

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЛЕСОТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ имени Г. Ф. Морозова»

Кафедра мировой и национальной экономики

Н.А.Азарова

**ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ
СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ**

Методические указания
к выполнению курсовой работы
для студентов для специальности
среднего профессионального образования

43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

Воронеж 2023

Организация и контроль деятельности сотрудников службы приема и размещения [Текст]: методические указания к выполнению курсовой работы по дисциплине «Организация и контроль деятельности сотрудников службы приема и размещения» для студентов направления подготовки СПО «Гостиничное дело»/ Н.А. Азарова, Министерство образования и науки РФ, ФГБОУ ВО «ВГЛТУ имени Г.Ф.Морозова». Воронеж, 2021

Печатается по решению учебно-методического совета ГОУ ВО «ВГЛТУ имени Г.Ф.Морозова»

Методические рекомендации по выполнению курсовых работ предназначены для студентов направления подготовки СПО «Гостиничное дело».

В методических указаниях сформулированы основные требования к оформлению курсовой работы. Рассматриваются правила допуска к защите и порядок защиты курсовой работы студентами. Приводится перечень тем курсовых работ, задача для решения и варианты, рекомендуемая литература.

Рецензент: доктор экономических наук, профессор ФГБОУ ВПО «Воронежский государственный университет инженерных технологий» В.М. Баутин

Введение

Дисциплина «Организация и контроль деятельности сотрудников службы приема и размещения» является одной из основополагающих дисциплин направления подготовки СПО «Гостиничное дело». Выполнение курсовой работы способствует развитию у студентов навыков самостоятельной научно-исследовательской активности, помогает углубленному изучению теоретических основ и практических навыков в сфере гостиничного бизнеса. Задание по курсовой работе выдается руководителем индивидуально каждому студенту.

Значение исполнения курсовой работы заключается в том, что позволяет судить о том, насколько студент усвоил теоретический курс, оценить уровень профессионального мышления и готовность к использованию полученных теоретических знаний для самостоятельного решения практических задач, а также может дать научно обоснованную оценку результатов исследования. Данная форма обучения требует проявления инициативности в выборе темы, в подборе литературы, в написании работы.

Курсовая работа является важной частью самостоятельной работы студентов. Опыт и знания, полученные студентами на этом этапе обучения, во многом могут быть использованы для подготовки выпускной квалификационной работы.

Целями выполнения курсовой работы являются:

- систематизация, закрепление, расширение и углубление полученных теоретических знаний и практических умений по специальности, полученных в процессе обучения;
- развитие навыков практического применения этих знаний в условиях конкретной организации, при решении конкретных научных и практических задач;
- развитие навыков самостоятельной работы и овладение методикой научного исследования;
- выявление умения делать обобщения, научно обоснованные выводы, разрабатывать практические рекомендации в исследуемой области;
- развитие творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности.

1. Выбор темы, общие требования к курсовой работе

Темы курсовых работ и задания к ним предлагаются кафедрой мировой и национальной экономики. Студенты имеют право самостоятельного выбора темы из предлагаемого перечня. Не допускается студентам одной группы заниматься исследованием одной и той же темы.

Для оказания помощи и для контроля хода выполнения курсовой работы студентами специальности «Гостиничное дело» назначаются научные руководители из числа преподавателей кафедры мировой и национальной

экономики. Научный руководитель проводит индивидуальные консультации. С ним согласовываются все вопросы, связанные с подготовкой курсовой работы.

Научный руководитель в процессе консультаций может конкретизировать выбранную тему в соответствии с интересами студента. Не допускается самостоятельно без согласия руководителя изменять формулировку темы. Студент может также предложить, по согласованию с руководителем, свою тему, соответствующую проблематике данного курса.

Выполнение курсовой работы включает следующие этапы:

- выбор темы;
- подбор и первоначальное ознакомление с литературой по избранной теме;
- составление предварительного плана;
- изучение отобранных литературных источников;
- составление окончательного варианта плана;
- сбор и обработка фактических данных на основе статистической информации, публикаций в специальной литературе, а также их систематизация и обобщения;
- написание текста курсовой работы и его оформление;
- подготовка доклада для защиты и защита курсовой работы.

Студент должен периодически консультироваться с научным руководителем, представлять ему промежуточные результаты своей работы. Замечания по курсовой работе, высказанные научным руководителем, должны учитываться студентом при переработке курсовой работы. При несогласии с замечаниями научного руководителя студент должен обосновать свое мнение.

К курсовой работе как к самостоятельному исследованию предъявляются следующие требования:

- курсовая должна быть написана на достаточно высоком теоретическом уровне с привлечением научной, аналитической, учебной, статистической литературы, включая монографии, периодические издания, ресурсы сети Интернет, определяющие систему построения ответа по избранной теме;
- работа должна быть написана самостоятельно и отличаться критическим подходом. Каждая глава должна заканчиваться выводами и предложениями;
- содержащиеся в работе эмпирические данные должны быть как минимум за последние три года;
- материал курсовой работы должен быть изложен логично, последовательно, грамотным литературным языком с использованием научной терминологии;
- структура и оформление курсовой работы должны соответствовать установленным требованиям.

Вся подготовительная работа (подбор литературы, согласование содержания с руководителем и т.д.) должна быть окончена в течение одного

месяца, а сдана курсовая работа не позднее 10 дней до начала зачетной сессии, если кафедрой не установлены другие сроки.

2. Содержание, структура и объем курсовой работы

Курсовая работа содержит следующие разделы:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- основная часть;
- заключение;
- список использованной литературы; приложения.

Титульный лист является должен быть грамотно и аккуратно оформлен. На нем должно быть отражено: наименование вуза, кафедры, изучаемой дисциплины и темы курсовой работы. ФИО студента, факультет, группа, ФИО преподавателя, принявшего курсовую работу, год выполнения курсовой работы.

Содержание располагается на второй странице. В нем последовательно формулируются основные разделы и подразделы работы с указанием страницы начала раздела (подраздела). Каждый раздел работы должен быть озаглавлен как в содержании, так и в тексте работы.

Структура содержания курсовой работы определяется исследуемой темой, а также возможной конкретизацией или уточнением формулировки темы и требованиями к выполнению работы. На одной из консультаций студент обязательно представляет руководителю содержание курсовой работы и список литературы для согласования.

Во введении обосновывается актуальность темы, краткий обзор современного состояния данной проблемы, формулируются цель и задачи исследования, обосновывается структура работы, перечисляются вопросы, подлежащие анализу, определяется изучаемый объект.

В основной части излагается результат анализа литературы по теме курсовой работы, состояние исследуемой проблемы, обоснование выбранного варианта методов для решения исследуемой проблемы, теоретический материал по предмету исследования, анализ собранных исторических материалов. Для систематизации излагаемого материала в основной части выделяют 2-3 раздела, каждый из которых должен иметь логическую связь с предыдущим вопросом и содержать краткие обобщения. Основные положения анализа и рекомендаций следует отобразить графически (таблицами, графиками, схемами и т.п.).

Содержательная часть курсовой работы завершается заключением, в котором формулируются основные результаты, предложения и рекомендации, возможные направления исследований. Выводы должны содержать сведения, доказывающие достижение поставленных целей.

В конце основной части курсовой работы приводится список литературы, которая использовалась студентом. На все источники, указанные в списке литературы обязательно должны быть ссылки.

3. Оформление курсовой работы

Курсовая работа должна иметь общий объем 20-25 страниц печатного текста.

Текст работы выполняется на листе белой бумаги формата А4 (210x297) через полтора интервала шрифтом «Times New Roman», размер 14, выравнивание по ширине.

Поля страницы курсовой работы следующие: левое – 30 мм; правое – 15 мм; верхнее – 20 мм; нижнее – 20 мм.

В работе все страницы должны быть пронумерованы арабскими цифрами, начиная с третьей, включая приложения. Титульный лист, содержание не нумеруется, но входят в общую нумерацию соответственно как страницы 1 и 2. Номер страницы проставляется вверху.

Заголовки разделов печатаются симметрично тексту прописными буквами и отделяются от текста пропуском одной строки. Заголовки подразделов печатаются прописными (большими), полужирными буквами и после них строка не пропускается. Переносы слов в заголовках не допускаются. Точку в конце заголовка не ставят. Подчеркивать заголовки не допускается. Каждый раздел начинать с новой страницы.

3.1 Список использованной литературы

Работа над курсовой работой начинается с изучения литературы. Необходимо ознакомиться с современными учебниками и учебными пособиями, научными публикациями (монографиями, статьями, материалами научных конференций и др.), официальными документами правительственных организаций, статистическими материалами и др. Изученная литература находит отражение в библиографическом списке, который должен содержать не менее 10 печатных источников, а также электронные информационные ресурсы.

При выполнении курсовой работы следует использовать данные периодической печати, как российской, так и зарубежной.

При написании курсовой работы по организации и контролю деятельности сотрудников службы приема и размещения обязательным является использование официальных документов и аналитических материалов международных экономических и финансовых организаций.

Список литературы начинается с новой страницы и должен быть оформлен в соответствии с ГОСТ 7.1–2003. В него следует включать только те источники, которые были использованы и на которые имеются ссылки в тексте

курсовой работы и составляются по алфавиту (Ф.И.О. автора) монографии, статьи, учебники, инструкции, информация сети Интернет и т.д.

Источники располагаются в соответствии с начальной буквой фамилии автора или названия, при этом обязательно указывается номер по списку, Ф.И.О. автора, название книги или статьи, место издания, издательство, год издания, количество страниц в издании или страницы в издании.

Под использованием источников литературы понимается следующее:

- точное цитирование;
- использование мысли автора цитируемого источника, однако сама мысль выражается словами автора курсовой работы;
- указание на ознакомление с источниками и литературой без прямого заимствования.

4. Допуск к защите

По завершении исследования студенту необходимо зарегистрировать курсовую работу на кафедре. Руководитель работы после просмотра и одобрения курсовой работы подписывает ее на титульном листе. При несогласии руководителя с некоторыми результатами работы он обсуждает существующие недочеты со студентом и возвращает работу на доработку.

Руководитель на титульном листе каждой работы ставит отметку о допуске к защите, дату и подпись. Курсовая работа, не допущенная к защите или получившая неудовлетворительную оценку, возвращается студенту.

5. Защита курсовой работы

При подготовке к защите курсовой работы студенту необходимо тщательно ознакомиться с возможными замечаниями и рекомендациями руководителя и подготовить на них ответы.

Защита курсовой работы проводится перед комиссией, в состав которой входит руководитель работы, в заранее определенные графиком учебного процесса сроки.

Защита курсовой работы предполагает краткое изложение студентом основных положений и выводов, ответы на вопросы, беседу по содержанию работы и по содержанию источников и литературы.

Оценка складывается из:

- а) предварительной оценки, которую преподаватель выставляет после прочтения работы и допуска к защите;
- б) итогов защиты работы.

Кафедра обращает внимание на необходимость строгого соблюдения сроков сдачи и защиты курсовых работ.

Защита курсовой работы оценивается на: «отлично», «хорошо» и «удовлетворительно». Положительная оценка фиксируется в ведомости и в

зачетную книжку за подписью руководителя курсовой работы. После защиты курсовая работа остается и хранится на кафедре.

6. Критерии оценки курсовых работ

В качестве критериев оценки курсовых работ выступают: наличие содержания и внутренних рубрикаций (правильность оформления); правильно составленный список использованных источников и литературы; правильность цитирования; самостоятельность (проверяется постранично, с обсуждением выбранных разделов работы); умение делать выводы по собственной курсовой работе; знание новейшей опубликованной литературы и событий (происшедших в течение 3 лет, предшествующих написанию курсовой работы).

Итоговая оценка «отлично» выставляется в том случае, если студент четко обозначил цели и задачи своей работы, полностью раскрыл содержание проблемы, сумел сформировать самостоятельные выводы; при защите курсовой работы показал высокий уровень знаний.

Итоговая оценка «хорошо» выставляется в том случае, если курсовая работа соответствует предъявляемым требованиям; однако автор не сумел учесть все замечания руководителя по доработке и ответить на некоторые вопросы при ее защите.

Итоговая оценка «удовлетворительно» выставляется в том случае, если студент не сумел выполнить некоторые требования, предъявляемые к курсовой работе, в частности не сумел сформулировать самостоятельные выводы; а также испытывал затруднения при ее защите.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется в том случае, если студент полностью проигнорировал требования, предъявляемые к курсовой работе.

7. Тематика курсовых работ по дисциплине «Организация и контроль деятельности сотрудников службы приема и размещения»

1. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории пять звезд.
2. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории пять звезд.
3. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории четыре звезды.
4. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории четыре звезды.
5. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории три звезды.
6. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории три звезды.
7. Организация транспортного обслуживания в гостиницах и туристских комплексах

8. Анализ работы службы приема и размещения
9. Анализ процедуры подготовки и проведения расчетов за проживание.
10. Особенности организации службы приема и размещения
11. Проблемы службы приема и размещения и пути их решения
12. Анализ основных функциональных обязанностей персонала службы приема и размещения.
13. Организация обеспечения безопасности для проживающих в гостинице.
14. Анализ процесса документооборота в службе приема и размещения
15. Анализ процедуры выписки гостя (на конкретном примере).
16. Анализ работы персонала службы приема и размещения с VIP гостями
17. Анализ нормативной документации, регламентирующей деятельность гостиницы.
18. Анализ автоматизированной обработки данных в службе приема и размещения.
19. Организация деятельности службы ночного аудита
20. Анализ взаимодействия с турагенствами, туроператорами и иными сторонними организациями.
21. Анализ навыков общения с потребителем на иностранном языке.
22. Организация и контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).
23. Анализ основных этапов завершающей стадии обслуживания гостей.
24. Анализ видов и порядка расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостинице
25. Анализ взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы
26. Анализ работы с информационной базой данных гостиницы.
27. Анализ работы персонала службы приема и размещения с иностранными гражданами.
28. Анализ видов договоров в индустрии гостеприимства и их законодательное регулирование.
29. Анализ деятельности службы приема и размещения в процессе проживания гостя
30. Анализ деятельности ночного портье. Виды отчетной документации
31. Мировые гостиничные компьютерные системы бронирования. Их роль в службе приема и размещения.

8. Библиографический список

Основная литература:

1. Ехина М. А. Бронирование гостиничных услуг [Электронный ресурс] : рек.ФГБОУ ВПО "Государственный университет управления" в качестве учебного пособия для студентов средних учебных заведений / М. А. Ехина.- 2-е изд. испр. и доп.- М.: ОИЦ "Академия", 2016. - 240 с. - ЭБС "Академия".
- 2 Ехина М. А. Организация обслуживания в гостиницах [Электронный ресурс] : рек. ФГАУ «ФИРО» в качестве учебника для использования в учебном

процессе образовательных учреждений, реализующих программы СПО / М. А. Ехина.- 6-е изд., перераб.- М.: ОИЦ "Академия", 2015. - 240 с. - ЭБС "Академия".

3. Павлова Н. В. Администратор гостиницы [Электронный ресурс] : рек. ФГАУ «ФИРО» в качестве учебного пособия для использования в учебном процессе образовательных учреждений, реализующих программы СПО / Н. В. Павлова. - 2-е изд., стер.- М. : ОИЦ "Академия", 2014 - 80 с. - ЭБС "Академия".

4. Азарова, Н. А. Организация и контроль деятельности сотрудников службы приема и размещения: методические указания к самостоятельным занятиям для студентов по направлению подготовки СПО «Гостиничное дело»/ Н. А. Азарова; М-во образования и науки РФ, ФГБОУ ВО «ВГЛТУ». – Воронеж, 2017. – 33 с.

Дополнительные источники:

1. Ехина М. А. Прием, размещение и выписка гостей [Электронный ресурс] : рек. ФГБОУ ВПО "Государственный университет управления" в качестве учебника для студентов средних учебных заведений / М. А. Ехина.- 2-е изд. испр. и доп.- М.: ОИЦ "Академия", 2016. - 304 с. - ЭБС "Академия".

2. Усов В. В. Деловой этикет [Электронный ресурс]: рек. ФГАУ «ФИРО» в качестве учебного пособия для использования в учебном процессе образовательных учреждений, реализующих программы СПО / В. В. Усов. - 7-е изд., стер.- М.: ОИЦ "Академия, 2014. - 400с. ЭБС "Академия".

3. Сорокина А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах [Электронный ресурс]: доп. Минобрнауки России в качестве учебного пособия для студентов учреждений СПО / А.В. Сорокина. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с. - ЭБС "Знаниум".

Министерства науки и высшего образования Российской
Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования

«Воронежский государственный лесотехнический университет
имени Г.Ф. Морозова»

Кафедра мировой и национальной экономики

КУРСОВАЯ РАБОТА

ТЕМА «_____»

по профессиональному модулю ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ

Выполнил:

студент Иванов В.В.

Принял:

к.э.н., доцент Азарова Н.А.

Оценка по курсовой работе: _____ (_____)

Воронеж 2023