу с учетом замечаний и предоставить для проверки новый вариант. Если сомнения вызывают отдельные аспекты курсовой работы, то в этом случае они рассматриваются во время устной защиты работы.

Работа в готовом варианте должна быть предоставлена на проверку преподавателю не менее чем за 2 недели до начала экзаменационной сессии.

Студенты, не защитившие курсовые работы, не допускаются до сдачи квалификационного экзамена по профессиональному модулю.

Защита курсовой работы представляет собой устный публичный отчет студента, на который ему отводится 5-7 минут, ответы на вопросы присутствующих на защите. Устный отчет студента включает: раскрытие целей и задач курсовой работы (проекта), его актуальность, описание выполненного проекта, основные выводы и предложения, разработанные студентом в процессе работы над заданием.

Работа оценивается на:

- «отлично», если она носит самостоятельный, творческий характер, правильно оформлена. В ней видна позиция автора, делаются обоснованные выводы, а автор демонстрирует глубокие знания по выбранной теме и свободно владеет материалом; Отчет подготовлен в соответствии с предъявляемыми требованиями. Отзыв руководителя положительный.

- «хорошо», если имеются несущественные замечания по содержанию и оформлению работы, нет должной степени творчества, но тема раскрыта, и

автор демонстрирует хорошее знание выбранной темы; Отзыв руководителя положительный.

- «удовлетворительно», если тема раскрыта недостаточно полно, автор слабо владеет материалом, а оформление работы вызывает замечания; Отзыв руководителя с замечаниями.

- «неудовлетворительно», если работа не соответствует предъявляемым требованиям (т.е. по тем же причинам, по которым не допускается к защите) и автор не может дать объяснения основным положениям и выводам работы.

**Московский финансово-юридический университет МФЮА**

**Кафедра** \_\_\_\_\_

**КУРСОВАЯ РАБОТА**

**По дисциплине** \_\_\_\_\_

**Студента** \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество)

**На тему:** \_\_\_\_\_

**Автор работы:**

\_\_\_\_\_  
(ФИО)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

**Руководитель:**

\_\_\_\_\_  
(ученая степень, звание, ФИО)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

**Дата сдачи:**

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Дата защиты:**

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Оценка:** \_\_\_\_\_

Москва 20\_\_

Кафедра \_\_\_\_\_  
Специальность \_\_\_\_\_

**УТВЕРЖДАЮ**

Заведующий кафедрой/  
Председатель ПЦК

\_\_\_\_\_  
(ученая степень, ученое звание)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(И.О. Фамилия)

**ЗАДАНИЕ НА ВЫПОЛНЕНИЕ  
КУРСОВОЙ РАБОТЫ**

по дисциплине: \_\_\_\_\_

на тему: \_\_\_\_\_

Обучающийся \_\_\_\_\_  
Руководитель \_\_\_\_\_

Целевая установка: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Основные вопросы, подлежащие разработке: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Основные источники информации: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Руководитель \_\_\_\_\_  
(подпись) \_\_\_\_\_ (должность, ученое звание, Фамилия И.О.)

Задание принял к исполнению \_\_\_\_\_  
(подпись) \_\_\_\_\_ (Фамилия И.О.)

\_\_\_\_\_  
(дата)





1. Значение Онлайн-бронирования. Анализ гостиниц и туристических комплексов города (области, края, региона), осуществляющих онлайн-бронирование.
2. Технология бронирования номеров и мест в гостиниц
3. Организация работы службы бронирования в гостинице
4. Система бронирования гостиничных услуг. Бронирование - как важный канал сбыта
5. Анализ жалоб и конфликтов при обслуживании потребителей гостиничных услуг, способы разрешения конфликтов
6. Анализ работы службы бронирования в гостинице
7. Служба приема и размещения гостей в гостиницах и туристических комплексах
8. Организация служб бронирования гостиничных услуг
9. Проблемы службы приема и размещения в гостинице
10. Компьютерные системы бронирования на предприятиях индустрии гостеприимства
11. Технология регистрации граждан в российской гостинице
12. Организация бронирования номеров и мест в гостинице
13. Анализ эффективности работы службы бронирования
14. Особенности организации работы службы приема и размещения зарубежного отеля
15. Взаимосвязь службы бронирования с другими службами отеля.
16. Стандарты службы бронирования: значение, содержание, порядок разработки и утверждения.
17. Требования к персоналу службы бронирования Российских гостиниц и зарубежных отелей.
18. Договорные отношения гостиниц и туроператоров по вопросам бронирования номеров или мест в гостинице.
19. Особенности бронирования номеров или мест в туристских комплексах и гостиницах, расположенных в курортных зонах.
20. Особенности бронирования номеров или мест в зарубежных гостиницах.
21. Интернет-бронирование: международные и российские системы бронирования.
22. Договорные отношения ведомственных гостиниц по вопросам бронирования номеров или мест в гостинице.
23. Разработка информационного материала для потребителей о бронировании гостиничных услуг.
24. Изучение особенностей правового регулирования онлайн-бронирования в Российской Федерации.
25. Технологический цикл бронирования номеров в гостинице.
26. Совершенствование работы службы приема и размещения гостиницы.
27. Анализ коммуникационных процессов службы бронирования в гостинице.
28. Бронирование услуг в туристской деятельности.
29. Технология бронирования номерного фонда и размещения гостей.
30. Современные технологии гостиничного хозяйства.
31. Проблемы и перспективы использования систем бронирования для повышения эффективности обслуживания туризма.
32. Международные системы бронирования.
33. Организация работы службы бронирования в гостинице.
34. Совершенствование технологии бронирования номеров в гостинице.