Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Агабекян Раиса Левоновна
Должность: ректор
Дата подписания: 24.10.2023 09:28:05
Уникальный программный ключ:
4237c7ccb9b9e111bbaf1f4fcda9201d015c4dbaa123ff774747307b9b9fbcbe

Негосударственное аккредитованное некоммерческое частное образовательное учреждение высшего образования Академия маркетинга и социально-информационных технологий – ИМСИТ (г. Краснодар), г. Краснодар

Институт педагогики и социальных коммуникаций

Кафедра педагогики и межкультурных коммуникаций

Рассмотрено и одобрено на заседании кафедры Педагогики и межкультурных коммуникаций Академии ИМСИТ, протокол № 6 от 22 марта 2023 года,
И.о. зав. кафедрой ПиМК, доцент

_____ В.В. Прилепский

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе, доцент

_____ Н. И. Севрюгина

17.04.2023 г.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

по дисциплине «Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями»

для обучающихся по программе бакалавриата 43.03.03 Гостиничное дело
Профиль Гостиничная деятельность

Квалификация (степень) выпускника
«Бакалавр»

Краснодар
2023

Методические указания по выполнению курсовой работы по дисциплине Б1.О.20 «Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями» для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, Сост. профессор Н.В. Елисеева – Краснодар: ИМСИТ, 2023. – с.

Составитель

д.г.н., профессор Н.В. Елисеева

Методические указания по выполнению курсовой работы по дисциплине «Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства» рассмотрены и одобрены на заседании кафедры Педагогики и межкультурных коммуникаций 22 марта 2023 г., протокол № 6.

Методические указания утверждены на заседании Научно-методического совета Академии ИМСИТ 17 04.2023 г., протокол №9

Председатель НМС академии, профессор Н.Н. Павелко

Согласовано:
Проректор по учебной работе, доцент Н.И. Севрюгина

Проректор по качеству образования,профессор К.В. Писаренко

Рецензенты:

Шупило Н.Л. – директор ИП Шупило Н.А. ТК «Asterium»

Савеленко В.М. – к.п.н., доктор социологических наук, профессор кафедры гуманитарных дисциплин КФ ФГБОУ ВО «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова».

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 4

1 КУРСОВАЯ РАБОТА: ЦЕЛЬ, ЗАДАЧИ, ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ 6

2 ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ КУРСОВОЙ РАБОТЫ 10

3 ЭТАПЫ ВЫПОЛНЕНИЯ КУРСОВОЙ РАБОТЫ 12

3.1 Обоснование актуальности выбранной темы 12

3.2 Определение объекта и предмета исследования 13

3.3 Постановка цели и задач исследования 14

3.4 Выбор методов проведения научного исследования 15

3.5 Разработка программы исследования и плана написания курсовой работы 20

3.6 Обработка аналитического материала, описание процесса исследования 22

3.7 Обсуждение результатов исследования и формулирование выводов 23

4 СТРУКТУРА КУРСОВОЙ РАБОТЫ 23

5 МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОФОРМЛЕНИЮ КУРСОВОЙ РАБОТЫ 27

5.1 Оформление текстовой части 27

5.2 Оформление иллюстраций 34

5.3 Оформление формул и уравнений 38

5.4 Оформление таблиц 39

5.5 Оформление приложений 43

6 МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАБОТЕ С ЛИТЕРАТУРНЫМИ И ИНЫМИ ИСТОЧНИКАМИ ИНФОРМАЦИИ 44

6.1 Примеры оформления различных источников 48

7 РУКОВОДСТВО И ПРОЦЕДУРА ЗАЩИТЫ КУРСОВОЙ РАБОТЫ 52

7.1 Руководство курсовой работой 52

7.2 Критерии оценки качества курсовой работы 55

7. Процедура защиты курсовой работы 58
3
7. Организация процедуры защиты курсовой работы для 61
4 обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ 62
ПРИЛОЖЕНИЯ 65
ПРИЛОЖЕНИЕ А
ПРИЛОЖЕНИЕ Б
ПРИЛОЖЕНИЕ В
ПРИЛОЖЕНИЕ Г
ПРИЛОЖЕНИЕ Д
ПРИЛОЖЕНИЕ Е

УК-5; УК-9; ОПК-2; ОПК-7

ВВЕДЕНИЕ

Дисциплина «Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями» рассматривает задачу ознакомления студентов с процессом организации доступной среды на воздушном транспорте для маломобильных групп населения в РФ. Граждане этой категории составляют значительную часть населения мира и являются самым крупным меньшинством мире. В гостиничном деле необходимо учитывать наличие этой категории гостей и удовлетворять их потребности. Наравне с другими гражданами инвалиды обладают теми же международными правами, включая принципы доступности полного и эффективного вовлечения в общество, в том числе правом на свободу передвижения и свободу выбора (Конвенция о правах инвалидов Организации Объединенных Наций, статьи 3.c и 3.f). Инвалиды должны иметь равный доступ ко всем местам отдыха.

Конвенция о правах инвалидов, утвержденная резолюцией 61/106 Генеральной Ассамблеи ООН от 13 декабря 2006 года и вступившая в силу 3 мая 2008 года, подписанная Российской Федерацией 24 сентября 2008 года (далее — Конвенция), устанавливает, что государства-участники принимают надлежащие меры для обеспечения инвалидам доступа на равне с другими к физическому окружению, транспорту, информации и связи, в том числе информационно-коммуникационным технологиям и системам, а также к другим объектам и услугам, открытым или предоставляемым для населения. Эти меры, предполагающие также выявление и устранение препятствий и барьеров, мешающих доступности, должны распространяться, в частности:

а) на здания, дороги, транспорт, другие внутренние и внешние объекты, включая школы, жилые дома, медицинские учреждения и рабочие места;

б) информационные, коммуникационные и другиеслужбы, включая электронные службы и экстренные службы;

в) социальные программы и социальные услуги, включая реабилитацию, обусловливающие возможность эффективной социальной адаптации инвалидов в обществе.

Для завершения изучения дисциплины «Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями» обучающийся выполняет курсовую работу. Курсовая работа является

обязательным разделом основной образовательной программы бакалавриата и представляет собой форму научно-исследовательской деятельности студента, ориентированную на углубленное изучение проблем сферы будущей профессиональной деятельности в сфере гостиничного дела. Курсовая работа выполняется обучающимися 4 курса, семестр 7 очной формы обучения и обучающимися 5 курса, сессия 1, заочной формы обучения направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело под руководством преподавателя.

В курсовой работе, на основе полученных данных в ходе прохождения практики, а также в ходе изучения дисциплины «Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями», обучающийся должен продемонстрировать знания, умения и владения в сфере выбора и применения клиенто-ориентированных технологий гостиничного обслуживания (компетенции ОПК-2; ОПК-7), а также организации ведения переговоров с гостями, согласования условий договора по реализации гостиничного продукта, оказанию услуг лицам с ограниченными возможностями (компетенции УК-5; УК-9; ОПК-2; ОПК-7).

Методические указания являются руководством по подготовке, написанию, защите, оформлению и этапам выполнения курсовой работы по дисциплине «Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями», а также рекомендации по работе с литературными и иными источниками информации.

1 КУРСОВАЯ РАБОТА: ЦЕЛЬ, ЗАДАЧИ, ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Выполнение курсовой работы по дисциплине «Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями» направлено на развитие навыков самостоятельной научно-исследовательской, производственно–технологической, организационно–управленческой деятельности обучающихся, базирующейся на знаниях и умениях, полученных в процессе освоения дисциплин базового, вариативного цикла и дисциплин по выбору основной профессиональной образовательной программы (ОПОП) направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

Основная цель выполнения курсовой работы по дисциплине «Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями» – формирование компетенций и способностей к организационно управленческой и сервисной работе, позволяющих:

– осуществлять поиск и использование информации (в том числе справочной, нормативной и правовой), сбор данных с применением современных информационных технологий, необходимых для решения профессиональных задач;

– выбирать инструментальные средства для обработки данных в соответствии с поставленной задачей, применяя современный математический и статистический аппарат, программные продукты;

– анализировать результаты расчетов, используя современные методы обработки и интерпретации данных, делать обоснованные выводы.

Задачи курсовой работы:

– возможность использования знаний, умений и владений в сфере сервиса, полученных в ходе прохождения учебной и производственной практик;

– овладение методами организационно управленческого исследования;

– умение оперировать основными категориями дисциплины «Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями»;

– формирование навыков сервисной работы;

– реализация творческого и научного потенциала обучающихся.

Курсовая работа по дисциплине «Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями» может стать составной частью выпускной квалификационной работы (бакалаврской работы). Курсовая работа представляет собой выполненное обучающимся исследование, демонстрирующее уровень подготовленности по дисциплине.

Курсовая работа предназначена для определения исследовательских навыков обучающегося, относящихся к дисциплине, элементов научной работы, реализации, освоенных в ходе изучения данной дисциплины компетенций. Содержание курсовой работы должно соответствовать проблематике – Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями сферы гостеприимства в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

Тематика курсовых работ по дисциплине разрабатывается, ежегодно обновляется и утверждается на заседании кафедры социально-культурного сервиса и туризма (приложение 3).

Тематика должна быть конкретной и увязанной с направленностью (профилем) основной профессиональной образовательной программы, современными и актуальными для сервисной деятельности проблемами. Согласовывается тематика курсовых работ с представителями работодателей.

Результаты исследования могут быть полностью или частично рекомендованы к использованию в написании выпускной квалификационной работы (бакалаврской работы).

Тематика курсовых работ отражена в рабочей программе дисциплины «Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями» и формируется руководителем – преподавателем, читающим соответствующую дисциплину на курсе.

Темы курсовых работ, требования к ним и рекомендации по их выполнению доводятся до сведения обучающихся в семестре, предшествующем представлению (защите) курсовой работы.

Каждый обучающийся вправе самостоятельно выбрать тему курсовой работы:

– по тематике, утвержденной кафедрой педагогики и межкультурных коммуникаций (темы курсовых работ имеются на кафедре, где обучающиеся могут ознакомиться с ними);

– по актуальной проблеме, выбранной самим обучающимся на основе изучения им соответствующих источников: монографий, статей в журналах, сборниках научных трудов и др.

Закрепление тем курсовых работ за обучающимися оформляется протоколом заседания кафедры по следующей форме:

№ п/п	Фамилия, имя, отчество обучающегося	Тема курсовой работы	Подпись обучающегося

На основании данных, представленных заведующим кафедрой, готовится проект приказа по академии о закреплении тем курсовых работ по дисциплине «Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями» за обучающимися и назначении руководителя (в соответствии с распределенной нагрузкой).

Изменение или уточнение темы курсовой работы допускается в исключительных случаях по личному заявлению обучающегося или научного руководителя, но не позднее, чем за месяц до окончания семестра, установленного учебным планом для ее выполнения. Изменение и уточнение темы курсовой работы оформляется приказом ректора университета.

Соответственно, **в течение 3-х недель после начала семестра,** в котором предусмотрена защита курсовой работы, обучающийся должен выбрать тему своей курсовой работы и утвердить ее у научного руководителя.

Выполнение курсовой работы по дисциплине «Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями» направлено на формирование следующих компетенций:

УК-5 – Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах;

УК-9 – Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности

ОПК-2 – Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания;

ОПК-7 – Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.

2 ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ, ПРЕДЬЯВЛЯЕМЫЕ К КУРСОВОЙ РАБОТЕ

Требования к содержанию, объему и структуре курсовой работы по дисциплине «Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями» определяются Положением «О курсовой работе обучающихся академии ИМСИТ», а также настоящими учебно-методическими рекомендациями.

***К курсовой работе предъявляются следующие требования*:**

– актуальность;

– четкость построения;

– логическая связь между главами (разделами) и последовательное развитие (от общего к частному) основной идеи темы на протяжении всего исследования;

– краткость и точность формулировок;

– конкретность изложения результатов работы;

– доказательность обобщающих суждений;

– оформление в соответствии с действующими ГОСТами, а также настоящими методическими рекомендациями.

Курсовая работа должна отличаться критическим подходом к анализу проблематики дисциплины. Она должна быть конкретной насыщенной фактическими данными.

Содержание курсовой работы по дисциплине «Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями» направлено на овладение компетенциями УК-5; УК-9; ОПК-2; ОПК-7 (о чем говорилось выше).

Объем курсовой работы должен составлять не менее 25 страниц печатного (компьютерного) текста (включая список использованных источников, но без приложений). Максимальный объем – 30 страниц. Уникальность текста не менее 45%.

При оценке содержания курсовой работы используются следующие критерии:

– сумел ли обучающийся подобрать достаточный, адекватный и актуальный список источников информации, необходимых для осмысления проблемы, обозначенной в качестве темы;

– составил ли обучающийся логически обоснованный план, соответствующий сформулированной цели и поставленным задачам;

– удалось ли обучающемуся собрать необходимый материал и осмыслить его правильно;

– умеет ли обучающийся анализировать материал и формулировать обобщающие суждения;

– какие методы научного исследования в работе использовал обучающийся;

– насколько самостоятельно обучающийся выполнил работу;

– отвечает ли работа требованиям объективности, корректности, грамотности, логичности, аргументированности, доказательности, ясности стиля четкости изложения результатов;

– достаточно ли обоснованы выводы, соответствуют ли они поставленным задачам;

– правильно ли оформлена работа в целом, в том числе корректные ссылки на использованные источники.

В результате написания курсовой работы по учебной дисциплине «Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями» в соответствии с предусмотренными компетенциями обучающийся должен знать, уметь, владеть:

УК-5 - Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах		
УК-5.1 **- Знать:** психологические основы социального взаимодействия; направленного на решение профессиональных задач; основные принципы организации деловых контактов; методы подготовки к переговорам, национальные, этнокультурные и конфессиональные особенности и народные традиции населения; основные концепции взаимодействия людей в организации, особенности диадического взаимодействия	УК-5.2 **- Уметь:** грамотно, доступно излагать профессиональную информацию в процессе межкультурного взаимодействия; соблюдать этические нормы и права человека; анализировать особенности социального взаимодействия с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей	УК-5.3 **- Владеть:** организацией продуктивного взаимодействия в профессиональной среде с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей; преодолением коммуникативных, образовательных, этнических, конфессиональных и других барьеров в процессе

		межкультурного взаимодействия; выявлением разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия
Планируемые результаты обучения по дисциплине		
УК-5.1 **- Знает:** психологические основы социального взаимодействия; направленного на решение профессиональных задач; основные принципы организации деловых контактов; методы подготовки к переговорам, национальные, этнокультурные и конфессиональные особенности и народные традиции населения; основные концепции взаимодействия людей в организации, особенности диадического взаимодействия	УК-5.2 **- Умеет:** грамотно, доступно излагать профессиональную информацию в процессе межкультурного взаимодействия; соблюдать этические нормы и права человека; анализировать особенности социального взаимодействия с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей	УК-5.3 **- Владеет:** организацией продуктивного взаимодействия в профессиональной среде с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей; преодолением коммуникативных, образовательных, этнических, конфессиональных и других барьеров в процессе межкультурного взаимодействия; выявлением разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия
УК-9 Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях деятельности		
УК-9.1 **Знать:** основные документы, регламентирующие экономическую деятельность; источники финансирования профессиональной деятельности; принципы планирования экономической деятельности	УК-9.2 **Уметь:** обосновывать принятие экономических решений, использовать методы экономического планирования для достижения поставленных целей	УК-9.3 **Владеть:** навыками применения экономических инструментов
Планируемые результаты обучения по дисциплине		
УК-9.1 **Знает:** основные документы, регламентирующие экономическую деятельность;	УК-9.2 **Умеет:** обосновывать принятие экономических решений, использовать методы	УК-9.3 **Владеет:** навыками применения экономических инструментов

источники финансирования профессиональной деятельности; принципы планирования экономической деятельности	экономического планирования для достижения поставленных целей	
ОПК-2 Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания		
Знать: ОПК-2.1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	**Уметь:** ОПК-2.2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания	**Владеть:** ОПК-2.3 Навыками основных методов и приемов планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания
Планируемые результаты обучения по дисциплине		
Знает: ОПК-2.1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	**Умеет:** ОПК-2.2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания	**Владеет:** Навыками основных методов и приемов планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания
ОПК-7 Способен принимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности		
ОПК-7.1 **Знать:** как осуществлять поиск информации в профессиональной области, в том числе в сети Интернет, используя различные методы.	ОПК-7.2 **Уметь:** работать с различными видами Интернет-ресурсов и с поисковыми информационными системами сети Интернет.	ОПК-7.3 **Владеть:** навыками использования результатов самостоятельного информационного поиска в профессиональной деятельности
Планируемые результаты обучения по дисциплине		
ОПК-7.1 **Знает:** как осуществлять поиск информации в профессиональной области, в том числе в сети Интернет, используя различные методы.	ОПК-7.2 **Умеет:** работать с различными видами Интернет-ресурсов и с поисковыми информационными системами сети Интернет.	ОПК-7.3 **Владеет:** навыками использования результатов самостоятельного информационного

		поиска в профессиональной деятельности

3 СОДЕРЖАНИЕ, СТРУКТУРА И ЭТАПЫ ВЫПОЛНЕНИЯ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

3.1 Структура курсовой работы

По структуре курсовая работа состоит из текстовой и табличной части. Текстовая часть включает в себя пояснительную записку, включающую в себя не только теоретические выкладки, но и приведенные расчеты и вычисления. Таблицы служат показателем для аналитического анализа.

Структура курсовой работы:

– титульный лист (Приложение 1);
– задание;
– содержание (Приложение 2);
– введение, в котором раскрывается актуальность и значение темы, формулируется цель;
– теоретическая часть;
– практическая (аналитическая) часть;
– заключение, в котором содержатся выводы (должны соответствовать поставленным задачам) и рекомендации относительно возможностей использования материалов работы;
– список использованных источников;
– приложения.

3.2 Обоснование актуальности выбранной темы

Во введении раскрывается значение и актуальность темы исследования, цель и основные задачи, стоящие перед студентом для полного раскрытия темы, формулируется объект и предмет, применяемые методы, сообщается, в чем заключается теоретическая значимость и прикладная ценность полученных результатов.

Во введении курсовой работы формулируются:

- актуальность выбранной темы;
- цель исследования;
- задачи исследования;
- объект исследования;
- предмет исследования;
- методология исследования.

Формулировка цели курсового исследования, а также конкретные задачи, которые предстоит решать в соответствии с этой целью являются главными в выполнении курсовой работы. Это делается в форме перечисления (изучить..., описать..., установить..., выявить..., и т. п.).

Формулировки этих задач необходимо делать как можно тщательно, поскольку описание их решения должно составить содержание глав (разделов) курсовой работы.

Объем введения не должен превышать 2-х страниц печатного текста.

По тому насколько обучающийся правильно выбрал тему исследования и насколько точно он ее понимает, оценивая с точки зрения своевременности экономической и социальной

значимости для индустрии туризма и гостеприимства, можно судить об его научной зрелости, а также компетентности в соответствующей профессиональной области.

Освещение актуальности не должно быть многословным. В пределах одного абзаца (максимум одной страницы) необходимо показать суть проблемной ситуации, а также имеющееся противоречие, из чего можно будет сделать вывод об актуальности исследования.

Правильная постановка проблемы имеет очень большое значение в методологии научного исследования. Обоснование проблемы определяет стратегию выполнения курсовой работы и направления научного поиска ее анализа [11].

3.3 Определение объекта и предмета исследования

Объектом исследования называют ту сферу гостиничной деятельности, которую избирает для исследования обучающийся.

Объект – это явление (процесс), порождающее проблемную ситуацию в индустрии туризма и гостеприимства, избранное для изучения, научное или практическое пространство, в рамках которого обучающийся ведет свое исследование.

*Например, исходя из темы «Инновационные подходы к проектированию процесса организации гостиничной деятельности для людей с ограниченными возможностями здоровья», **объектом** исследования может выступать «процесс проектирования и технологии организации гостиничной деятельности».*

Затем выделяется ***предмет*** исследования – это инновационные подходы организации гостиничной деятельности для людей с ограниченными возможностями здоровья.

В *нашем случае (исходя из примера объекта исследования) — сущность инновационных подходов к технологии процесса организации сервисной деятельности.*

Объект и предмет исследования как категории научного процесса соотносятся между собой как общее и частное. Для облегчения восприятия данных категорий следует помнить, что объект исследования – это некий процесс или явление, а предмет исследования – это содержательная часть этого процесса или явления [12].

Следует помнить важное правило: **предмет исследования всегда должен находить отражение в теме курсовой работы, но не дублировать ее и цель исследования.**

3.3 Постановка цели и задач исследования

Цель исследования – это описание представления о результате исследования, того, что ожидается в итоге проведенной научной работы. Входит в научный аппарат исследования и в курсовой работе формулируется на основе аналитической деятельности. Очень важным является тот факт, что **цель исследования всегда должна находить отражение в теме курсовой работы**.

Цель: проанализировать особенности предоставления услуг гостеприимства для людей с ограниченными физическими возможностями здоровья в России и за рубежом.

При формулировании цели исследования следует помнить, что курсовая работа по дисциплине «Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями», как правило, носит аналитический характер.

Далее указываются конкретные задачи, которые предстоит решить для достижения указанной цели:

1. Проанализировать особенности предоставления услуг гостеприимства для гостей с ограниченными физическими возможностями;
2. Проанализировать правовые основы РФ по обеспечению равенства прав и возможностей всем гражданам страны, независимо от состояния здоровья.
3. Изучить опыт зарубежных стран по созданию условий для доступного и комфортного отдыха гостей с особыми потребностями;
4. Проанализировать состояние доступной среды в объектах гостеприимства России, создание собственного опыта применения этих технологий.
5. На базе проведенного анализа разработать практические рекомендации по популяризации какого-либо российского курорта как места, подходящего для отдыха лицам с ОВЗ

Корректная формулировка задач исследования является очень важным моментом исследовательской деятельности, так как описание их решения составляет содержание курсовой работы. Важность данного процесса определяется тем, что заголовки глав и параграфов исходят из формулировок задач исследования.

3.4 Подбор и изучение литературных источников

Курсовая работа выполняется на основе изучения учебных, научных литературных источников, статистических данных, материалов СМИ и предприятий гостиничного и туристического бизнеса, ресурсы интернет; кроме того необходимо в работе использовать законодательные акты, указы, приказы распоряжения, должностные инструкции, правила, ГОСТы.

Основная часть

Основная часть, как правило, состоит из теоретического и практического разделов. В теоретическом разделе раскрываются история и теория исследуемой проблемы, дается критический анализ источников и показываются позиции автора. В данной части работы рекомендуется привести необходимые таблицы, графики, рисунки, сопровождающиеся соответствующими пояснениями и выводами. Заканчивается теоретическая часть работы выводами, в которых дается оценка проведенного исследования и материала, изложенного в этой части работы.

В практическом разделе дается краткая характеристика гостиницы, далее проводится анализ предмета исследования, в ходе которого студентом дается заключение о имеющихся достоинствах и недостатках для обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья. На основе результатов исследования разрабатываются рекомендации по совершенствованию предмета исследования для выбранного объекта. Изложение разделов работы выполняется: на бумаге форматом А-4 на одной стороне листа. Набор текста – в текстовом редакторе Microsoft Word, шрифт Times New Roman, кегль 14, междустрочный интервал – 1,5 полуторный, красная строка – клавиша «Tab» или отступ 1,25.

Курсовая работа оформляется одним цветом. Опечатки, описки допускается исправлять подчисткой или белой краской.

Поля стандартные: слева – 30 мм, справа – 15 мм, сверху – 20 мм, снизу – 20 мм.

Нумерация страниц должна быть сквозной: первая страница – Титульный лист, вторая страница Содержание, третья страница Введение начинается с номера 3, проставляется внизу страницы в центре.

Таблицу с большим количество строк допускается переносить на другую страницу. При переносе части таблицы над ней помещают слова «Продолжение табл. 1». Если таблица кончается на другой странице, то над ней пишутся слова «Окончание табл.1».

Заголовок таблицы помещают только над первой ее частью. Допускается применять размер шрифта в таблице меньший, чем в тексте. При использовании за текстовой ссылки указывается номер источника по списку использованных источников в квадратных скобках. При ссылке на ряд работ источники перечисляются через запятую, например, [2 , 3 , 9].

Если дается ссылка на фрагмент в формате прямого цитирования, то указывается номер источника через точку с запятой, например, [1; 15]. Отсутствие ссылок в тех случаях, когда они должны быть, ведет к снижению оценки работы. **Наличие в тексте ссылок на источники литературы обязательно!!!**

Содержание глав основной части должно точно соответствовать теме работы и полностью ее раскрывать.

Изложение материала должно быть последовательным и логичным, необходимо не только констатировать факты, но и анализировать их.

Заключение – самостоятельная часть курсовой работы, в которой студент рассматривает то главное, что он уяснил при выполнении исследования. Здесь приводятся выводы как своеобразный итог всей курсовой работы.

Заключение по курсовой работе представляет собой отражение основных результатов, полученных студентом в работе. Не следует повторять положения основного текста (копировать отдельные фразы, абзацы). Формулировка общих выводов в заключении предполагает качественную оценку проведенной работы. Объем заключения должен быть не менее 1 страницы.

В списке использованной литературы указываются, в соответствии с ГОСТами литературные источники, материал которых был использован обучающимся.

Все страницы курсовой работы имеют сквозную нумерацию, номер ставится по центру в нижней части листа, титульный лист и содержание включается в сквозную нумерацию, но номер страницы на них не ставится.

Ссылки на использованные литературные источники рекомендуется давать в квадратных скобках, с указанием номера источника в соответствии с приведенным списком литературы и страниц. Например: [12].

4. ПРЕДСТАВЛЕНИЕ И ЗАЩИТА КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Курсовая работа должна быть представлена на рецензирование в срок, установленный кафедрой, – за месяц до начала сессии. Качество курсовой работы оценивается рецензентом-руководителем курсовой работы с учетом теоретического содержания работы.

Курсовая работа, получившая отрицательную рецензию, должна быть выполнена повторно с учетом замечаний рецензента. При этом, вновь выполненная работа должна быть сдана на кафедру для повторного рецензирования с приложением первой страницы.

Курсовая работа, получившая положительную рецензию, допускается к защите. Защита курсовой работы осуществляется на заседании комиссии, где студенты, ознакомившиеся с рецензией, рассказывают основное содержание своей работы и делают выводы по её результатам, отвечают на замечания рецензента и вопросы членов комиссии. При выставлении

оценки комиссия учитывает как качество выполнения работы, так и результаты ее защиты. Каждая курсовая работа оценивается по пятибалльной системе. Оценка проставляется в ведомости и зачетной книжке. Неудовлетворительная оценка записывается только в ведомости.

Оценка «отлично» выставляется за всестороннюю и глубокую разработку темы с использованием достаточно широкого круга использованной информации, за самостоятельность суждений, правильные выводы.

Оценка «хорошо» ставится при нарушении хотя бы одного из вышеперечисленных требований или не полностью раскрыты теоретические основы изучаемой темы курсового исследования.

Оценка «удовлетворительно» ставится за работу, если содержание курсового исследования свидетельствует о том, что студент не достаточно полно и глубоко разработал рассматриваемую проблему, не проработал все источники информации, что не позволило ему сделать полные выводы, но в ходе защиты смог дать положительные ответы и согласился со всеми замечаниями комиссии и рецензента.

Несвоевременная сдача работы на проверку научному руководителю приравнивается к неявке студента на экзамен по неуважительной причине, в этом случае выставляется оценка «неудовлетворительно».

Студент, не сдавший курсовую работу и не защитивший ее, не может быть допущен к сдаче экзамена по дисциплине.

Курсовая работа может являться частью будущей дипломной работы, поэтому студенту необходимо тщательно ознакомиться с выводами рецензента и учесть его замечания при выполнении итоговой выпускной работы.

Отлично написанные курсовые работы по решению кафедры могут быть представлены на конкурс студенческих научных работ.

4.1 Порядок проверки курсовой работы на наличие незаконных заимствований в системе «Антиплагиат»

Проверка курсовой работы в Системе «Антиплагиат» (далее – Система) является составной частью реализуемого в академии процесса контроля соблюдения академических норм в написании курсовых и выпускных квалификационных работ.

Система «Антиплагиат» – программная система, предназначенная для проверки текстовых документов на наличие заимствований из источников, находящихся в свободном доступе в сети Интернет.

Курсовые работы обучающихся по образовательным программам ВО всех форм обучения, подлежат обязательной проверке в Системе в целях определения доли авторского текста (оригинальности) и выявления источников возможного заимствования Письменные работы (без перечня источников информации и приложений), подлежащие проверке в Системе, предоставляются исключительно в электронном виде (в форматах .doc, .rtf, .txt в не заархивированном виде) для их загрузки в Систему. Не

допускается представление письменных работ в виде презентации в формате .ppt. Изначально обучающийся обязан предоставить руководителю курсовую работу в

электронном виде в целях обеспечения первой проверки исследования в Системе. Обучающийся допускается к защите курсовой работы при наличии в ней не менее

45% оригинального текста, что должно быть зафиксировано в отчете о проверке исследования на плагиат. Процент оригинальности текста выше минимального порога считается вполне допустимым.

При наличии в курсовой работе менее 45% оригинального текста, она отправляется на доработку при сохранении ранее установленной темы и после этого подвергается повторной проверке.

При повторной проверке работа, имеющая менее 45% оригинального текста, в течение 3-х дней должна быть доработана при сохранении ранее установленной темы и после этого подвергается окончательной проверке.

Если после проведения руководителем курсовой работы окончательной проверки уровень оригинальности не достигает установленного минимального рубежа в 45%, курсовая работа не допускается к защите.

Итоговая проверка курсовой работы в Системе должна быть выполнена за 2 недели до защиты работы.

Обучающийся, не допущенный к защите курсовой работы, считается не выполнившим учебный план и подлежит отчислению из академии.

При несогласии обучающегося с решением руководителя по результатам проверки курсовой работы в Системе заведующий выпускающей кафедрой, на которой выполняется данная работа, назначает комиссию для повторной ее проверки на наличие плагиата. Окончательное решение о допуске работы к защите принимается на заседании кафедры.

Все курсовые работы обучающихся (полный текст) подлежат загрузке в электронно-библиотечную систему академии.

Доступ лиц к текстам курсовых работ должен быть обеспечен в соответствии с законодательством Российской Федерации, с учетом изъятия производственных,

технических, экономических, организационных и других сведений, в том числе о результатах интеллектуальной деятельности в научно-технической сфере, о способах осуществления профессиональной деятельности, которые имеют действительную или потенциальную коммерческую ценность в силу неизвестности их третьим лицам, в соответствии с решением правообладателя.

После проведения проверок курсовых работ руководителем формируется справка о проверке на наличие незаконных заимствований и прикладывается к работе (ПРИЛОЖЕНИЕ 3).

5. ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ РАБОТ

1. Услуги гостеприимства для людей с ограниченными физическими возможностями: зарубежный и отечественный опыт.
2. Состояние и тенденции обеспечения безопасности гостиниц для гостей с ограниченными возможностями здоровья.
3. Организация развития без барьерной среды в сфере гостеприимства.
4. Разработка рекомендаций по обслуживанию гостей с ограниченными возможностями здоровья.
5. Современные стратегии управления гостиничными брендами для обеспечения лиц с ограниченными возможностями.
6. Внутрифирменная координация и клиентоориентированная цепочка создания ценностей в сфере гостеприимства для лиц с ограниченными возможностями.
7. Анализ деятельности гостиничного предприятия по обслуживанию лиц с ограниченными возможностями на примере…

8. Совершенствование услуг питания для обеспечения инклюзивного сервиса в сфере гостеприимства.

9. Оборудование общественных помещений гостиничного предприятия для людей с ограниченными возможностями.

10. Разработка рекомендаций по оснащению гостиничных номеров для маломобильных групп населения.

11. Разработка рекомендаций по формированию потребительской лояльности в сфере гостиничного бизнеса.

12. Организация и технология работы с гостями гостиницы, имеющими ограниченные физические возможности.

13. Совершенствование технологии работы службы дополнительных и сопутствующих услуг для людей с ограниченными возможностями здоровья в гостиницах.

14. Особенности управления конфликтами при обслуживании гостей с ограниченными возможностями здоровья в процессе проживания.

15. Организация обслуживания в гостиницах при размещении гостей с ограниченными возможностями здоровья.

16. Организация в гостиницах досуга гостей с ограниченными возможностями здоровья.

17. Специфика обслуживания в отелях гостей с ограниченными возможностями.

18. Проектирование деятельности гостиничных предприятий с учетом гостей с ограниченными возможностями здоровья.

19. Основные проблемы и перспективы совершенствования гостиничного сервиса для гостей ограниченными возможностями

20. Формирование без барьерной среды в гостиничном предприятии для лиц с ограниченными возможностями

6 РУКОВОДСТВО И ОЦЕНИВАНИЕ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Выполнение курсовой работы осуществляется под непосредственным контролем руководителя.

Руководитель курсовой работы:

- оказывает практическую помощь обучающемуся в выборе темы курсовой работы;
- консультирует по подбору литературы и фактического материала, рекомендует обучающемуся основные и дополнительные источники по выбранной теме;
- согласовывает содержание и корректирует рабочий план курсовой работы, разработанный обучающимся самостоятельно;
- оказывает помощь в выборе методики проведения исследования;
- проводит текущие консультации по выполнению курсовой работы;

- осуществляет систематический контроль за ходом выполнения курсовой работы в соответствии с графиком ее выполнения;
- осуществляет проверку и рецензирование курсовой работы;
- выявляет недостатки работы, которые необходимо устранить к моменту защиты;
- определяет готовность работы и дает заключение о возможности ее допуска к защите;
- назначает дату и время защиты;
- участвует в работе комиссии по защите курсовых работ или принимает её самостоятельно;
- выставляет итоговую оценку курсовой работы по результатам защиты и качеству исполнения.

Качество исполнения курсовой работы оценивается руководителем, а результаты защиты либо только руководителем, либо членами комиссии по защите курсовых работ (если это решение было прийто на заседании кафедры). Критерии и шкалы оценивания приведены ниже.

По результатам защиты курсовой работы выставляется интегральная оценка по 4-х балльной шкале оценивания, которая распространяется на все запланированные образовательные результаты в форме *знать, уметь, владеть*, указанные в задании на курсовую работу.

Таблица 6.1. - Типовые критерии и шкала оценивания результатов оценки курсовой работы

Балл за			**Уровень приобретения**	**Критерии оценивания уровня приобретенных владений**
Знания	**Умения**	**Владения**		
5	5	5	Максимальный уровень	В работе содержатся элементы научного творчества и делаются самостоятельные выводы, достигнуты все результаты, указанные в задании, качество оформления работы соответствует установленным в академии требованиям и при защите обучающийся проявил отличное владение материалом работы и способность аргументировано отвечать на поставленные вопросы по теме работы
4	4	4	Средний уровень	В работе достигнуты все результаты, указанные в задании, качество оформления работы соответствует установленным в академии требованиям и при защите обучающийся проявил хорошее владение материалом работы и способность аргументировано отвечать на поставленные вопросы по теме

				работы
3	3	3	Минимальный уровень	В работе достигнуты основные результаты, указанные в задании, качество оформления работы в основном соответствует установленным в академии требованиям и при защите обучающийся проявил удовлетворительное владение материалом работы и способность отвечать на большинство поставленных вопросов по теме работы
2	2	2	Минимальный уровень не достигнут	В работе не достигнуты основные результаты, указанные в задании или качество оформления работы не соответствует установленным в академии требованиям, или при защите обучающийся проявил неудовлетворительное владение материалом работы и не смог ответить на большинство поставленных вопросов по теме работы

Таблица 6.2.- Критерии оценки содержания курсовой работы (КР)

№ п/п	Критерии оценки КР	отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно
1	Актуальность темы КР	Особо актуальна	Достаточно актуальна	Недостаточно актуальна	Неактуальна
2	Степень соответствия темы направлению	Полностью соответствует	Достаточно соответствует	Частично соответствует	Не соответствует
3	Соответствие содержания КР избранной теме	Полностью соответствует	Достаточно соответствует	Частично соответствует	Не соответствует
4	Обоснование объекта, предмета, целей, задач и методологии исследования	Обоснованы полностью	Обоснованы в достаточной степени	Обоснованы в недостаточной степени	Не обоснованы
5	Наличие практической части	В полной мере	В достаточной степени	Частично	Отсутствует
6	Наличие теоретического обзора	В полной мере	В достаточной степени	Частично	Отсутствует
7	Степень владения навыками работы с первоисточниками, монографиями, научными статьями, периодической печатью, статистическими источниками (анализ и интерпретация)	В полной мере	В достаточной степени	Частично	Отсутствует
8	Степень использования информационных технологий	В полной мере	В достаточной степени	Частично	Отсутствует
9	Полнота, логичность и аргументированность изложения фактического материала	В полной мере	В достаточной степени	Частично	Отсутствует
10	Обоснованность выводов и практических рекомендаций, выработанных в результате выполнения КР	Обоснованы полностью	Обоснованы в достаточной степени	Обоснованы в недостаточной степени	Не обоснованы
11	Соблюдение требований Государственных	В полной мере	В достаточной степени	Частично	Отсутствует

	стандартов				

Критерии оценки курсовой работы:

– актуальность темы;

– полнота и обстоятельность изложения всех частей работы;

– эффективность использования избранных методов исследования для решения поставленных задач;

– обоснованность и ценность полученных результатов исследования и выводов возможность их применения в практической деятельности;

– правильность оформления и полнота использования литературы;

– качество доклада (сообщения) и ответов на вопросы при защите работы.

Оценка «отлично» выставляется за всестороннюю и глубокую разработку темы с использованием достаточно широкого круга использованной информации, за самостоятельность суждений, правильные выводы.

Оценка «хорошо» ставится при нарушении хотя бы одного из вышеперечисленных требований или не полностью раскрыты теоретические основы изучаемой темы курсового исследования.

Оценка «удовлетворительно» ставится за работу, если содержание курсового исследования свидетельствует о том, что студент не достаточно полно и глубоко разработал рассматриваемую проблему, не проработал все источники информации, что не позволило ему сделать полные выводы, но в ходе защиты смог дать положительные ответы и согласился со всеми замечаниями комиссии и рецензента.

Несвоевременная сдача работы на проверку научному руководителю приравнивается к неявке студента на экзамен по неуважительной причине, в этом случае выставляется оценка «неудовлетворительно».

Курсовая работа может являться частью будущей дипломной работы, поэтому студенту необходимо тщательно ознакомиться с выводами рецензента и учесть его замечания при выполнении итоговой выпускной работы.

7 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Основная литература

1 ГОСТ 2.105-2019 Межгосударственный стандарт. Единая система конструкторской документации. Общие требования к текстовым документам. – М.: Стандартинформ, 2019. – 32 с.

2 ГОСТ Р 7.0.100-2018 Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления. – М.: Стандартинформ, 2018. – 124 с.

3 ГОСТ Р 7.0.11-2011 Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Диссертация и автореферат диссертации. Структура и правила оформления. – М.: Стандартинформ, 2012. – 16 с.

5 ГОСТ Р 50690-2017 Национальный стандарт Российской Федерации.Туристские услуги. Общие требования. – М.: Стандартинформ, 2018. – 15 с.

6 ГОСТ 32613-2014. Межгосударственный стандарт. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. – М.: Стандартинформ, 2018. – 18 с.

7 Об утверждении Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм: Приказ Министерства образования и науки РФ от 8 июня 2017 г. №516.

8 Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата,

программам специалитета, программам магистратуры: Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 05.04.2017 г. №301.

Дополнительная литература

9 Пивоев, В. М. Методология и методика научного исследования: учебное пособие / В. М. Пивоев. – 2-е изд., перераб. и доп. – Петрозаводск: ПетрГУ, 2006. – 100 с.
10 Шпырня, О. В. Методические рекомендации по написанию курсовой работы по дисциплине «Маркетинг в туристской индустрии»: учебно-методическое пособие / О. В. Шпырня, В. Г. Минченко. – Краснодар: КГУФКСТ, 2018. – 67 с.
11 Шпырня О. В. Подготовка и написание выпускной квалификационной работы (бакалаврской работы) по направлению подготовки 43.03.02 Туризм: учебное пособие / О. В. Шпырня, Е. А. Еремина, В. Г. Минченко. – Краснодар: КГУФКСТ, 2018. – 103 с.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Титульный лист курсовой работы

Негосударственное аккредитованное некоммерческое частное образовательное учреждение высшего образования «Академия маркетинга и социально-информационных технологий – ИМСИТ» (г. Краснодар)

Институт педагогики и социальных коммуникаций

Кафедра педагогики и межкультурных коммуникаций

КУРСОВАЯ РАБОТА

по дисциплине «Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства» на тему: «Оценка и пути повышения конкурентоспособности на рынке гостиничных услуг»

Работу выполнила
студентка 3 курса
заочной формы обучения
группы 19-ЗГД-02
Тарасова Анастасия Артемовна

Руководитель д.г.н, профессор Н.В. Елисеева

Работа защищена с оценкой « »

Дата защиты: «___» _____ 202__ г.

Краснодар 2021

ПРИЛОЖЕНИЕ 2 (Образец)

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ		3
1	ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ТЕХНОЛОГИИ И ОРГАНИЗАЦИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ СФЕРЫ ГОСТЕПРИИМСТВА	4
1.1	Понятие организации обслуживания и ее сущность	4
1.2	Классификация услуг на предприятиях сферы обслуживания	
2	ПРОЕКТИРОВАНИЕ ТЕХНОЛОГИЙ ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ГОСТЕПРИИМСТВА	
2.1	Общая характеристика гостиничного предприятия	
2.2	Анализ технологии и организация обслуживания в гостичном предприятии	
2.3	Разработка путей повышения конкурентоспособности на рынке гостиничных услуг	
	ЗАКЛЮЧЕНИЕ	
	СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	25
	ПРИЛОЖЕНИЯ	

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ РАБОТ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

1. Услуги гостеприимства для людей с ограниченными физическими возможностями: зарубежный и отечественный опыт.

2. Состояние и тенденции обеспечения безопасности гостиниц для гостей с ограниченными возможностями здоровья.

3. Организация развития без барьерной среды в сфере гостеприимства.
4. Разработка рекомендаций по обслуживанию гостей с ограниченными возможностями здоровья.
5. Современные стратегии управления гостиничными брендами для обеспечения лиц с ограниченными возможностями.
6. Внутрифирменная координация и клиентоориентированная цепочка создания ценностей в сфере гостеприимства для лиц с ограниченными возможностями.
7. Анализ деятельности гостиничного предприятия по обслуживанию лиц с ограниченными возможностями на примере…
8. Совершенствование услуг питания для обеспечения инклюзивного сервиса в сфере гостеприимства.
9. Оборудование общественных помещений гостиничного предприятия для людей с ограниченными возможностями.
10. Разработка рекомендаций по оснащению гостиничных номеров для маломобильных групп населения.
11. Разработка рекомендаций по формированию потребительской лояльности в сфере гостиничного бизнеса.
12. Организация и технология работы с гостями гостиницы, имеющими ограниченные физические возможности.
13. Совершенствование технологии работы службы дополнительных и сопутствующих услуг для людей с ограниченными возможностями здоровья в гостиницах.
14. Особенности управления конфликтами при обслуживании гостей с ограниченными возможностями здоровья в процессе проживания.
15. Организация обслуживания в гостиницах при размещении гостей с ограниченными возможностями здоровья.
16. Организация в гостиницах досуга гостей с ограниченными возможностями здоровья.
17. Специфика обслуживания в отелях гостей с ограниченными возможностями.
18. Проектирование деятельности гостиничных предприятий с учетом гостей с ограниченными возможностями здоровья.
19. Основные проблемы и перспективы совершенствования гостиничного сервиса для гостей ограниченными возможностями

20. Формирование без барьерной среды в гостиничном предприятии для лиц с ограниченными возможностями