

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Оренбургский государственный университет»
Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

Н. А. Четверикова

ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

Методические указания
по выполнению курсовой работы

Рекомендовано к изданию редакционно-издательским советом федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Оренбургский государственный университет» для обучающихся по образовательным программам высшего образования по направлениям подготовки 43.03.01 Сервис, 43.03.02 Туризм

Оренбург
2019

УДК 640.4 (076.5)
ББК 65.432я7
Ч 52

Рецензент – доцент, доктор экономических наук Е. В. Шестакова

Четверикова, Н. А.

Ч 52 Гостиничное дело : методические указания по выполнению курсовой работы / Н. А. Четверикова; Оренбургский гос. ун-т. – Оренбург : ОГУ, 2019.

Методические указания содержат требования к содержанию, построению, изложению и оформлению курсовой работы. Представлены: примерная тематика курсовых работ по дисциплине «Гостиничное дело», литература, рекомендованная для выполнения курсовой работы, интернет-ресурсы и программное обеспечение.

Методические указания по выполнению курсовой работы по дисциплине «Гостиничное дело» предназначены для обучающихся по направлениям подготовки 43.03.01 Сервис, 43.03.02 Туризм всех форм обучения.

УДК 640.4 (076.5)
ББК 65.432я7

© Четверикова Н.А., 2019
© ОГУ, 2019

Содержание

Введение	4
1 Порядок выполнения курсовой работы	6
2 Требования к построению, содержанию и оформлению курсовой работы	8
3 Примерная тематика курсовых работ.....	23
3.1 Примерное содержание тем курсовых работ по дисциплине «Гостиничное дело»	25
4 Требования к изложению курсовой работы	29
5 Порядок представления к защите и защита курсовой работы.....	30
6 Литература, рекомендуемая для выполнения курсовой работы	34
6.1 Основная литература.....	34
6.2 Дополнительная литература.....	35
6.3 Периодическая литература.....	36
6.4 Интернет-ресурсы	36
6.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий.....	37
Приложение А (обязательное) Примеры таблиц и рисунков для теоретической части курсовой работы.....	39
Приложение Б (обязательное) Примеры таблиц и рисунков для исследовательской части курсовой работы	40
Приложение В (обязательное) Примеры таблиц и рисунков для рекомендательной части курсовой работы.....	42

Введение

Развитие индустрии туризма и гостеприимства в Российской Федерации ежегодно набирает обороты. Это обусловлено рядом факторов:

1. Непрестанный интерес к России как к государству с уникальными рекреационными ресурсами, богатой историей и культурой, непревзойденной душевностью и силой духа.

2. Активное продвижение российских туристических продуктов, как на внутреннем, так и на международном рынке.

3. Увеличение на российском рынке иностранных конкурентов, имеющих опыт организации сферы услуг в своих странах, в том числе и в гостиничном деле.

4. Формирование правовой и нормативно-методической базы, соответствующей требованиям времени и запросам потребителей.

5. Поддержка государством проектных инициатив в сфере малого и среднего предпринимательства.

Роль гостиничного дела в туризме является одной из основных, наряду с транспортным обслуживанием и сферой питания. Оказание гостеприимных услуг человеку, находящемуся в силу различных обстоятельств вне дома, превратилось в профессию и прибыльный вид деятельности для значительного числа людей. Принятие за аксиому утверждения «потребитель – главный субъект» и реализация клиентоориентированного подхода является основой успешного конкурентоспособного гостиничного бизнеса.

Дисциплина «Гостиничное дело» относится к дисциплинам вариативной части и предназначена для обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, 43.03.02 Туризм всех форм обучения.

Основной целью дисциплины является формирование комплекса знаний по теоретическим основам и системы навыков исследования прикладных вопросов в области гостиничного дела.

Изучение дисциплины «Гостиничное дело» предусматривает лекционные, практические занятия и самостоятельную исследовательскую разработку конкретной темы, отражающую приобретенные обучающимся в процессе изучения дисциплины теоретические знания и практические навыки, умение работать с литературой, анализировать источники и проблемные ситуации, делать обоснованные выводы.

Курсовая работа относится к творческому, поисковому уровню самостоятельной работы обучающегося и способствует приобретению опыта и навыков ведения научно-исследовательской работы и подготовительной ступени к написанию выпускной квалификационной работы.

Курсовая работа по дисциплине «Гостиничное дело» является индивидуальной, самостоятельно выполненной работой обучающегося. Выполнение курсовой работы предполагает консультационную помощь со стороны преподавателя, но максимально ориентировано исключительно на творческое развитие обучающимся темы и разделов курсовой работы. В процессе выполнения курсовой работы обучающийся приобретает необходимые навыки: умение отбирать и критически оценивать нужный материал, пользоваться специальной литературой, использовать программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий, анализировать имеющиеся данные, сопоставлять факты, делать теоретические и практические выводы по результатам исследования.

Цель методических указаний состоит в том, чтобы оказать обучающемуся необходимую методическую помощь в процессе написания курсовой работы и выполнить исследование на высоком уровне, а также профессиональную помощь преподавателям, осуществляющих руководство и проверку курсовых работ по дисциплине «Гостиничное дело».

1 Порядок выполнения курсовой работы

Выполнение курсовой работы осуществляется в несколько этапов:

- выбор темы курсовой работы;
- закрепление темы и выдача задания на выполнение курсовой работы;
- подбор, изучение литературы и составление рабочего плана;
- сбор и обработка фактического и статистического материала по теме работы;
- написание курсовой работы;
- предоставление курсовой на проверку руководителю работы;
- защита курсовой работы.

Тема курсовой работы выбирается на основе примерной тематики курсовых работ, представленной в настоящих указаниях и рабочей программе дисциплины «Гостиничное дело». При выборе темы обучающийся исходит из своих научных интересов, возможностей сбора практического материала, наличия в распоряжении соответствующих материалов, методик и результатов исследований, знания специальной литературы, возможно личного опыта работы в гостиничной индустрии. Каждая тема рассматривается на примере конкретной организации, предоставляющей услуги по размещению и временному проживанию туристов.

Выбор темы, объекта исследования, содержание курсовой работы обязательно согласовываются с руководителем работы. Обучающийся имеет право предложить свою тему для разработки, обосновав ее актуальность для конкретной организации. В случае если выбор темы не был согласован с руководителем, то курсовая работа к проверке допускаться не будет.

Выбранная обучающимся тема должна быть закреплена заданием на курсовую работу. Задание составляет и выдает руководитель курсовой работы.

После выбора темы курсовой работы обучающийся приступает к подбору и изучению литературы, формирует содержание работы. Для обоснования

актуальности, рассмотрения теоретических основ и аспектов выбранной темы необходимо использовать разнообразные источники. Основная, дополнительная, периодическая литература и интернет – ресурсы представлены в настоящих указаниях. Однако необходимо учитывать, что публикуемый список не является исчерпывающим и ограничиваться только указанной в нем литературой неправильно. Обучающийся должен самостоятельно подобрать литературу по выбранной теме. Также необходимо использовать программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий Оренбургского государственного университета, использовать электронный каталог библиотеки университета и каталог периодических изданий. Составление структурного элемента курсовой работы «Содержание» предполагает формулирование названий (оглавление) теоретической, исследовательской и рекомендательной частей работы, в соответствии с выбранной темой.

Сбор и обработка фактического и статистического материала по теме курсовой работы необходимы для того чтобы разобраться в конкретной проблеме. По сути, этот материал должен характеризовать конкретные, частные социально-экономические процессы и явления в организации, давать возможность осуществить анализ, сделать обобщения и выводы, стать основой для проведения более детального авторского исследования, с использованием таких методов как опрос и наблюдение, с целью разработки практических рекомендаций.

Качественно выполненная курсовая работа характеризуется раскрытием сущности изучаемой проблемы и изложением собственной позиции по дискуссионным вопросам, а также глубоким и всесторонним анализом действующей практики, исходя из конкретного фактического материала и данных авторского исследования обучающегося.

Переписывание прочитанного материала, изложение дискуссионных вопросов без формирования собственной позиции, представление информации

без аналитического осмысливания, недостаточность практического материала может послужить причиной низкой оценки выполненной курсовой работы, так как такая работа не отражает умение автора самостоятельно и творчески использовать имеющийся материал и сочетать его с теоретическими знаниями, полученными при изучении дисциплины.

2 Требования к построению, содержанию и оформлению курсовой работы

Общие требования к построению и оформлению курсовой работы представлены в СТО 02069024.101 – 2015 «Работы студенческие. Общие требования и правила оформления».

Курсовая работа по дисциплине «Гостиничное дело» должна представлять собой текст, содержащий следующие структурные элементы:

- титульный лист;
- задание;
- аннотацию;
- содержание;
- введение;
- основную часть;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения (при наличии).

Текстовая часть выполняется в соответствии с требованиями раздела 6 СТО 02069024.101 – 2015 «Работы студенческие. Общие требования и правила оформления».

Титульный лист – начальный лист, на котором размещаются выходные данные курсовой работы. Он включается в общее количество страниц работы, но не нумеруется.

Задание на курсовую работу включается в текстовую часть после титульного листа, не нумеруется и не включается в общее количество листов, и как было написано ранее, составляется руководителем работы.

Аннотация составляется автором и представляет собой краткую характеристику курсовой работы. Примеры оформления титульного листа курсовой работы, задания, аннотации и ее содержания приведены в СТО 02069024. 101 – 2015 «Работы студенческие. Общие требования и правила оформления».

Содержание – обязательный элемент курсовой работы, служащий для ориентации в ней и указывающий заголовки. В содержании представлены все структурные элементы курсовой работы, в том числе порядковые номера и наименования всех структурных единиц основного текста, с указанием номера страниц, на которых они начинаются. Содержание размещается на следующей странице после аннотации, включается в общее количество страниц, но не нумеруется. Пример оформления содержания курсовой работы приведен в СТО 02069024. 101 – 2015 «Работы студенческие. Общие требования и правила оформления».

Введение – структурная часть курсовой работы, вводящая читателя в суть проблематики ее основного текста. Введение по объему должно составлять не менее 1,5 страниц печатного текста. Введение размещают на отдельной странице, располагая слово «Введение» посередине поля страницы.

Введение состоит из обязательных элементов, которые необходимо правильно сформулировать, что наглядно представлено в таблице 1.

Таблица 1 - Структура введения курсовой работы

Элемент введения	Комментарий к формулировке
Актуальность исследования	Должна отражать степень его важности в данный момент для теории и практики и в том числе для объекта исследования. Желательно при демонстрации актуальности привести ряд статистических или фактических данных, характеризующих важность проблемы. Ссылки на список использованных источников во введении не приводят. В целом актуальность прописывается в рамках 1-2 абзацев, занимая не более половины страницы.
Цель работы	Цель – это научный результат, который должен получить автор. В формулировке рекомендуется использовать следующие слова: «разработка», «выявление особенностей (предмета исследования) и пути его совершенствования» и т.п.
Задачи работы	Задачи должны быть направлены на достижение цели курсовой работы. Задачи, как правило, формулируются по содержанию глав, параграфов. Для обозначения задач по содержанию теоретической главы курсовой работы, необходимо использовать глаголы «изучить», «рассмотреть»; исследовательской главы курсовой работы глаголы «охарактеризовать», «составить», «представить», «установить», «проанализировать», «уточнить»; рекомендательной главы - глаголы «предложить», «представить». Как правило, формулируются 3-4 задачи.
Объект исследования	Объект – это процесс или явление, порождающее проблемную ситуацию и избранное для изучения, как правило, это организация в которой проводится исследование.
Предмет исследования	Это конкретная часть объекта исследования. При определении предмета исследования необходимо ответить на вопрос: «Какие отношения / элементы / свойства / функции данного объекта подлежат изучению?». Так как предмет определяет тему курсового исследования, то его формулировка должна совпадать с темой или быть созвучной ей.

Продолжение таблицы 1

Элемент введения	Комментарий к формулировке
Информационная база исследования	Это могут быть данные государственной централизованной статистической отчетности и отраслевой статистической отчетности; данные предприятия, являющегося объектом исследования; данные официальных сайтов органов государственной власти и управления, профильных министерств и агентств; информационные ресурсы Интернет – порталов по профилю дисциплины и предмета исследования и другие достоверные данные.
Методы исследования	Это совокупность приемов и способов исследования. Необходимо перечислить методы, применяемые в работе, например наблюдение, опрос, анализ документов, анализ официальной статистики, метод сравнений и аналогий, обобщения, экспертных оценок и другие известные в науке методы. Избранные и перечисленные методы должны быть реально используемыми в работе и зависеть от характера изучаемой проблемы.
Практическая значимость исследования	Наличие сформулированных направлений реализации полученных выводов и предложений придает работе большую практическую значимость. Практическая значимость исследования обычно отвечает на вопрос, где или при решении каких проблем могут быть использованы выводы (результаты), полученные в работе.

Текст основной части курсовой работы должен состоять из трех разделов, охватывающих теоретические и исследовательские (аналитические) вопросы по выбранной теме, а также содержать рекомендательную часть.

В основной части курсовой работы должны присутствовать иллюстрации (таблицы, рисунки, схемы, графики и т.п.) с соответствующими ссылками и комментариями, которые придают тексту ясность и конкретность. Весь цифровой материал, используемый в работе, должен быть представлен в табличной форме, так как это придает материалу лучшую наглядность и восприимчивость.

Также рекомендуется по итогам каждой главы в конце приводить основные выводы (или результаты), полученные в данном разделе, наиболее

важные с точки зрения поставленной цели и задач курсовой работы. Данные выводы впоследствии могут быть использованы для составления презентации при представлении курсовой работы к защите. Главный критерий при определении качества главы – это полнота и качество выполнения поставленных и решаемых в данном разделе задач.

Рекомендуется придерживаться следующей структуры основной части курсовой работы:

1 Теоретические основы (аспекты) рассматриваемой проблемы.

2 Исследовательская работа по рассматриваемой проблеме на конкретном объекте.

3 Разработка мероприятий по совершенствованию, рекомендаций по решению рассматриваемой проблемы на исследуемом объекте.

В первом – теоретическом разделе курсовой работы студент раскрывает общетеоретические проблемы выбранной темы и представляет, прежде всего, понятие и определение предмета исследования, его содержание и структуру; виды, нормы и принципы, правила, цели, задачи, функции, методы или способы, стратегии, технологии относящиеся к выделенной проблеме или экономическому явлению. Приемлемым для курсовой работы является критическое осмысление взглядов управленцев, экономистов, социологов, психологов и других специалистов на исследуемую проблему и характеристика проработанности проблемы в литературных источниках и электронных ресурсах. Данный раздел может включать информацию о методиках исследования предмета курсовой работы, отечественном и зарубежном опыте, касающегося предмета исследования. Теоретический раздел курсовой работы должен включать 2-3 подраздела. Как правило, работа над этим разделом вызывает наименьшие трудности у обучающихся. Далее представлен пример оформления и содержания раздела.

Пример – Содержание теоретического раздела по теме «Совершенствование организационной культуры гостиничного комплекса»

1 Теоретические аспекты изучения организационной культуры на предприятии

1.1 Основные понятия и уровни организационной культуры на предприятии

В начале 80-х годов XX века появились первые работы в области организационной культуры (Бурке М., Дил Т., Кеннеди А., Камерон К. и Куин Р., Константин Л., Питерс Т., Уотерман Р., Оучи У., Шейн Э., Хофштеде Г. и др.) [4]. В настоящее время существует достаточно много определений понятия «организационная культура» в современной управленческой литературе...

Организационная культура как феномен являлась вплоть до недавнего времени предметом изучения в основном западной психологии. Данная ситуация определена, во-первых, трудностями, связанными с отсутствием конкретной трактовки родового понятия «культура» а во-вторых, сложностью, «эфемерностью» самого явления «организационная культура» – ее нельзя эмоционально оценить, однако она воздействует на все, что совершается в компании (многие ученые сопоставляют ее с душой организации, с атмосферой, пропитывающей взаимоотношения людей [5]. В работе под названием «Социодинамика культуры» А. Моль различает 250 дефиниций культуры, и за каждым из них стоит уникальная концепция [27]. Основные из них мы привели ниже в таблицах 1.1. и 1.2...

Исследование организационной культуры по трем уровням впервые предложил исследовать Э. Шейн...

Таким образом, проведя теоретический обзор литературы, мы приходим к выводу о том, что...

1.2 Структура и модели организационной культуры

Структура организационной культуры представляет собой...

В структуру организационной культуры входят: то как себя осознает человек себя в компании, коммуникации между сотрудниками, внешний вид сотрудника, хорошие межличностные взаимоотношения между сотрудниками, отношение сотрудника к своему рабочему месту, представление о природе общества, стиль поведения сотрудников в различных ситуациях, формальные и неформальные требования к сотрудникам работникам...

Ф. Харрис и Р. Моран также выделяют десять содержательных элементов, характерных каждой организационной культуры...

Банковский А.Н. предлагает наиболее дробную структуру организационной культуры, выделяя ее следующие элементы...

Первый раздел по объему должен занимать не менее 10-12 страниц. Образцы примерных таблиц и рисунков для теоретической главы приведены в приложении А.

Второй раздел курсовой работы включает: краткую характеристику объекта исследования; исследование предмета курсовой работы в рамках поставленной проблемы; анализ и обобщение результатов исследования.

В части курсовой работы, которая посвящена *краткой характеристике исследуемого объекта*, приводится официальное название объекта и виды его деятельности, характеризуется организационно-управленческая структура, при необходимости приводится кадровая характеристика и анализируются основные социально-экономические показатели деятельности гостиничного предприятия, относящиеся к дисциплине и предмету курсового исследования (например, количество проданных номеров, % загрузки, доходы номерного фонда, расходы номерного фонда, доходы от дополнительных услуг, расходы от дополнительных услуг, доходы и расходы от аренды помещений и другие),

определяется стадия развития организации, выявляется и обосновывается необходимость решения заявленной проблемы.

Пример – Содержание исследовательского раздела по теме «Совершенствование организационной культуры гостиничного комплекса»

2 Исследование организационной культуры в ООО «Паритет» гостиничном комплексе «Степная Пальмира»

2.1 Краткая организационно-экономическая характеристика предприятия

Гостиничный комплекс «Степная Пальмира» расположен по адресу г. Оренбург, ул. Советская 68, в центральной части города Оренбурга, в 3-х минутах ходьбы от здания Мэрии, шаговой доступности к центральной площади, фонтану и Дому Советов...

В своей деятельности гостиничный комплекс действует на основании законов и других нормативно-правовых актов Российской Федерации...

Организационно-правовая форма – общество с ограниченной ответственностью, действующее на основании Устава. ООО «Паритет» действует в порядке, предусмотренным Федеральным законом «Об обществах с ограниченной ответственностью» от 08.02.98 №14-ФЗ (ред. от 27.12.2009), Гражданским кодексом РФ, Уставом Общества и иным нормативно-правовыми актами РФ. Юридический адрес Общества: 460520, Россия, Оренбургская обл., Оренбургский р-н, с. Нежинка, ул. Садовое Кольцо, д. 123. В Уставе общества прописаны цели и предмет деятельности общества...

Органами управления Общества являются:

1. общее собрание учредителей (высший орган управления общества);
2. единоличный исполнительный орган (генеральный директор).

Организационная структура управления гостиницы линейно – функциональная...

По различным классификационным признакам гостиница «Степная Пальмира» обладает следующими характеристиками:

- по вместимости – малая гостиница (30 номеров);
- по функциональному назначению – гостиница делового назначения;
- по месторасположению – гостиница, расположенная в центре города;
- по продолжительности работы – работающая круглогодично;
- по обеспечению питанием – гостиница, предлагающая размещение и только завтрак;
- по форме собственности – частная гостиница...

Численность работников предприятия составляет ...Из них мужчин...женщин...

Структура работников по возрасту представлена на рисунке...

Структура работников по уровню образования представлена на рисунке...

Структура затрат и доходов гостиничного комплекса по номерному фонду представлена в таблице...Финансовые результаты по другим видам показателей представлены в таблице....

В своей деятельности руководство гостиничного комплекса использует следующие методы управления...Основными принципами, на которых основано управление персоналом в гостинице можно сформулировать следующим образом...

На основании представленной информации мы пришли к следующим выводам

В части курсовой, которая посвящена *анализу состояния исследуемой проблемы* в организации, следует начать с определения ее значимости в деятельности организации. Исходя из предмета исследования, необходимо остановиться на подробном анализе предмета исследования. При этом

обучающийся должен определить методику проведения анализа, из которой должно быть ясно, какие показатели анализируются, каким образом получена информация, каким способом анализируется состояние показателей. Анализ и оценка состояния дел на объекте исследования предполагает обработку действующей в организации системы плановых, учетных, отчетных и статистических документов не менее чем за последние 3 года. Также необходимо использовать стандарты обслуживания, методические и нормативные документы, регламентирующие деятельность не только организации, но и ее служб (отделов), работников; правила предоставления гостиничных услуг; данные опросов, наблюдений и экспертных оценок; отзывы потребителей; проекты и программы, реализуемые предприятием и их результаты и т. д.

В данном подразделе необходимо выделить положительные и отрицательные моменты в практической реализации рассматриваемой проблемы на объекте исследования. *Представленные результаты* анализа должны быть мотивированы, подтверждены фактами, с тем чтобы, опираясь на них можно было бы в дальнейшем выявить резервы, наметить пути их использования, а также устранить недостатки.

Пример – Содержание исследовательского раздела по теме «Совершенствование организационной культуры гостиничного комплекса»

2.2 Анализ организационной культуры в гостиничном комплексе

Анализ организационной культуры в гостиничном комплексе мы проводили с использованием следующих методов...

При анализе использовалась методика...

...Проведя анализ документов в гостиничном комплексе, мы пришли к следующим выводам...

Для определения типа организационной культуры на предприятии было проведено анкетирование. Данное анкетирование было проведено по методике разработанной голландским ученым Г. Хофштеде «Диагностика типа корпоративной культуры». К участию в данном исследовании было приглашено 40 человек. Среди них 22 женщины, 18 мужчин. В основу диагностики положено 4 основные характеристики организационной культуры: дистанцию власти, стремление к избеганию неопределённости, индивидуализм-коллективизм и мужественность-женственность...

Анализируя ответы работников гостиницы, можно сделать следующие выводы о преобладающем типе организационной культуры...

С целью получения более полных данных об уровне организационной культуры в гостиничном комплексе «Степная Пальмира» было проведено авторское анонимное анкетирование. Бланк анкеты представлен в приложении Б...

В гостинице «Степная Пальмира» при исследовании организационной культуры, мы выявили ряд существующих проблем...

Но можно отметить и ряд положительных черт организационной культуры...

Второй раздел курсовой работы должен включать 2-3 подраздела; объем главы составляет не менее 10-12 страниц текста работы. Образцы примерных таблиц и рисунков исследовательского раздела курсовой работы приведены в приложении Б.

В третьем разделе курсовой работы необходимо разработать и обосновать рекомендации по решению проблемы в гостиничном деле с учетом специфики и возможностей объекта исследования. Каждую проблему необходимо рассмотреть отдельно, предложив свое решение. Рекомендации могут собой представлять разработанную программу, перечень мероприятий, предложений, проект документа и т.д. Рекомендации должны иметь экономическое и/или

социальное обоснование, должен быть представлен механизм реализации рекомендаций: указаны сроки, исполнители, ответственные, предполагаемый эффект, необходимые ресурсы.

Для осуществления экономического обоснования предложенных мероприятий рекомендуется соотнести возможные результаты, которые мы предполагаем получить в результате внедрения этих мероприятий, и определить затраты на их реализацию. Кроме того, определить эффективность мероприятий можно путем сопоставления показателей результативности (величина прибыли, показатели рентабельности) до и после внедрения мероприятий. Можно также обосновать предложенные рекомендации с позиции социальной значимости. Социальная эффективность обеспечивается реализацией системы мер, направленных на удовлетворение социально-экономических ожиданий, потребностей и интересов работников предприятия (изменение уровня оплаты труда, снижение напряженности и конфликтности, поддержание нормального социально-психологического климата в коллективе), потребителей услуг объекта исследования (изменения доступности и стоимости услуг увеличивает не только количество желающих их приобрести, но способствует формированию имиджа клиентоориентированного предприятия).

Именно, изложение третьего раздела представляет для обучающихся определенную трудность. В этой связи уместным будет следующий пример.

Пример – Содержание рекомендательного раздела по теме «Совершенствование организационной культуры гостиничного комплекса»

3 Совершенствование организационной культуры в гостиничном комплексе «Степная Пальмира»

3.1 Система мероприятий по совершенствованию организационной культуры

В ходе проведенного исследования организационной культуры в гостиничном комплексе «Степная Пальмира» нами были выявлены следующие недостатки...

Для решения представленных проблем необходимо реализовать следующие мероприятия, которые представлены в таблице...

Можно сделать вывод, что реализация предлагаемых мероприятий поспособствует развитию организационной культуры в целом и решению существующих проблем...

Затраты на предлагаемые мероприятия представлены в таблице...

Социальная эффективность представленных мероприятий выражается прежде всего в позитивных социальных последствиях...

Экономическая эффективность найдет свое отражение в увеличении коэффициента постоянства кадров и снижении текучести персонала в гостинице...

Образцы примерных таблиц и рисунков для рекомендательной части курсовой работы приведены в приложении В. Объем рекомендательной главы составляет не менее 10-12 страниц от всей работы. Раздел должен содержать 2-3 подраздела.

Структурные единицы основной части (разделы, подразделы, параграфы) должны иметь порядковую нумерацию в пределах всего текста. Все структурные единицы основного текста курсовой работы следует нумеровать

арабскими цифрами и они должны иметь заголовки. Заголовки должны четко и кратко отражать содержание структурной единицы основного текста.

Заголовки следует печатать с абзацного отступа без точки в конце, не подчеркивая. Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой. Переносы слов в заголовках не допускаются. Крупные структурные единицы (раздел, глава) начинают с нового листа. Кроме структурных единиц в основном тексте (без Введения и Заключения) могут быть использованы и другие элементы:

- перечисления;
- таблицы;
- рисунки;
- формулы;
- библиографические ссылки;
- сокращения.

Требования к оформлению вышеперечисленных элементов представлены в СТО 02069024. 101 – 2015 «Работы студенческие. Общие требования и правила оформления».

Обязательным требованием является приведение ссылок на авторов. Библиографическая ссылка – это элемент курсовой работы, содержащий указания на источник, в котором разъясняются или уточняются сведения, приводимые в основном тексте курсовой работы. Если в тексте приводится цитата в кавычках, то оформление внутритекстовых ссылок, которые являются частью основного текста, выглядит следующим образом – [5, с.55]. Точка ставится после ссылки.

Заключение - завершающая часть основного текста курсовой работы. В заключении подводятся итоги исследования, делаются обобщения и выводы. Заключение не включается в общую нумерацию структурных единиц текста, его размещают на отдельной странице, располагая слово «Заключение»

посередине поля страницы с первой прописной буквы. Объем Заключения не менее 1,5 страниц.

Пример – Содержание заключения по теме «Совершенствование организационной культуры гостиничного комплекса»

Актуальность темы исследования обусловлена рядом факторов...

Проведя теоретический обзор литературы, мы приходим к выводу о том, что...

Проведенное исследование организационной культуры в гостиничном комплексе «Степная Пальмира» показало следующие результаты...были выявлены следующие недостатки...

Комплекс мероприятий, предлагаемый нами по совершенствованию организационной культуры в гостиничном комплексе носит рекомендательный характер...

Таким образом, цели и задачи курсовой работы были достигнуты...

В заключении, хотелось бы отметить практическую значимость курсовой работы...

Список использованных источников приводится в конце курсовой работы. Он должен содержать сведения об источниках, которые использовались при написании курсовой работы по дисциплине «Гостиничное дело» и должен быть оформлен в соответствии с требованиями СТО 02069024.101 – 2015 «Работы студенческие. Общие требования и правила оформления», размещенного на сайте ОГУ.

Список использованных источников должен включать не менее 20 источников, соответствовать дисциплине «Гостиничное дело» и теме курсового исследования. Отечественные и зарубежные издания, в том числе и периодические должны быть опубликованы не позднее 3-5 лет.

Приложения оформляются, как продолжение курсовой работы на последующих ее листах и призваны облегчить восприятие работы. В приложениях помещают материал, дополняющий содержание основного текста. По дисциплине «Гостиничное дело» в приложение курсовой работы могут быть вынесены: таблицы и рисунки большого формата, организационная структура предприятия, штатное расписание, анкеты и опросные листы, бланки интервью, стандарты предприятия по обслуживанию клиентов, должностные инструкции, выдержки из правил предоставления гостиничных услуг и стандартов и т.д. Приложения могут быть обязательными и информационными. Информационные приложения могут быть рекомендуемого или справочного характера. Каждое приложение следует начинать с новой страницы с указанием вверху посередине страницы слова «Приложение» и его обозначения, а под ним в скобках для обязательного приложения пишут слово «обязательное», а для информационного «рекомендуемое» или «справочное». Приложение должно иметь заголовок, который записывают симметрично относительно текста с прописной буквы отдельной строкой. Приложения располагают в порядке ссылок на них в тексте. Оформляется данный структурный элемент в соответствии с требованиями СТО 02069024.101 – 2015 «Работы студенческие. Общие требования и правила оформления», размещенного на сайте ОГУ.

3 Примерная тематика курсовых работ

Примерная тематика курсовых работ формируется исходя из содержания дисциплины «Гостиничное дело»:

- 1 Организация работы персонала основных служб гостиницы.
- 2 Организация работы персонала вспомогательных служб гостиницы.
- 3 Организация работы службы приема и размещения в гостиницах и гостиничных комплексах.

- 3 Организация услуг деловой направленности в гостинице.
- 4 Организация услуг досуга и развлечений в гостинице.
- 5 Особенности организации обслуживания клиентов в гостиницах делового назначения.
- 6 Особенности организации обслуживания клиентов в гостиницах для отдыха.
- 7 Особенности организации обслуживания клиентов на предприятиях размещения объектов санаторного типа.
- 8 Совершенствование профессионального развития работников гостиницы.
- 9 Совершенствование дополнительного сервиса в гостинице.
- 10 Совершенствование деятельности по продвижению гостиницы и ее услуг.
- 11 Совершенствование деятельности персонала по обслуживанию номерного фонда гостиницы.
- 12 Совершенствование качества услуг в гостинице.
- 13 Совершенствование организационной культуры гостиницы.
- 14 Совершенствование качества и технологии обслуживания потребителей гостиничных услуг.
- 15 Совершенствование процесса подбора и отбора персонала в гостинице.
- 16 Совершенствование системы управления гостиницей.
- 17 Совершенствование организации обслуживания клиентов с ограниченными возможностями здоровья в гостинице.
- 18 Совершенствование системы мотивации персонала гостиницы.
- 19 Совершенствование (разработка) программы лояльности для коллективного (индивидуального) средства размещения.
- 20 Совершенствование (разработка) конкурентной стратегии гостиницы.

По согласованию с преподавателем можно предложить собственную, не включенную в список тему. Также обучающийся может изменить тему курсовой работы после согласования с преподавателем: сделать ее более углубленной, либо на стыке нескольких дисциплин, а также рассмотреть ее в более широком аспекте. Выбранная тема курсовой работы может стать темой выпускной квалификационной работы (ВКР).

В названии второго раздела курсовой работы необходимо указать объект исследования (например, ООО «Гостиница «Факел», ООО санаторий – профилакторий «Озон», ООО «Нежинка» парк-отель», ООО «Паритет» гостиничный комплекс «Степная Пальмира», ООО «Яр», ООО «Аквилон» отель «Армада Комфорт Отель», ООО «Бриз» гостиница «Бриз», ООО «Бриз» гостиница «Яик» и т. п.).

Написание курсовой работы по дисциплине «Гостиничное дело» несколькими обучающимися на одну тему допускается, но с учетом разных объектов исследования и по согласованию с преподавателем.

3.1 Примерное содержание тем курсовых работ по дисциплине «Гостиничное дело»

Структурный элемент «Содержание» составляется обучающимся самостоятельно. При составлении необходимо ознакомиться со всеми предыдущими пунктами, обратив особое внимание на п. 2 настоящих методических указаний, в котором представлена и описана структура основной части курсовой работы: теоретическая, исследовательская и рекомендательная.

При необходимости, обучающемуся со стороны преподавателя должна оказываться консультационная помощь в формулировании разделов курсовой работы. Далее выборочно представлены возможные варианты содержания курсовых работ, которое может быть изменено обучающимся.

Тема: «Совершенствование качества услуг в гостинице»

1 Теоретические аспекты изучения качества услуг в гостинице

1.1 Понятие и сущность качества услуг в гостинице

1.2 Нормативно – правовая база, регламентирующая качество услуг в гостинице

1.3 Показатели оценки качества гостиничных услуг

2 Исследование качества услуг в ООО «Гостиница «Факел»

2.1 Краткая организационно-экономическая характеристика гостиницы

2.2 Анализ и оценка качества услуг в гостинице

3 Разработка рекомендаций по совершенствованию качества услуг в ООО «Гостиница «Факел»

3.1 Мероприятия по совершенствованию качества услуг и механизм их реализации

3.2 Экономическое и социальное обоснование предложенных мероприятий

Тема: «Совершенствование системы управления гостиницей»

1 Теоретические основы системы управления гостиницей

1.1 Понятие и сущность «управления», «системы управления»

1.2 Содержание основных компонент (элементов) системы управления гостиницей

1.3 Современные подходы к управлению гостиницей

2 Исследование системы управления гостиницей в АО «Оренбургская Эксплуатационная Компания» гостинице «Hilton Garden Inn»

2.1 Краткая организационно - экономическая характеристика деятельности гостиницы «Hilton Garden Inn»

2.2 Анализ основных элементов системы управления гостиницы «Hilton Garden Inn»

3 Разработка комплекса рекомендаций по совершенствованию системы управления в АО «Оренбургская Эксплуатационная Компания» гостинице «Hilton Garden Inn»

3.1 Мероприятия по совершенствованию и механизм их реализации

3.2 Эффективность предлагаемых мероприятий

Тема: «Организация услуг досуга и развлечений в гостинице»

1 Теоретические основы организации услуг досуга и развлечений в гостинице

1.1 Понятие и сущность услуг досуга и развлечений в гостинице

1.2 Технология создания и реализации услуг досуговой направленности

1.3 Современные тенденции развития услуг досуга и развлечений в гостинице

2 Исследование организации услуг досуга и развлечений в ООО «Яр»

2.1 Краткая организационно - экономическая характеристика предприятия

2.2 Анализ организации услуг досуга и развлечений на предприятии

3 Предложения и рекомендации по организации услуг досуга и развлечений в ООО «Яр»

3.1 Мероприятия по совершенствованию организации услуг досуга и развлечений

3.2 Экономическое обоснование предложенных мероприятий

Тема: «Совершенствование организационной культуры гостиницы»

1 Теоретические основы изучения организационной культуры

1.1 Организационная культура предприятия: понятие, сущность, структура и модели

1.2 Признаки и функции организационной культуры предприятия

1.3 Методики исследования организационной культуры предприятия

2 Исследование организационной культуры в ООО «Гостиница «Факел»

2.1 Краткая организационно - экономическая характеристика гостиницы

2.2 Анализ организационной культуры гостиницы

3 Рекомендации по совершенствованию организационной культуры в ООО «Гостиница «Факел»

3.1 Мероприятия, направленные на совершенствование организационной культуры гостиницы

3.2 Социальный и экономический эффект предлагаемых мероприятий

Тема: «Особенности организации обслуживания клиентов на предприятиях размещения санаторного типа»

1 Теоретические основы организации обслуживания на предприятиях размещения санаторного типа

1.1 Понятие и сущность организации обслуживания на предприятиях размещения

1.2 Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха

1.3 Специфика обслуживания клиентов на предприятиях размещения санаторного типа

2 Исследование организации обслуживания в ООО «Березка»

2.1 Краткая организационно-экономическая характеристика санатория-профилактория

2.2 Анализ организации обслуживания и предоставляемых услуг

3 Разработка мероприятий по совершенствованию организации обслуживания в ООО «Березка»

3.1 Мероприятия и механизм их реализации

3.2 Эффективность предлагаемых мероприятий

4 Требования к изложению курсовой работы

Язык и стиль курсовой работы должен быть логически последовательным, точным, не допускающим различных толкований. В тексте должны быть даны определения всех понятий, входящих в формулировку темы. При изложении содержания курсовой работы следует применять исключительно научную лексику, используя научные термины и определения.

В курсовой работе не допускается применять обороты разговорной речи, устаревшие научные термины, профессионализмы.

Для связи слов в сложном предложении необходимо использовать составные подчинительные союзы, такие как «ввиду того что...», «так как...», «оттого что...» и предлоги «в соответствии...», «в результате...», «в отличие от...», «в связи с ...» и другие.

Для выражения мнений ученых, на которые ссылается автор курсовой работы, необходимо использовать вводные конструкции типа: «По мнению Е. В. Ефремовой, качество обслуживания является одним из основных критериев при выборе гостиницы»; «О. В. Чкалова и Е. В. Ефремова подчеркивали, что наиболее сложным этапом в реализации процессного подхода в ходе оценки качества гостиничных услуг является разработка бизнес-процессов».

Для логической связи между частями работы рекомендуются следующие выражения: «как показал анализ...», «в результате проведенного исследования...», «на основании полученных данных...».

Стиль письменной речи – это безличный монолог. Возможно использование следующих конструкций: «предложены мероприятия...», «сделаны следующие выводы...». Допускается изложение от третьего лица: «автор полагает...», «по мнению автора...», «по нашему мнению...».

5 Порядок представления к защите и защита курсовой работы

К защите курсовой работы допускаются обучающиеся, представившие курсовую работу, подготовленную и оформленную в соответствии с настоящими методическими указаниями.

Курсовая работа, не представленная обучающимся в установленные сроки и не отвечающая настоящим методическим указаниям, не допускается к защите.

Подготовленная и оформленная в соответствии с настоящими методическими указаниями курсовая работа подписывается обучающимся и регистрируется в журнале на кафедре управления персоналом, туризма и сервиса.

Проверка курсовой работы руководителем осуществляется в течение десяти рабочих дней после ее регистрации и сдачи на кафедру. Курсовая работа должна быть сдана на проверку в межсессионный период. Обучающиеся очной формы должны сдать курсовую работу, не позднее, чем за 3 недели до начала зачетной недели.

Если в результате проверки обнаружены ошибки, неполный объем или низкое качество оформления и содержания работы, она возвращается обучающемуся. Замечания руководителя предоставляются обучающемуся в письменном виде. Устранение замечаний должно проходить до назначенного срока защиты. На титульном листе делается отметка «Не допущен к защите».

При соответствии курсовой работы установленным требованиям руководитель ставит на титульном листе отметку «Допущен к защите».

Курсовая работа оценивается по четырех балльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Критерии оценки «отлично»:

– в работе содержатся элементы научного творчества, делаются самостоятельные выводы, дается аргументированная критика и самостоятельный анализ фактического материала на основе глубоких знаний литературы по данной теме;

– показан достаточно высокий уровень выполнения структурного элемента «Введение»;

– показан достаточно высокий уровень выполнения структурного элемента «Заключение»;

– соответствие содержания глав и разделов курсовой работы их названию;

– наличие логической связи между параграфами и главами;

– использование новой литературы;

– оформление текста соответствует СТО 02069024.101 – 2015 «Работы студенческие. Общие требования и правила оформления»;

– наличие ссылок на авторов;

– соблюдение сроков сдачи курсовой работы.

Критерии оценки «хорошо»:

– в работе полно и всесторонне освещаются вопросы темы, но нет должной степени творчества и самостоятельности;

– показан средний уровень выполнения структурного элемента «Введение»;

– показан средний уровень выполнения структурного элемента «Заключение»;

- соответствие содержания глав и разделов курсовой работы их названию;
- наличие логической связи между параграфами и главами;
- использование новой литературы;
- оформление текста соответствует СТО 02069024.101 – 2015 «Работы студенческие. Общие требования и правила оформления»;
- наличие ссылок на авторов;
- соблюдение сроков сдачи курсовой работы.

Критерии оценки «удовлетворительно»:

- в работе не полно рассмотрены вопросы темы, нет должной степени творчества и самостоятельности, не представлены выводы как по теоретическим положениям так и по исследовательской части;
- показан низкий уровень выполнения структурного элемента «Введение»;
- показан низкий уровень выполнения структурного элемента «Заключение»;
- слабое или частичное соответствие содержания глав и разделов курсовой работы их названию;
- список использованной литературы ограничен;
- оформление текста частично не соответствует СТО 02069024.101 – 2015 «Работы студенческие. Общие требования и правила оформления»;
- соблюдение сроков сдачи курсовой работы.

Оценка «неудовлетворительно» может быть получена обучающимся в случае не соответствия курсовой работы настоящим методическим указаниям. При получении оценки «неудовлетворительно» на защите курсовая работа возвращается обучающемуся с условием последующей защиты, в течение установленного учебной частью срока.

Защита курсовых работ проводится в соответствии с учебным расписанием. Защита курсовых работ может проходить в различных формах.

Наиболее целесообразна защита курсовых работ в присутствии заведующей кафедрой, преподавателей кафедры управления персоналом, туризма и сервиса, академической группы с использованием презентации. При этом автору курсовой работы предоставляется 7–10 минут для доклада основных положений, после чего, ему задаются вопросы по существу работы. Допускается защита курсовой работы в индивидуальном порядке в форме собеседования.

Пример – Выступление обучающегося на защите курсовой работы

Уважаемые члены комиссии, уважаемые присутствующие! Позвольте представить результаты курсового исследования по теме «Особенности организации обслуживания клиентов на предприятиях размещения санаторного типа».

Актуальность исследования данной проблемы...

Обозначая объект нашего исследования как (название объекта), мы определили предмет курсового исследования следующим образом: (формулировка предмета исследования)...

Целью нашей работы является... В соответствии с поставленной целью (для достижения поставленной цели) в работе решаются следующие задачи...

1. Выявить...

2. Проанализировать...

3. Изучить...

Первая глава посвящена...

Во второй главе исследованы (проанализированы)...

В третьей главе разработаны...

Практическая значимость курсового исследования состоит в том, что разработаны рекомендации...

Выводы, содержащиеся в курсовом исследовании, дают основание полагать, что цель достигнута, задачи решены.

Спасибо за внимание! Я готов/а ответить на ваши вопросы.

При подготовке к защите следует обратить особое внимание на вопросы и замечания руководителя, сделанные им при проверке курсовой работы.

Итоговая оценка выставляется по результатам защиты курсовой работы. Оценка записывается в аттестационную ведомость и в зачетную книжку за подписью руководителя курсовой работы в день защиты, согласно учебному расписанию.

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

Курсовые работы, имеющие творческий характер, отличающиеся особой глубиной исследования и качеством оформления могут быть:

- выдвинуты на конкурс студенческих работ;
- рекомендованы к дальнейшей разработке темы при написании научно-исследовательской работы на кафедре управления персоналом, сервиса и туризма;
- представлены на студенческой научной конференции в форме доклада.

6 Литература, рекомендуемая для выполнения курсовой работы

6.1 Основная литература

1. Быстров С.А., Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]: учеб. пособие / С.А. Быстров. – М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2018. – 432 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=529356>.

2. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности: учеб. пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. – М. : ИНФРА-М, 2017. – 136 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=762989>.

3. Семеркова Л.Н. Технология и организация гостиничных услуг [Электронный ресурс]: учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. [и др.] – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. – 320 с. Режим доступа:<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473650>.

4. Ушаков Р. Н. Инновационные технологии формирования и развития ресурсного потенциала гостиничного предприятия: монография [Электронный ресурс] / Ушаков Р. Н. – Директ-Медиа, 2015. – 230 с. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=275144>.

6.2 Дополнительная литература

1. Барчуков, И.С. Санаторно-курортное дело [Электронный ресурс]: учебн. пособие / И.С. Барчуков. – Москва : Юнити-Дана, 2015. – 303 с. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117886>.

2. Введение в специальность. История сервиса: учеб. пособие для вузов, обучающихся по сервисным специальностям / Д. А. Аманджолова [и др.]. – М. : Альфа-М, 2007. – 384с.

3. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: учеб. пособие для вузов / М. В. Виноградова, З. И. Панина. – 4-е изд., перераб. и доп. – М. : Дашков и К, 2007. – 464с.

4. ГОСТ Р 53423–2009 (ИСО 18513:2003) Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения [Электронный ресурс]. Введ. 2010–07–01. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200075998>.

5. ГОСТ Р 51185–2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования [Электронный ресурс]. Введ. 2016 – 01 – 01. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200114767>.

6. Кобяк, М. В. Управление качеством в гостинице: учеб. пособие / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин. – М. : Магистр, 2010. – 512 с.
7. Полухина, А.Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс] / А.Н. Полухина. – Йошкар-Ола: ПГТУ, 2012. – 220 с. Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=277048>
8. Уокер, Д. Введение в гостеприимство: учеб. пособие [Электронный ресурс] / Д. Уокер; ред. Л.В. Речицкая, Г.А. Клебче; пер. В.Н. Егоров. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юнити-Дана, 2015. – 735 с. Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114767>.

6.3 Периодическая литература

1. Вопросы экономики : журнал. – М. : Агентство «Роспечать», 2018
2. Проблемы теории и практики управления : журнал. – М. : Агентство «Роспечать», 2018
3. Социологические исследования : журнал. – М. : АРСМИ, 2018
4. Туристический Бизнес : журнал. – М. : АПР, 2018
5. Туризм: право и экономика : журнал. – М : Агентство «Роспечать», 2018
6. Управление персоналом : журнал. – М. : Агентство «Роспечать», 2018
7. Управление развитием персонала : журнал. – М. : Агентство «Роспечать», 2018
8. Экономическая наука современной России: информационный бюллетень : журнал. – М. : ВИНиТИ, 2018

6.4 Интернет-ресурсы

1. <http://bukvy.net> – электронная библиотека книг и периодических изданий по экономике, управлению, менеджменту и психологии.
2. <http://elibrary.ru> – электронная библиотека научных публикаций.

3. <http://infomanagement.ru> – портал, на котором собраны литература (книги, лекции, периодические издания) по менеджменту и управлению, а также представлены мировые и российские новости, посвященные управлению.
4. <http://praktikmanager.ru> – информационный сайт по менеджменту.
5. <http://slovari.yandex.ru> – на портале представлены толковые словари, энциклопедии, словари иноязычных слов, орфографические словари, этимологические словари, словарь синонимов.
6. www.aup.ru – электронная библиотека деловой литературы и документов, а также бизнес-форум по различным аспектам теории и практики организации, планирования и управления деятельностью предприятий.
7. <http://www.consultant.ru> – официальный сайт компании «Консультант Плюс», представляющий собой справочную правовую систему.
8. <http://www.hr-portal.ru> – интернет-портал, который содержит публикации по вопросам управления персоналом.
9. <http://prohotel.ru> – портал про гостиничный бизнес.
10. <http://prohotelia.com> – портал для профессионалов гостиничного и ресторанного бизнеса.
11. <http://www.hotelline.ru> – портал гостиничного бизнеса.
12. <http://www.gks.ru> – портал Федеральной службы государственной статистики.
13. <https://www.russiatourism.ru> – портал Федерального агентства по туризму.
14. <https://rha.ru> – портал российской гостиничной ассоциации.
15. <http://tourlib.net> – туристическая библиотека.
16. <http://base.garant.ru> – информационно-правовой портал.
17. <http://docs.cntd.ru> – электронный фонд правовой и нормативно-технической документации.

6.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий

1. ГАРАНТ Платформа F1 [Электронный ресурс]: справочно-правовая система. / Разработчик ООО НПП «ГАРАНТ-Сервис», 119992, Москва, Воробьевы горы, МГУ, 2016. – Режим доступа в сети ОГУ для установки системы: \\fileserver1\GarantClient\garant.exe.

2. Консультант Плюс [Электронный ресурс]: электронное периодическое издание справочная правовая система. / Разработчик ЗАО «Консультант Плюс», 2016. – Режим доступа к системе в сети ОГУ для установки системы: \\fileserver1\!CONSULT\cons.exe.

3. Операционная система Microsoft Windows.

4. Пакет настольных приложений Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, OneNote, Outlook, Publisher, Access).

Приложение А (обязательное)

Примеры таблиц и рисунков для теоретической части курсовой работы

Таблица А.1 – Понятия в области качества и менеджмента услуг

Понятие	Интерпретация
качество услуги	совокупность характеристик или показателей качества услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя.
качество обслуживания	совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение установленных или предполагаемых потребностей потребителя.
показатель качества услуги	количественная или качественная характеристика одного или нескольких свойств услуги, определяющих ее способность удовлетворять потребности потребителя.

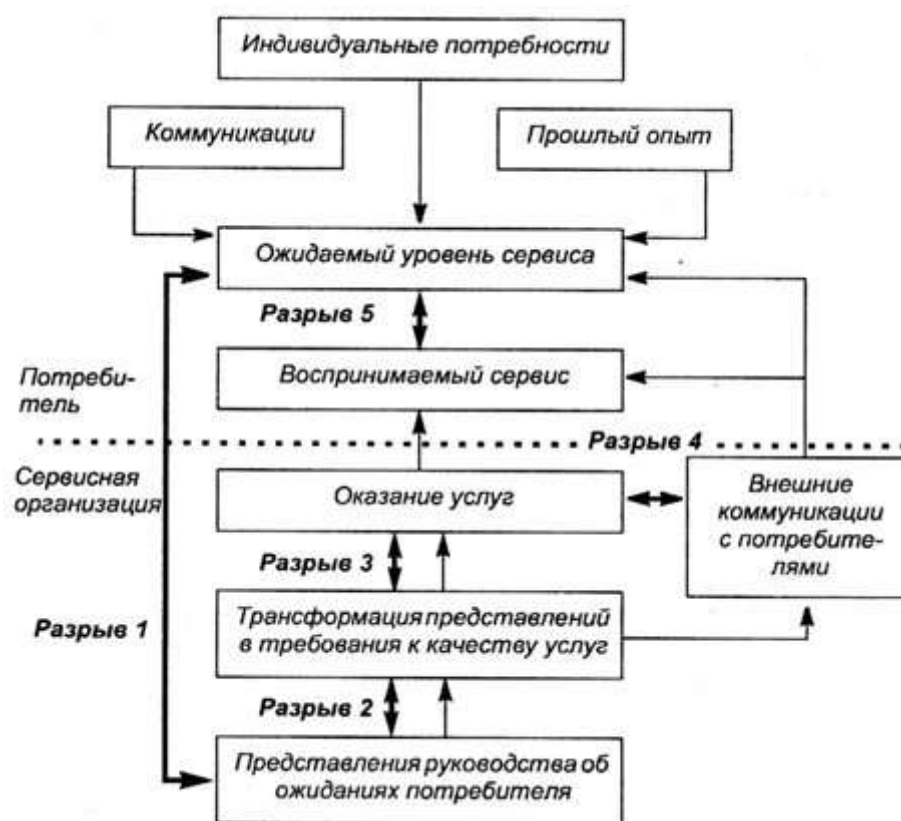


Рисунок А.1 – Модель качества услуг

Приложение Б (обязательное)

Примеры таблиц и рисунков для исследовательской части курсовой работы



Рисунок Б.1 – Организационная структура ООО «Паритет»

Таблица Б.1 – Численный состав и структура персонала по уровню образования в ООО «Паритет» гостиничном комплексе «Степная Пальмира»

Уровень образования работников	2016 год	2017 год	2018 год
Высшее	7	18	29
Среднее специальное	22	12	14
Получают ВО	7	9	23
Без образования	6	5	6

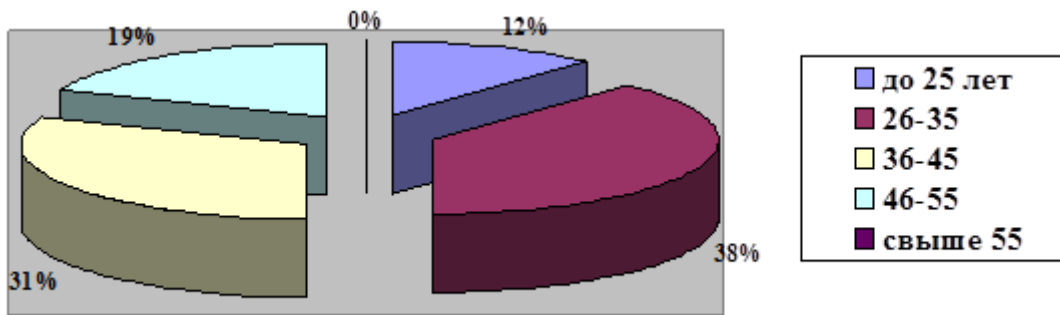


Рисунок Б.2 – Структура персонала ООО «Паритет» гостиничного комплекса «Степная Пальмира» по возрасту

Приложение В (обязательное)

Примеры таблиц и рисунков для рекомендательной части курсовой работы

Таблица В.1 – Проблемы и возможные пути решения в ООО «Паритет» гостиничном комплексе «Степная Пальмира»

	Выявленные проблемы	Возможные решения
1	Неблагоприятный социально-психологический климат	Проведение командообразующего тренинга, повышение квалификации руководителя предприятия
2	Низкая приверженность работников к организации	Проведение конкурса профессионального мастерства
3	Неудовлетворенность системой мотивации и стимулирования	Переработка Положения о мотивации и стимулировании, показателей оценки

Таблица В.2 – Содержание мероприятия «Повышение квалификации руководителей ООО «Паритет» гостиничного комплекса «Степная Пальмира» по программе, целью которой является формирование управленческих компетенций»

№	Мероприятие	Объект	Сроки	Ответственный (Исполнитель)	Ресурсы
1	Обучение по Программе МВІ	Руководители всех уровней	3 - 9 месяцев	руководитель предприятия	финансовые временные
2	Разработка стратегии развития организации	Руководители высшего и среднего уровня	в течение срока обучения	руководитель предприятия	временные интеллектуальные информационные
3	Разработка стратегии организационных изменений	Руководители высшего и среднего уровня	в течение срока обучения	руководитель предприятия	временные интеллектуальные информационные

Таблица В.3 – Мероприятия по совершенствованию системы мотивации и стимулирования в ООО «Паритет» гостиничном комплексе «Степная Пальмира»

№	Мероприятие	Сроки	Ответственный	Ресурсы
1	Создание проектной группы по разработке ключевых показателей результативности	1 неделя	руководитель предприятия, руководители структурных подразделений	Временные информационные
2	Утверждение приказом проектной группы по разработке ключевых показателей результативности	1 день	руководитель предприятия	временные информационные
3	Разработка ключевых показателей результативности для каждого работника, подразделения	4 недели	руководитель предприятия, руководители структурных подразделений предприятия	временные интеллектуальные информационные
4	Разработка отчетных форм по достижению показателей	4 недели	руководитель предприятия, руководители структурных подразделений предприятия	финансовые временные интеллектуальные информационные
5	Разъяснительные мероприятия по внедрению ключевых показателей результативности	1 неделя	руководители структурных подразделений предприятия	временные интеллектуальные информационные
6	Внесение изменений в Положение о мотивации и стимулировании персонала	1 неделя	руководитель предприятия, специалист по управлению персоналом	временные интеллектуальные информационные
7	Приказ о внесении изменений в Положение о мотивации и стимулировании персонала	1 день	специалист по управлению персоналом	временные интеллектуальные информационные
8	Ознакомление работников с документом	1 неделя	специалист по управлению персоналом	временные интеллектуальные информационные