

Подписано электронной подписью:

Вержицкий Данил Григорьевич

Должность: Директор КГПИ ФГБОУ ВО «КемГУ»

Дата и время: 2024-04-24 00:00:00

471086fad29a3b30e244c728abc3661ab35c9d50210dcf0e75e03a5b6fdf6436

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Новокузнецкий институт (филиал)

Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения

высшего образования «Кемеровский государственный университет»

Факультет информатики, математики и экономики

Кафедра экономики и управления

Баранова Наталья Владимировна,  
Соина-Кутищева Юлия Николаевна

## **МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ**

по выполнению курсовой работы

по дисциплине

«Технология и организация гостиничной деятельности»

для студентов всех форм обучения

по направлению

**43.03.03 Гостиничное дело**

профиль

«Гостиничная деятельность»


УДК 640.4:378.147.88(075)  
ББК У432


Баранова Н.В., Соина-Кутищева Ю.Н.

Технология и организация гостиничной деятельности: метод. указ. по выполнению курсовой работы по дисциплине / Н. В.Баранова, Ю.Н. Соина-Кутищева; Новокузнец. ин-т (фил.) Кемеров. гос. ун-та. – Электрон. текст. дан. – г. Новокузнецк : НФИ КемГУ, 2020. – 22 с.

Содержат основные требования и методические указания по выполнению и оформлению курсовой работы, критерии ее оценивания, определяет порядок защиты, список рекомендуемой литературы и источников.

Методические предназначены для студентов всех форм обучения, обучающихся по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело» (профиль подготовки «Гостиничная деятельность»), квалификация (степень) выпускника «Бакалавр».

Рекомендовано  
на заседании кафедры экономики  
и управления  
26 марта 2021 г.  
Заведующий кафедрой  
  
Ю. Н. Соина-Кутищева

Утверждено  
методической комиссией  
факультета математики,  
информатики и экономики  
13 мая 2021 г.  
Председатель методкомиссии  
  
Г.Н. Бойченко

© Баранова Н.В., Соина-Кутищева Ю.Н., 2020  
© Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждения высшего  
профессионального образования  
«Кемеровский государственный университет»,  
Новокузнецкий институт (филиал), 2020

Текст представлен в авторской редакции

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	4
1. Цель и задачи курсовой работы.....	4
2. Методические указания по выполнению курсовой работы.....	5
2.1 Выбор темы курсовой работы.....	5
2.2 Методические указания по содержанию и оформлению курсовой работы.....	6
3 Порядок защиты курсовой работ.....	11
СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ.....	13
ПРИЛОЖЕНИЕ А Темы курсовой работы.....	15
ПРИЛОЖЕНИЕ Б Образец оформления титульного листа .....	16
ПРИЛОЖЕНИЕ В Форма задания на курсовую работу .....	17
ПРИЛОЖЕНИЕ Г Форма рецензии на курсовую работу.....	19

## ВВЕДЕНИЕ

Целью изучения дисциплины «Технология и организация гостиничной деятельности» является подготовка бакалавров, владеющих современными знаниями по управлению деятельностью современного гостиничного предприятия при решении различных прикладных задач. Учебная дисциплина «Технология и организация гостиничной деятельности» является обязательной дисциплиной для направления 43.03.03 Гостиничное дело. Дисциплина формирует у будущих специалистов навыки управления деятельностью гостиничного предприятия, его структурных подразделений. Требуемая подготовка: знание информационных технологий и системы в сфере гостеприимства, организации предпринимательской деятельности. Курсовая работа – один из обязательных элементов итогового контроля знаний и навыков, полученных студентами в процессе изучения дисциплины. Выполнение курсовой работы по данной дисциплине предусмотрено учебным планом.

Целью выполнения курсовой работы является формирование у студентов следующих компетенций:

### 1. ОПК– 1:

-ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания;

-ОПК-1.2. Осуществляет поиск и применяет технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.

-ОПК-1.3. Использует современные информационно-коммуникационные технологии и специализированное программное обеспечение в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.

### 2. ОПК-2:

-ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

-ОПК-2.2.Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

В рамках выбранной темы в курсовой работе студент демонстрирует:

- способность к самостоятельной разработке и обоснованию проектных предложений по решению конкретной задачи прикладного или теоретического характера на материале и в условиях реальных организаций;

- навык систематической, углубленной работы с разного рода информацией, к изучению и применению передового зарубежного и отечественного опыта управления персоналом;

- способность к самостоятельной творческой деятельности. Курсовая работа не является рефератом по выбранной теме. Данные методические указания устанавливают требования к структуре, содержанию, представлению и оформлению курсовой работы, а также к порядку ее выполнения и защиты.

Предлагаемые методические указания адресованы студентам всех форм, обучающихся по направлению 43.03.03 Гостиничное дело, профиль «Гостиничная деятельность». Методические указания содержат рекомендации по выполнению и

оформлению курсовой работы, определяет порядок выбора темы курсовой работы и ее защиты, критерии оценки. Цель данных методических указаний - помочь студентам, ориентируясь на общенаучные требования к проведению и оформлению исследовательских и прикладных работ, выполнить курсовую работу качественно и с учетом современных требований.

## **1 Цель и задачи курсовой работы**

Целью выполнения курсовой работы является освоение студентами навыков самостоятельной научно-исследовательской и практической деятельности, грамотного оформления полученных результатов, умения представить результаты своей работы и защитить их в последующей дискуссии. При выполнении курсовой работы по дисциплине «Технология и организация гостиничной деятельности» решаются следующие задачи:

- закрепление знаний основных технологий гостиничной деятельности в организациях сферы гостеприимства и общественного питания;
- овладение основными методами и приемами планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания;
- организация оценки и обеспечение текущего и перспективного планирования потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале;
- осуществлять формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания.

В ходе выполнения курсовой работы студент выполняет самостоятельную творческую работу, посвященную исследованию конкретной проблемы, что способствует решению ряда важнейших задач обучения, а также позволяет студенту привить навыки самостоятельного анализа, подготовки обоснованного заключения.

При подготовке курсовой работы студенту следует учитывать: свои знания, возможности и научные интересы; рекомендации преподавателя; возможности самостоятельного сбора эмпирического материала в ходе исследования по теме курсовой работы, в том числе, на возможном месте прохождения производственной и преддипломной практики и продолжения разработки темы курсовой работы в ВКР.

Результаты выполнения курсовой работы должна показать, что студент освоил теоретический и материал по дисциплине «Технология и организация гостиничной деятельности». Руководитель оказывает студенту методическую помощь, контролирует сроки, качество выполнения курсовой работы и оценивает результаты исследования и защиты.

## **2 Методические указания по выполнению курсовой работы**

### **2.1 Выбор темы курсовой работы**

Курсовая работа по дисциплине «Технология и организация гостиничной деятельности» содержит теоретическую и практическую часть. Студент самостоятельно выбирает тему курсовой работы из предложенного перечня, либо предлагает тему, не входящую в примерный перечень тем, представив развернутое обоснование ее актуальности и целесообразности выполнения.

Выбранная тема должна быть актуальной и иметь практическое значение. Тема курсовой работы должна быть точно отражена в ее названии, обоснована во введении и раскрыта в основной части курсовой работы.

При выборе темы необходимо руководствоваться следующими принципами:

- актуальность выполнения работы, практическая значимость результатов проведенного исследования и предложений по повышению эффективности управления персоналом;

- наличие личного интереса студента в отношении какой-либо проблемы управления персоналом;

- наличие информации и/или доступа к информации, позволяющей исследовать фактически сложившуюся ситуацию в организации (на рынке, в отрасли и т.п.) и выявить факторы, обусловившие возникновение ситуации;

- возможность продолжения исследования в будущем с последующим выполнением дипломной работы и трудоустройством.

Рекомендованные темы для выполнения курсовых работ представлены в Приложении А. Студент согласует с преподавателем выбранную тему и характер курсовой работы и формулирует совместно с преподавателем в рамках темы актуальность и проблемные вопросы содержания, цель, задачи и примерный план работы.

После этого руководитель выдает на курсовую работу задание установленного образца, включающим основные вопросы темы.

С учетом рекомендаций преподавателя студент составляет развернутый план работы, подбирает теоретический научный, практический и статистический материал, специальную литературу и иные источники информации.

Пример задания представлен в Приложении Б.

*Внимание:* заглавия разделов теоретической части курсовой работы необходимо формулировать с учетом содержания темы, цели и задач курсовой работы.

### **2.2 Общие требования к выполнению курсовой работы**

Курсовая работа по дисциплине «Технология и организация гостиничной деятельности» выполняются в виде единого исследования, включающего следующие разделы (в соответствии с требованиями (ГОСТ 7.9-95):

1. Теоретическая часть.
2. Аналитическая часть
3. Практическая часть.

**Теоретическая часть** курсовой по выбранной теме, в которой предполагается четкое, полное и последовательное исследование научной, учебной литературы и

материалов (статей, тезисов докладов) периодических изданий, нормативно-справочной базы, данных статистики, а также материалов, представленных в сети Интернет, в том числе на официальных сайтах организаций. Объем теоретической части порядка 20-25 стр.

**Аналитическая часть** курсовой работы включает характеристику объекта исследования работы – гостиничного предприятия, группы предприятий и других организаций сферы гостеприимства, анализ их деятельности, в частности:

- полное название исследуемой организации, организационно-правовая форма и характер собственности, время создания и основные этапы развития, территориальное расположение, объем и номенклатура предоставляемых услуг, характеристика номерного фонда и численность персонала, организационная структура управления;

- процесс оказания услуг: основных, дополнительных и сопутствующих услуг, используемые в организации технологии их оказания, востребованность со стороны клиентов;

- особенности организационно-управленческой деятельности на предприятиях гостеприимства, ее содержание. В качестве объекта исследования может выступать структурное подразделение организации сферы гостеприимства: отдел или служба. В этом случае нужно определить цели и задачи подразделения, реализация основных управленческих функций, оценить потребность в материальных ресурсах и персонале, основные бизнес-процессы, осуществляемые в подразделении, взаимодействие с другими подразделениями и высшим руководством.

Содержание аналитической части определяется темой и целью курсовой работы. С учетом полученных результатов анализа следует дать оценку деятельности гостиничной организации, выявить проблемы и недостатки ее организации и управления.

**Практическая часть** содержит рекомендации по улучшению деятельности объекта исследования в соответствие с темой курсовой работы (или выводы по решению практических заданий аналитической части).

Приступая к выполнению заданий курсовой работы, необходимо ознакомиться с соответствующими разделами программы курса и методическими указаниями, изучить предлагаемую литературу и другие необходимые источники.

Информационной базой для выполнения курсовой работы служат литературные источники, учебные пособия, журналы, газеты, статистические данные, соответствующие тематике курсовой работы.

Каждый раздел курсовой работы должна завершаться выводами по разделу, в которой подводятся итоги и перечисляются результаты работы на отдельных этапах. Курсовая работа должна быть выполнена и представлена в срок, установленный преподавателем.

По окончании выполнения курсовой работы студент должен представить и защитить законченную и оформленную в соответствии с требованиями действующих стандартов работу.

За качество, правильность расчетов, обоснованные решения и рекомендации, а также за своевременное и в соответствующем объеме выполнение курсовой работы несет ответственность студент – автор курсовой работы.

Выполненная работа сдается на проверку преподавателю. Удовлетворительно выполненная работа оценивается на определенное количество баллов. Минимальное

количество баллов 51, максимальное 100. Критерии оценки по разделам курсовой работы приведены в таблице 1.

Таблица 1 - Критерии оценивания курсовой работы студента

Критерии оценивания	Баллов за одну задачу	
	Минимум	Максимум
1. Теоретическая часть	20	40
1.1. Новизна материала - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений; - степень самостоятельности работы.	6	12
1.2 Степень раскрытия темы: - соответствие содержания теме; - полнота и глубина проработанности темы; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.	10	20
1.3. Обоснованность выбора источников: - круг, полнота использования литературных источников по теме; - привлечение новейших работ по теме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).	4	8
2. Аналитическая часть:	12	24
2.1 Полнота характеристики объекта исследования	2	4
2.2 Соответствие содержания анализа теме и цели курсовой работы	2	4
2.3 Глубина и полнота анализа	3	6
2.4 Адекватность выбора методов анализа с учетом объекта и предмета исследования	2	4
2.5 Обоснованность результатов анализа (выводов)	3	6
3. Практическая часть	10	18
3.1 Наличие логической связи между результатами анализа и предлагаемыми мероприятиями	4	8
3.2 Обоснованность предлагаемых мероприятий (предложений)	6	10
4. Соблюдение требований к оформлению	4	8
5. Защита курсовой работы	5	10
- уровень владения содержанием	2	5
- качество ответов на вопросы	3	5
Итого	51	100



Результаты курсовой работы оцениваются как «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Критерии перевода баллов в оценку представлены в таблице 2:

Таблица 2 – Перевод количества набранных баллов при выполнении и защите курсовой работы в итоговую оценку

Оценка по 100- балльной шкале	Итоговая оценка
менее 51	неудовлетворительно
51-65	удовлетворительно
66-85	хорошо
86-100	отлично

Степень сформированности компетенций оценивается в соответствие с таблицей 3.

Таблица 3 - Степень освоения профессиональных компетенций в курсовой работе

Код компетенции	Содержание компетенции	Степень освоения компетенции			
		Неудов. (2)	Удовлетв. (3)	Хорошо (4)	Отлично (5)
ОПК-1	-ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания; -ОПК-1.2. Осуществляет поиск и применяет технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания. -ОПК-1.3. Использует современные информационно-коммуникационные технологии и специализированное программное обеспечение в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.				
ОПК-2	-ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания. -ОПК-2.2.Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания.				
Средний балл сформированности компетенций					

Форма рецензии руководителя курсовой работы на курсовую работу представлена в Приложении Г.

## 2.3 Методические указания по содержанию и оформлению курсовой работы

Структура курсовой работы следующая:

Титульный лист

ЗАДАНИЕ

РЕФЕРАТ

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

2. АНАЛИТИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

3. ПРАКТИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

ПРИЛОЖЕНИЯ (по необходимости).

**Титульный лист** оформляется согласно установленного Правил оформления учебных работ студентов в НФИ КемГУ [10]. На титульном листе должны быть указаны имя, фамилия, курс, группа, факультет, направление, профиль и номер варианта. Номер варианта на Титульном листе указывается согласно номера варианта практической части курсовой работы. Образец титульного листа приведен в Приложении Б.

**Задание на курсовую работу** оформляется в соответствии с правилами оформления учебных работ студентов в НФИ КемГУ [10]. Образец задания приведен в Приложении В.

**Реферат** должен содержать сведения об объеме работы (стр.), количестве иллюстраций (рис.), таблиц (табл.), использованных источников, приложений (прил.), перечень ключевых слов, текст реферата.

Перечень ключевых слов должен характеризовать содержание работы, включать от 5 до 15 ключевых слов в именительном падеже, написанных в строку через запятые прописными буквами.

Текст реферата должен отражать объект и предмет исследования, цель работы, методы исследования, полученные результаты. Объем текста реферата – одна страница. Реферат оформляется согласно установленным правилам оформления учебных работ студентов в НФИ КемГУ [10]. Образец реферата приведен в Приложении Г.

**Содержание** включает наименование всех разделов, подразделов и пунктов с указанием номера страниц, с которых они начинаются в тексте, в том числе: введение; разделы, подразделы пояснительной записки; заключение; список использованных источников; приложения. Содержание оформляется согласно установленным правилам оформления учебных работ студентов в НФИ КемГУ [10].

**Введение** курсовой работы должно содержать обоснование актуальность темы исследования, цель и задачи курсовой работы, объект, предмет и методы исследования. Объем введения 1-2 страницы.

**Основная часть курсовой работы состоит из: теоретического, аналитического и практического разделы исследования, каждый из которых имеет название соответствующее теме.**

**Теоретический раздел.** В теоретическом разделе работы излагается сущность основных понятий и категорий по исследуемой тематике, дается общая постановка проблемы (вопроса), ее теоретические аспекты, методика и результаты изучения. В этом разделе должны быть представлены мнения различных авторов на существо проблемы. В разделе анализируются статистические, научно-теоретические и практические данные предприятий и организаций, в том числе международных в сфере гостеприимства, в частности, в гостиничном сервисе. Исследование теоретических вопросов, содержащихся в первом разделе, должно быть увязано с практической частью работы, и служить базой для разработки предложений и рекомендаций. Следует отметить, что при анализе учебной и научной литературы студент должен творчески осмысливать прочитанное и излагать собственную позицию, а не ограничиваться простым пересказом текста. Объем этого раздела 12-15 страниц компьютерного текста.

**Аналитический раздел.** Материал этого раздела базируется на тщательном изучении действующего законодательства, инструкций и прочих нормативных материалов в области гостиничного хозяйства. На основе изучения научной, теоретической, популярной литературы, нормативных документов и иных материалов, рекомендованных научным руководителем и подобранных студентом самостоятельно, в аналитической части необходимо охарактеризовать предприятия гостеприимства, которое является объектом исследования, проанализировать состояние проблемы применительно к выбранному объекту исследования. Этот раздел должен включать анализ показателей, характеризующих основные направления деятельности исследуемого объекта в динамике за 3 года. Представленная в работе информация должна быть проанализирована и прокомментирована студентом. Студенту необходимо выявить причины, влияющие на изменение изучаемых процессов. Данная часть работы предполагает использование различных методов экономического, статистического, социологического, корреляционного анализа, метода прогнозирования оценок и т.д. Желательно для анализа различных показателей пакеты прикладных программ к ним. Материалы анализа должны служить базой, на основе которой разрабатываются практические рекомендации, выводы и предложения. Объем 12-15 страниц компьютерного текста.

**Практический раздел.** В практической части обобщаются результаты предыдущих исследований. В этой части автор должен определить основные пути совершенствования деятельности исследуемого объекта, предложения по совершенствованию управленческой деятельности в гостиничном предприятии. При этом рекомендуется избегать большого количества предложений, так как их необоснованность и недостаточная аргументация в их применении могут отрицательно сказаться на оценке при защите курсовой работы. Оптимальный вариант – 2–3 убедительно обоснованных предложений.

Данная часть должна содержать материал, имеющий практическую значимость. Исходной базой для этой части являются выводы, сделанные в аналитическом и теоретическом разделах курсовой работы. Текст этого раздела следует иллюстрировать схемами (например, схема организационной структуры объекта и его управления; схема управления конкретной службой предприятия и т.д.), таблицами, графиками, диаграммами, показывающими наглядно предмет, направление и итоги исследования.

В этот же раздел в зависимости от темы курсовой работы, могут быть включены, например, подразделы «Оценка управления безопасностью исследуемого объекта»,

«Расчет эффективности деятельности управления гостиничного предприятия». Практическая часть должна иметь четкую структуру, цифровая и аналитическая информация должна быть сгруппирована и систематизирована, исходные данные и результаты расчетов рекомендуется представлять в табличном виде. Объем данной части составляет 8-10 страниц компьютерного текста.

**Заключение** должно дать представление о проделанной работе, о полученных результатах и сформулированных выводах. Заключение (выводы и предложения). В этом разделе студенту следует сформулировать выводы и предложения по решению рассматриваемой проблемы в соответствии с целями и задачами исследования. Рекомендации должны носить адресный характер, быть экономически обоснованными. Если по тому или иному предложению (рекомендации) не может быть рассчитан экономический эффект, то указывается социальная, научная, национальная, правовая и др. ценность внесенного предложения. Объем заключения не должен превышать 2–3 страницы компьютерного текста.

Все разделы курсовой работы должны быть связаны между собой и рассмотрены в полном соответствии с планом работы. Конкретные требования к содержанию каждого раздела курсовой работы (с учетом темы) определяются преподавателем (научным руководителем) на консультации. План курсовой работы, названия разделов и подразделов определяются студентом самостоятельно, но обязательно проходят процедуру согласования с научным руководителем, совместно с которым при необходимости корректируется план и уточняются формулировки отдельных пунктов и подпунктов плана.

**Список используемой литературы и источников.** Курсовая работа должна отражать хорошее знание литературы, законодательных, нормативных документов, исследований и публикаций учёных и специалистов по данной теме, умение оценивать точки зрения различных авторов по данной проблеме и излагать своё отношение к ним. Литературу, необходимую для выполнения курсовой работы, студент подбирает самостоятельно. При выполнении работы необходимо обратить внимание на то, что использовать следует издания более поздних лет, так как в них представлены уже сложившиеся точки зрения на исследуемые темы.

В настоящих методических указаниях представлен *перечень рекомендуемой литературы*. В списке литературы, составленном студентом, должны содержаться только те источники, которые непосредственно использовались при написании курсовой работы, а так же те, которые послужили базой для формирования точки зрения студента. Список литературы должен содержать перечень отечественных и зарубежных литературных источников, правовых актов, источников статистических данных и иных опубликованных документов и материалов, использованных при написании курсовой работы. Каждому источнику (наименованию) присваивается порядковый номер и приводятся его выходные данные. В тексте курсовой работы должны быть ссылки на учебную, научную литературу и источники из списка использованной литературы и источников, представленном в курсовой работе.

**Приложения.** Эту часть курсовой работы целесообразно создавать, когда автор использует относительно большое количество громоздких таблиц, статистического материала, описания методики расчета, исторических справок. Такой материал, помещенный непосредственно в основную часть, затруднил бы чтение работы. В тексте

необходимо сослаться на информацию, включенную в приложения. В приложениях может содержаться табличный и графический материал. Следует особо подчеркнуть, что любые таблицы, графики, диаграммы, схемы, приводимые автором, должны иметь название, кроме этого на них необходимо ссылаться для облегчения понимания идей автора, его аргументации.

### **Правила оформления работы**

Оформление курсовой работы должно соответствовать требованиям «Правил оформления учебных работ студентов» [10], которые имеются в фонде библиотеки НФИ КемГУ и размещены на информационном ресурсе НФИ КемГУ для студентов по адресу: <https://moodle.dissw.ru/>. Литература оформляется в соответствии с ГОСТ Р.7.0.100-2018.

## **3 ПОРЯДОК ЗАЩИТЫ КУРСОВОЙ РАБОТЫ**

### **3.1 Процедура защиты курсовой работы**

Работа должна быть представлена на кафедру не менее, чем за одну неделю до предполагаемого срока защиты. Законченная курсовая работа, подписанная студентом, должна быть представлена научному руководителю, который принимает решение о допуске к защите, делая об этом соответствующую запись на титульном листе курсовой работы.

Студент, выполнивший курсовую работу и получивший допуск, должен подготовиться к защите: составить доклад на 5-10 минут, подготовить раздаточный материал или презентацию (при необходимости). Основное внимание должно быть уделено изложению практической части, выводам и предложениям, вытекающим из проведенных исследований.

В процессе защиты курсовой работы студент не должен озвучивать чужие общеизвестные сведения, положения, определения, а кратко изложить понимание исследуемой проблемы, уделив большее внимание результатам собственного исследования.

В докладе рекомендуется отразить:

- обоснование актуальности темы;
- определить цель и задачи курсовой работы;
- характеристику объекта исследования;
- основное содержание в разрезе разделов;
- обоснование предлагаемых мероприятий;
- выводы и предложения.

Содержание доклада может быть иллюстрировано таблицами и графиками. По завершении доклада студенту предоставляется возможность ответить на вопросы преподавателя или присутствующих на защите студентов (вариант публичной защиты). В ответах на поставленные вопросы студент, при необходимости, имеет право воспользоваться своей курсовой работой. Следует считать корректными те вопросы, которые относятся к теме исследования.

### **3.2 Критерии оценки курсовой работы**

Курсовая работа удостоивается оценок «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно». При этом учитываются такие критерии как самостоятельность

работы, ее практическая ценность, содержание и правильность оформления, использование программ ПК, качество иллюстраций, доклад студента и его ответы на вопросы. При оценке курсовой работы принимается во внимание качество ее выполнения: содержание работы, ее соответствие заданию, глубина проработки рассматриваемых вопросов, качество анализа, аргументированность выводов, логическая последовательность и оригинальность подачи материала, стиль изложения, обоснованность предложений.

Курсовая работа оценивается на «отлично», если ее содержание глубоко раскрывает исследуемую тему: дается история рассматриваемых вопросов, их современное состояние, обобщается зарубежный опыт, при теоретической направленности работы – дается анализ различных точек зрения, при практической – привлекается значительный объем фактического материала и дает его всесторонний анализ, выводы аргументированы, материал изложен логически последовательно, работа оформлена в соответствии с требованиями НФИ КемГУ, доклад раскрывает основное содержание работы, студент свободно владеет материалом и отвечает на все вопросы при защите курсовой работы.

Курсовая работа может быть также оценена на «отлично», если имеются небольшие погрешности, допущенные при рассмотрении отдельных вопросов (или оформлении работы), но материал подается оригинально, или использованы новые методики анализа, планирования и прогнозирования, доклад раскрывает основные положения работы, даны четкие ответы на все вопросы, заданные студенту при защите курсовой работы.

Оценка «хорошо» дается курсовой работе, если ее содержание достаточно глубоко раскрывает тему, но автором допущены некоторые погрешности, не носящие принципиального характера, доклад раскрывает основное содержание исследования, ответы при защите курсовой работы даны в основном на все вопросы. Оценка «хорошо» может быть дана курсовой работе, если ее качество оценено на «отлично», но при защите работы представленный доклад не раскрывает сущности работы и (или) студент ответил не на все поставленные вопросы.

Курсовая работа оценивается на «удовлетворительно», если какой-то раздел выполнен поверхностно: не исследована история рассматриваемых вопросов или недостаточно полно проанализировано их современное состояние, при практической направленности работы – привлечен небольшой объем фактического материала или анализ материала выполнен на уровне констатации фактов, предложенные мероприятия не конкретны, расплывчаты, работа оформлена небрежно. Курсовая работа может быть также оценена на «удовлетворительно», если она выполнена на хорошем уровне, но доклад, представленный на защите работы, не отражает ее основного содержания, студент ответил не на все вопросы.

Оценка «неудовлетворительно» может быть дана курсовой работе, если ее разделы выполнены поверхностно, доклад не раскрывает тему работы, не получены ответы на все вопросы, заданные при защите работы. Курсовая работа может быть также оценена на «неудовлетворительно», если ее содержание оценивается на «удовлетворительно», но студент не владеет материалом, затрудняется в ответах на вопросы при защите работы.

## СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела: учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — URL: [www.biblio-online.ru/book/organizaciya-gostinichnogo-dela-430919](http://www.biblio-online.ru/book/organizaciya-gostinichnogo-dela-430919)
2. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии: учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — URL: [www.biblio-online.ru/book/standartizaciya-sertifikaciya-klassifikaciya-v-turistskoy-i-gostinichnoy-industrii-447083](http://www.biblio-online.ru/book/standartizaciya-sertifikaciya-klassifikaciya-v-turistskoy-i-gostinichnoy-industrii-447083)
3. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 331 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-08193-0. — URL: [www.biblio-online.ru/book/organizaciya-gostinichnogo-dela-432903](http://www.biblio-online.ru/book/organizaciya-gostinichnogo-dela-432903)
4. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 336 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-08190-9. — URL: [www.biblio-online.ru/book/tehnologii-gostinichnoy-deyatelnosti-teoriya-i-praktika-432904](http://www.biblio-online.ru/book/tehnologii-gostinichnoy-deyatelnosti-teoriya-i-praktika-432904)

**Темы курсовой работы по дисциплине  
«Технология и организация гостиничной деятельности»**

1. Дополнительные услуги гостиниц и пути их совершенствования.
2. Управление качеством гостиничных услуг.
3. Функциональные обязанности работников гостиницы.
4. Организация обслуживания VIP гостей в гостинице.
5. Деятельность бизнес-центра в гостинице.
6. Технология проведения уборочных работ в гостинице.
7. Анимационные услуги в структуре гостиничного продукта.
8. Особенности организации обслуживания в малых отелях.
9. Организация работы службы «room-service» в гостинице.
10. Особенности организации обслуживания в отелях класса «пять звезд».
11. Организация работы административно-хозяйственной службы в гостинице.
12. Организация оздоровительных услуг в гостинице.
13. Организация питания в гостинице.
14. Организация службы безопасности гостиницы.
15. Организация и деятельность административно-хозяйственной службы в гостинице.
16. Подбор и подготовка гостиничного персонала.
17. Профессиональная этика работников гостиничных предприятий.
18. Технология и организация гостиничных услуг клиентам разных категорий.
19. Улучшение качества и повышение привлекательности гостиничного продукта.
20. Современное состояние гостиничного рынка (на примере региона или города).
21. Инновационные процессы в гостиничном бизнесе.
22. Технология организации обслуживания в службе номерного фонда средства размещения.
23. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда.
24. Инновационные технологии в формировании услуги гостеприимства.
25. Управление качеством на предприятии размещения (на примере гостиничного предприятия).
26. Анализ рынка классифицированных средств размещения (на примере региона или города).
27. Комплекс безопасности средств размещения (на примере гостиничного предприятия).
28. Характеристика деятельности гостиничного ресторанный комплекса (на примере гостиничного предприятия).
29. Взаимодействие с внешней средой средства размещения (на примере гостиничного предприятия).
30. Организация трудового процесса в гостиничном бизнесе.
31. Технология и организация обслуживания гостей питанием (на примере предприятия).
32. Систематизация факторов, влияющих на продажи гостиничных услуг.
33. Создание комплекса дополнительных услуг средств размещения.



34. Документационное обеспечение гостиничного подразделения (на примере одного из подразделений).
35. Корпоративная культура в гостиничном предприятии.
36. Закономерности оснащения жилых помещений в гостиницах.
37. Разрешение конфликтов в гостиничном предприятии.
38. Организация работы средства размещения (на примере одного из типов, например, конгресс-центра, курортной гостиницы и т.п.).
39. Организация анимационно-досуговой деятельности гостиницы.
40. Стандартизация и сертификация на рынке гостиничных услуг.
41. Роль дополнительных услуг в деятельности гостиничного предприятия (на примере ...).
42. Влияние «звездности» на работу гостиничного предприятия.
43. Специфические особенности гостиничных услуг и их влияние на деятельность гостиничного предприятия.
44. Критерии качества гостиничных услуг конкретного предприятия.
45. Зависимость работы гостиничного предприятия от ее территориального расположения.
46. Анализ рынка гостиничных услуг (на примере региона, города).
47. Анализ функциональной структуры конкретного гостиничного предприятия.
48. Влияние потребителя на формирование гостиничного продукта.
49. Организация деятельности курортного учреждения.
50. Нормативно-правовое обеспечение деятельности гостиничного предприятия.
51. Современное инженерно-техническое оборудование как фактор эффективного функционирования гостиничного предприятия.
52. Особенности развития отечественных гостиничных сетей.
53. Взаимозависимость деятельности гостиничного предприятия и туристических компаний.
54. Факторы комфортного проживания в гостиничном комплексе.
55. Модели управления гостиничными предприятиями.
56. Повышение конкурентоспособности отеля.
57. Современное состояние и развитие индустрии гостеприимства.
58. Критерии отбора персонала для сферы гостиничного бизнеса.
59. Материально-техническое обеспечение гостиниц.
60. Общие требования к системе качества и обслуживающему персоналу.
61. Организации и технология работы службы приема и размещения гостиницы.
62. Организация и специфика деятельности малых гостиниц.
63. Организация и технология обслуживания гостиничного фонда
64. Организация обслуживания в гостиничных комплексах.
65. Организация транспортного обслуживания в гостиницах.
66. Организация труда и управления на предприятии сервиса.
67. Основные службы гостиничного предприятия и их взаимодействие.
68. Особенности организации кейтеринговых услуг.
69. Особенности управления малым бизнесом в индустрии гостеприимства и туризма.
70. Оценка качества гостиничного обслуживания.

71. Формирование фирменного стиля предприятий индустрии гостеприимства на примере ...
72. Организация работы службы бронирования гостиницы и пути ее оптимизации.
73. Организация работы службы приема и размещения.
74. Предоставление услуг питания в номерах: особенности и целевые функции. Контроль качества гостиничных услуг. Правила работы с жалобами гостей и оценка эффективности этой работы.
75. Организация работы СПА подразделения в гостинице.
76. Организация предоставления питания в гостинице.
77. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы.
78. Технологии работы административно-хозяйственной службы гостиницы.
79. Функциональные службы в индустрии гостеприимства.
80. Качество и культура обслуживания в гостиничной индустрии.
81. Организация службы общественного питания в отеле.
82. Леятельность основных гостиничных служб в процессе технологического цикла обслуживания клиента (гостя).
83. Организационно-управленческая структура гостинично-ресторанного комплекса.
84. Оценка эффективности организационных структур в гостиничном хозяйстве.
85. Современные подходы к выбору организационной структуры управления в гостинице.

**ПРИЛОЖЕНИЕ Б**

***Образец оформления титульного листа***

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Новокузнецкий институт (филиал) федерального государственного бюджетного  
образовательного учреждения высшего образования  
«Кемеровский государственный университет»**

Факультет информатики, математики и экономики

Кафедра экономики и управления

Иванова Татьяна Сергеевна

гр. ГДз-19-1

**ТЕХНОЛОГИИ РАБОТЫ АДМИНИСТРАТИВНО-ХОЗЯЙСТВЕННОЙ  
СЛУЖБЫ ГОСТИНИЦЫ**

**Курсовая работа**

по дисциплине

**«Технология и организация гостиничной деятельности»**

по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

направленность (профиль) подготовки

«Гостиничная деятельность»

Проверил: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Оценка за курсовую

работу \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ баллов

\_\_\_\_\_ (подпись)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

## ПРИЛОЖЕНИЕ В

### *Форма задания на курсовую работу*

**Новокузнецкий институт (филиал)  
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения  
высшего образования  
«Кемеровский государственный университет»**

Факультет информатики, математики и экономики  
Кафедра экономики и управления

### **ЗАДАНИЕ**

на курсовую работу  
студенту гр. ГДз-19-1 Ивановой Татьяне Сергеевне

**1. Тема курсовой работы** «Технологии работы административно-хозяйственной службы гостиницы» утверждена распоряжением декана №\_\_ от \_\_. \_\_. 2020 г.

**2. Содержание работы (перечень подлежащих разработке вопросов):**

2.1 \_\_\_\_\_

2.2 \_\_\_\_\_

2.3 \_\_\_\_\_

2.4 \_\_\_\_\_

2.5 \_\_\_\_\_

**3. Исходные данные:** фундаментальные и периодические издания, нормативные документы, справочная литература, ресурсы Internet.

**4. Задание выдано** «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**5. Дата сдачи курсовой работы** «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Руководитель канд. экон. наук, доцент** \_\_\_\_\_

Студент гр. ГДз-19-1 \_\_\_\_\_ Т.С. Иванова

Рецензия на курсовую работу

Обучающийся \_\_\_\_\_ группы \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, профиль «Гостиничная деятельность»,  
дисциплина «Технология и организация гостиничной деятельности»

Тема курсовой работы \_\_\_\_\_

Таблица 1 - Критерии оценивания курсовой работы студента

Критерии оценивания	Баллы
<b>1. Теоретическая часть</b>	
1.1. Новизна материала - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений; - степень самостоятельности работы.	
1.2 Степень раскрытия темы: - соответствие содержания теме; - полнота и глубина проработанности темы; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.	
1.3. Обоснованность выбора источников: - круг, полнота использования литературных источников по теме; - привлечение новейших работ по теме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).	
<b>2. Аналитическая часть:</b>	
2.1 Полнота характеристики объекта исследования	
2.2 Соответствие содержания анализа теме и цели курсовой работы	
2.3 Глубина и полнота анализа	
2.4 Адекватность выбора методов анализа с учетом объекта и предмета исследования	
2.5 Обоснованность результатов анализа (выводов)	
<b>3. Практическая часть</b>	
3.1 Наличие логической связи между результатами анализа и предлагаемыми мероприятиями	
3.2 Обоснованность предлагаемых мероприятий (предложений)	
<b>4. Соблюдение требований к оформлению</b>	
<b>5. Защита курсовой работы</b>	
- уровень владения содержанием	
- качество ответов на вопросы	
<b>Итого</b>	

Таблица 2 - Степень освоения профессиональных компетенций в курсовой работе

Код компетенции	Содержание компетенции	Степень освоения компетенции			
		Неудов. (2)	Удовлетв. (3)	Хорошо (4)	Отлично (5)
ОПК-1	-ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания; -ОПК-1.2. Осуществляет поиск и применяет технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания. -ОПК-1.3. Использует современные информационно-коммуникационные технологии и специализированное программное обеспечение в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.				
ОПК-2	-ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания. -ОПК-2.2.Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания.				
Средний балл сформированности компетенций					

Общая оценка по курсовой работе \_\_\_\_\_

Преподаватель \_\_\_\_\_

(должность, ученая степень, звание, фамилия, имя, отчество)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

(дата)

\_\_\_\_\_ (подпись)