Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Агабекян Раиса Левоновна
Должность: ректор
Дата подписания: 24.10.2025 09:39:59
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.

Н.В. ЕЛИСЕЕВА

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

ПО ВЫПОЛНЕНИЮ, ОФОРМЛЕНИЮ И ЗАЩИТЕ КУРСОВОЙ РАБОТЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ Б1.О.13 «ТЕХНОЛОГИИ И ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ СФЕРЫ ГОСТЕПРИИМСТВА»

Направление подготовки 43.03.03 Гостиничная деятельность
Направленность, профиль «Гостиничная деятельность»

Квалификация (степень) выпускника
«Бакалавр»

Краснодар 2023

Методические указания по выполнению курсовой работы по дисциплине Б1.О.13 «Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства» для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, Направленность (профиль) образовательной программы «Гостиничная деятельность» / Сост. профессор Н.В. Елисеева – Краснодар: ИМСИТ, 2023.

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

ВВЕДЕНИЕ

Курсовая работа по дисциплине «Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства» 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 обучающихся 2 курса очной формы обучения, 2 курса заочной формы обучения направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело под руководством преподавателя.

При разработке программы бакалавриата сформированы требования к результатам ее освоения в виде общепрофессиональных (ОПК-1) и профессиональных компетенций выпускников (ПК-2; ПК-5).

Курсовая работа по дисциплине «Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства» выполняется в соответствии с действующим учебным планом академии ИМСИТ, являясь важным звеном в формировании способности обучающегося организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенто ориентированных технологий (ОПК-1), а также способности осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации (ПК-2; ПК-5).

Курсовая работа по дисциплине «Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства» является одним из видов учебных занятий. Она выполняется, как вид самостоятельной учебно-исследовательской научной работы обучающихся и служит важнейшим этапом в подготовке к написанию выпускной квалификационной работы (бакалаврской работы). Подготовка, написание и защита курсовой работы является начальным этапом научной деятельности обучающегося. В ней он

должен проявить способность к аналитической деятельности и применению различных методов научного исследования.

В курсовой работе используются данные, полученные в ходе прохождения практики, а также в ходе изучения дисциплины «Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства», обучающийся должен продемонстрировать знания, умения и владения в сфере выбора и применения клиентоориентированных технологий гостиничного обслуживания (компетенции ОПК-1), а также решения задач профессиональной деятельности: организационно-управленческий и сервисный (компетенции ПК-2; ПК-5)

Методические указания являются руководством по подготовке, написанию, защите, оформлению и этапам выполнения курсовой работы по дисциплине «Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства», а также рекомендации по работе с литературными и иными источниками информации.

ОПК-1 – Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания

ПК-2 – Способен обеспечить контроль и оценку эффективности деятельности департаментов, (служб, отделов) организации сферы гостеприимства

ПК-5 – Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса

1 КУРСОВАЯ РАБОТА: ЦЕЛЬ, ЗАДАЧИ, ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Выполнение курсовой работы по дисциплине «Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства» 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 «Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства» – формирование компетенций и способностей к научно-исследовательской 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 интерпретации данных, обосновывать полученные выводы [10].

Задачи курсовой работы:

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

– овладение методами научного исследования;

– умение оперировать основными категориями дисциплины «Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства»;

– формирование навыков научно-исследовательской работы;

– реализация творческого и научного потенциала обучающихся [10]. Курсовая работа по дисциплине «Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства» 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 Технологии и организация обслуживания 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 В).

Тематика должна быть конкретной и увязанной с направленностью (профилем) основной профессиональной образовательной программы, современными и актуальными для сервисной деятельности проблемами. Тематика курсовых работ согласовывается 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 «Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы

гостеприимства» и формируется научным 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 [10].

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 «Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства» 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 [10].

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 «Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства» направлено на формирование следующих компетенций:

ОПК-1 - Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания;

ПК-2 – Способен обеспечить контроль и оценку эффективности деятельности департаментов, (служб, отделов) организации сферы гостеприимства

ПК-5 - Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса

2 ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Требования к содержанию, объему и структуре курсовой работы по дисциплине «Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства» определяются Положением «О курсовой работе обучающихся академии ИМСИТ», а также настоящими учебно-методическими указаниями.

***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 «Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства» направлено на овладение компетенциями ОПК-1; ПК-2; ПК-5 (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.

При оценке содержания курсовой работы используются следующие критерии:

– сумел ли обучающийся подобрать достаточный, адекватный и актуальный список литературных и иных 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

и четкости изложения результатов;

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

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

3 СОДЕРЖАНИЕ, СТРУКТУРА И ЭТАПЫ ВЫПОЛНЕНИЯ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Подготовка курсовой работы включает, как правило, нижеследующие этапы.

На подготовительном этапе обучающийся:

– определяет цель, задачи, структуру и методы исследования;

– осуществляет поиск теоретической и эмпирической информации (работа с каталогами, составление списка литературы, работа с книгой, выписки, тезисы, конспектирование, ксерокопирование важного и интересного материала, разработка программы и инструментария социологического исследования) и определяет ее объем;

– тщательно систематизирует отобранный материал, изучает его и подготавливает краткую историографию проблемы исследования;

– составляет план курсовой работы.

На следующем этапе обучающийся:

– пишет черновой вариант работы и высказывает свое мнение по рассматриваемым вопросам;

– работает над выводами по параграфам и главам;

– оформляет научно-справочный аппарат работы (сквозные ссылки, список литературы).

На заключительном этапе:

– исправляет работу в соответствии с замечаниями руководителя;

– пишет окончательный вариант работы с учетом требований оформления;

– представляет работу руководителю [10].

3.1 Обоснование актуальности выбранной темы

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].

3.2 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», объектом исследования может выступать «процесс технологии организации гостиничной деятельности».

Затем выделяется предмет исследования – это тот угол зрения, под которым смотрят на объект исследования.

Предмет исследования – это то, что находится в границах объекта, та часть объекта исследования, которая подлежит специальному изучению и анализу. Предмет исследования всегда связан с конкретным гостиничным предприятием.

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 исследования, как и предмет исследования, всегда связывается с конкретным гостиничным предприятием. При формулировании цели исследования следует помнить, что

курсовая работа по дисциплине Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства, как правило, носит аналитический характер.

Далее указываются конкретные задачи, которые предстоит решить для достижения указанной цели. Обычно это делается в форме перечисления (изучить, обобщить, выяснить, проанализировать).

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.

Рассмотрим конкретный пример.

Тема: «Инновационные подходы к технологии организации обслуживания на предприятиях гостиничной деятельности».

Цель исследования – раскрыть современные инновационные подходы к технологии и организации обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства.

Задачи исследования:

–осуществить теоретический анализ проблемы технологии организации обслуживания в гостиничных предприятиях;

– изучить опыт анализа проблем в гостиничном предприятии на базе….;

–выявить возможные инновационные подходы к технологии процесса организации обслуживания в гостиничной деятельности.

3.4 Выбор методов проведения научного исследования

Метод понимается как конкретный способ и путь исследования построения и обоснования системы знаний о предмете, включающий в себя различные приемы исследования. Уже изученные явления, процессы, закономерности служат образцами, моделями для последующего изучения других явлений и процессов. Поэтому в научных исследованиях важен не только вывод, но и

путь к нему, способ познания, цепочка умозаключений, приводящих к выводу [8].

Базовым методом исследования при написании курсовой работы является анализ данных научной и научно-методической литературы.

Общей целью научного исследования является построение теории, которая отвечает следующим потребностям:

– анализировать, классифицировать и систематизировать (синтезировать) факты;

– истолковать и понимать конкретные факты современности;

– предсказывать новые результаты и прогнозировать развитие событий [11].

Решающим критерием определения необходимых методов исследования является предмет исследования. Среди научных методов выделяют группу эмпирических методов:

– наблюдение – изучение конкретных объектов и их свойств путем восприятия зрительными и слуховыми органами, с помощью приборов или анализа деятельности предприятия согласно программе исследования;

– измерение – изучение объектов путем выявления их точных количественных характеристик в соответствии с определенными эталонными мерами;

– описание – фиксирование в тексте результатов наблюдения и измерения объектов;

– эксперимент – искусственное создание различных условий, в которых объект проявляет свои свойства, с целью их фиксации и изучения, различают полевой и кабинетный виды эксперимента;

– статистический – получение количественных сведений об объекте на основе предварительно установленных одинаковых параметров для разных объектов [7].

С помощью этих методов идет сбор фактов, под которыми понимаются явления и события окружающего мира. Если точнее, то факт – это информация
(сведения) о реальном событии, чья достоверность не подлежит сомнению, подтверждена убедительными доказательствами. Примером называется яркий факт, хорошо иллюстрирующий какое–либо теоретическое положение.

Также выделяют теоретические методы, которые подразделяются на следующие категории:

1) аналитические методы:

– абстрагирование – заключается в отвлечении каких–либо отдельных свойств от реальных, конкретных объектов;

– идеализация – обнаружение сущностных характеристик, отвлечение от случайных конкретных особенностей;

– выделение – концентрация внимания на одной из сторон объекта;

– различение – выявление характерных особенностей, свойственных различным объектам, находящимся вместе;

– обобщение – поиск общих свойств, присущих различным явлениям;

– аналогия – сопоставление изучаемого явления с другими, подобными;

– экстраполяция – распространение обнаруженных в одной сфере тенденций и закономерностей на другую сферу;

– сравнение – сопоставление различающихся объектов с целью уточнения сходства и различия;

– структурный – изучение состава входящих в объект элементов, подчиняющихся принципам субординации и координации;

– логический – выявление связей между объектами, подчиняющимися правилам формальной логики;

– идентификация – отождествление изучаемого объекта с каким–либо образцом, моделью, архетипом;

2) синтезирующие методы:

– индукция – восхождение от частного к общему, от единичных фактов к обобщающему логическому заключению;

– дедукция – вывод следствий из обобщения, или из аксиоматических теоретических оснований выводятся следствия, касающиеся частных случаев. Например, если имеется класс предметов, обладающих определенными свойствами, то каждый отдельный предмет будет обладать этими же свойствами;

– систематизация – обнаружение связей и взаимоотношений составных элементов целого;

– классификация и типология – поскольку объем внимания человека не беспределен, исследователь непроизвольно группирует объекты, если их количество превышает этот объем, причем классификация может быть построена по любым, даже случайным основаниям, а типология должна строиться по сущностным основаниям и давать исчерпывающее описание всех типов;

– комплексный – сочетание различных методов при изучении сложного феномена, причем предполагается их взаимосвязь и взаимодополняемость, поскольку системность изучения и осмысления должна отражать системность самого объекта;

– интеграция – соединение различных элементов в единое целое;

– аксиологический (ценностный) метод исследования общества или культуры заключается в выявлении и изучении ценностной картины мира, ценностных потенциалов и отношений субъектов культуры, процессов и характера оценивания, оснований оценки, ее характера, угла зрения, шкалы ценностей, сравнимости и измерения ценности;

– диалектический метод заключается в исследовании единства противоположностей;

3) методы объяснения:

– каузальный (причинный) – выявляются причинно-следственные связи, когда одно явление выступает в качестве причины, другое (следствие) напрямую порождается им;

– функциональный – выявляются наиболее эффективные способы решения регулярно возникающих задач (функций) по удовлетворению потребностей человека и/или общества;

– исторический – используется временной угол зрения при исследовании феномена. Это установление:

во-первых, времени, в котором происходило или происходит событие (соотнесение времени события с континуальным временем, с общепринятой хронологией),

во-вторых, продолжительности события (дискретное время события),

в-третьих, темпа, ритма и динамики события,

в-четвертых, основных этапов, а также характера изменений, происходящих на каждом этапе;

– прогностический – подчинен потребности описать будущие события на основе экстраполяции, распространения закономерностей прошлого в будущее [9].

Примерные темы курсовых работ по дисциплине «Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства»

№	Тема	Исполнитель (ФИО)
1.	Управление персоналом и влияние мотивации на качество услуг на предприятиях гостеприимства. (на примере гостиничного предприятия……)	
2.	Формирование ассортимента дополнительных услуг в гостинице в зависимости от целевого сегмента (на примере гостиничного предприятия……)	
3.	Сегментация как перспективный метод выбора потребителя на рынке гостиничных услуг (на примере гостиничного предприятия……)	
4.	Особенности организации и формирования службы маркетинга в гостинице (на примере гостиничного предприятия……)	
5.	Предоставление дополнительных услуг в	

	курортной гостинице. (на примере гостиничного предприятия……)	
6.	Пути повышения конкурентоспособности на рынке гостиничных услуг (на примере гостиничного предприятия……)	
7.	Формирование корпоративной культуры в гостиничном предприятии (на примере гостиничного предприятия……)	
8.	Специфика работы малых гостиниц (на примере гостиничного предприятия……..).	
9.	Оценка и пути совершенствования ценовой политики гостиницы (на примере гостиничного предприятия……)	
10.	Факторы и принципы разработки стандартов обслуживания в гостинице (на примере гостиничного предприятия……)	

3.5 Разработка программы исследования и плана написания курсовой работы

Типичные задачи научного исследования в курсовой работе:

– описать исследуемую проблему;

– обнаружить причины и условия существования проблемы;

– объяснить указанные причины возникновения проблемы;

– выстроить классификацию исследуемых явлений;

– обнаружить и обосновать способы решения проблемы.

Примерный план выполнения курсовой работы представлен в таблице 1. План курсовой работы должен отражать ее основную идею, раскрывать содержание, характер и актуальность темы.

Таблица 1 – Примерный план выполнения курсовой работы по дисциплине «Технология и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства»

Основное содержание этапа	Результаты

работы	
Анализ тематики курсовых работ	Формулирование темы курсовой работы
Утверждение темы работы у научного руководителя, заведующего кафедрой и декана факультета	Тема утверждена, назначен научный руководитель
Определение структуры курсовой работы	Составлен план курсовой работы
Определение проблематики исследования и формирование научного аппарата исследования. Выбор методов научного исследования и определение структуры организации исследования	Написание введения курсовой работы
Знакомство с библиотечными фондом и ЭБС академии ИМСИТ	Работа с каталогами, составление списка литературы, работа с книгой, выписки, тезисы, конспектирование, ксерокопирование материалов
Сбор и изучение источников информации	Написание первой главы курсовой работы
Анализ предмета и объекта исследования	Написание второй главы курсовой работы
Подведение итогов первой и второй глав и их сопоставление с поставленными задачами исследования	Формулирование заключения
Подготовка чернового варианта текста курсовой работы и представление ее научному руководителю	Представление чернового варианта работы на проверку научному руководителю
Внесение поправок	Учтены замечания научного руководителя
Оформление работы	Напечатан окончательный вариант курсовой работы
Защита курсовой работы	Оценка курсовой работы

Примерный график подготовки курсовой работы доводится до сведения обучающихся не позднее 3-х недельного периода с начала семестра (таблица 2).

Таблица 2 – График подготовки, написания и защиты курсовой работы

Временной период	Содержание
1	2
Семестр, предшествующий представлению (защите)	Ответственный преподаватель формулирует тематику курсовых работ, требования к ним и рекомендации по их выполнению и доводит ее до сведения обучающихся

курсовой работы	
Не позднее 3-х недель с начала семестра, в котором осуществляется представление (защита) курсовой работы	Обучающийся должен выбрать тему своей курсовой работы и утвердить ее у научного руководителя
В течение месяца с начала семестра, в котором осуществляется представление (защита) курсовой работы	Преподаватель детально знакомит обучающихся с этапами выполнения курсовой работы, с требованиями к ее содержанию, структуре, оформлению, библиографическому обеспечению в том числе с использованием настоящего пособия
В течение месяца с начала семестра, в котором осуществляется представление (защита) курсовой работы	Декан факультета по представлению заведующего кафедрой утверждает темы курсовых работ и научного (ых) руководителя (ей).
Не позднее 5 недель с начала семестра, в котором осуществляется представление (защита) курсовой работы	Научный руководитель формулирует и передает обучающемуся задание по выполнению курсовой работы
Не позднее 6 недель с начала семестра, в котором осуществляется представление (защита) курсовой работы	Обучающийся подготавливает введение курсовой работы
Не позднее 8 недель с начала семестра, в котором осуществляется представление (защита) курсовой работы	Обучающийся подготавливает первую главу курсовой работы
Не позднее 11 недель с начала семестра, в котором осуществляется представление (защита) курсовой работы	Обучающийся подготавливает вторую главу курсовой работы
Не позднее 12 недель с начала семестра, в котором осуществляется представление (защита) курсовой работы	Обучающийся подготавливает заключение курсовой работы. Финальное редактирование. Проверка в системе «Антиплагиат». Формирование доклада и презентации.
Последняя неделя семестра	Защита курсовой работы

3.6 Обработка аналитического материала, описание процесса исследования

Исходя из поставленных задач исследования, в ходе обработки аналитического материала отыскиваются ответы на вопросы: «что? где? когда? почему? зачем? и для какой цели?» Ответы должны быть обоснованными, то есть, представлены аргументы, доказывающие справедливость обобщающих суждений. Они должны быть

непротиворечивыми, за исключением случаев иррационально-сложных феноменов, где возможны ситуации дополнительности и диалектического противоречия [11].

Описание процесса исследования – основная часть курсовой работы по дисциплине Сервисная деятельность, в которой освещаются методика и технология исследования с использованием логических законов и правил.

3.7 Обсуждение результатов исследования и формулирование выводов

Это важнейший этап научного исследования, в котором дается оценка значимости курсовой работы для соответствующей области профессиональной деятельности. Результатом обсуждения результатов исследования является формулирование заключения с выводами.

Выводы находят свое отражение в заключение курсовой работы. Заключение содержит обобщенные результаты выполнения исследования. Важно помнить, что *выводы* ОБЯЗАТЕЛЬНО *должны соотноситься с задачами исследования, то есть* ВЫВОД – ЭТО КОНКРЕТНЫЙ ОТВЕТ НА РЕШЕНИЕ ОПРЕДЕЛЕННОЙ ЗАДАЧИ ИССЛЕДОВАНИЯ. Соответственно, количество выводов не должно быть меньше или больше количества задач исследования.

4 СТРУКТУРА КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Курсовая работа должна иметь следующую структуру:

– титульный лист (приложение А);

– содержание (приложение Б);

– введение;

– основной текст (главы, параграфы);

– заключение (приложение Г);

– список литературы (приложение Д);

– приложения [8].

Примерное содержание отдельных разделов и их объем в курсовой работе отражены в таблице 3.

Таблица 3 – Содержание и объем разделов курсовой работы

Раздел	Объем компьютерного текста, стр.
Титульный лист	1
Содержание	1
Введение	1-2
Теоретическая часть (1 глава)	8-12
Аналитическая часть (2 глава)	8-10
Заключение	1-2
Список литературы	1-2
Приложения	не более 10

Титульный лист является первым листом работы.

Он должен содержать определенную информацию в соответствии с образцом, представленным в приложении А.

Содержание включает введение, наименование всех разделов, подразделов (параграфов), пунктов (если они имеют наименование), заключение, список использованных источников и литературы, приложения с указанием номеров страниц, с которых начинаются данные элементы курсовой работы (в приложениях страницы не нумеруются).

Введение должно содержать оценку современного состояния решаемой в курсовой работе проблемы. Во введении должны содержаться обоснование актуальности темы и ее значимости, объяснение причин, почему выбрана

именно данная тема, чем обусловлен интерес к ней. Важным моментом является определение противоречия между наличием проблемы и существующим положением дел в индустрии туризма и гостеприимства. Если тема достаточно хорошо изучена, следует предложить классификацию существующих точек зрения на проблему. Если же она изучена плохо, не привлекала к себе внимания ученых, то это необходимо обязательно отметить.

Во введении в указанном порядке необходимо отразить следующие элементы научного аппарата исследования: актуальность выбранной темы; объект
и предмет исследования; цель и задачи исследования; методы исследования; структура и объем работы.

Написание указанных разделов должно быть выделено номером главы и параграфа.

1) Теоретическая часть.

Первая глава содержит изложение теоретических основ исследования, обзор концепций по рассматриваемой проблеме, описание сущности анализируемого предмета, содержания основных категорий и понятий.

В этом разделе, представляющим теоретическую часть курсовой работы, проводится обзор научных, научно-методических и иных источников информации, анализируются основные проблемы выбранной темы, отражаются мнения различных авторов, приводятся выводы обучающегося. Он должен указать и обосновать точку зрения, которой придерживается.

Название этого раздела должно соответствовать выбранной теме, но не должно дублировать ее название. Содержание первой главы должно включать не менее 2-х подразделов.

Пример:

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ КОМПЛЕКСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

1.1 Понятия комплексного обслуживания в гостиничном предприятии

1.2 Особенности программы лояльности для потребителей услуг гостиничного предприятия

2) Аналитическая часть.

Данная глава включает в себя анализ изучаемой проблемы. Здесь нельзя ограничиваться одной лишь констатацией фактов. Важно найти причины возникновения проблемы.

Вторая глава призвана раскрыть аналитические навыки обучающегося, продемонстрировать умение применять методы научного исследования, организационно-экономическое сравнение вариантов, описание проведенного исследования, его результаты с необходимыми таблицами, графиками, диаграммами, алгоритмами, схемами.

2. ПУТИ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ТЕХНОЛОГИЙ КОМПЛЕКСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ ООО «ОТЕЛЬ»

2.1 Характеристика гостиничного предприятия ООО «Отель»

2.2 Анализ комплексного обслуживания в ООО «Отель»

Заключение включает в себя выводы по курсовой работе, сформулированные в ходе ее выполнения. Выводы представляют собой конкретные ответы на поставленные задачи исследования, научные результаты выполненного исследования.

В списке литературы в соответствии с 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 [3], а также 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 [2] указываются законодательные, нормативно-

правовые, литературные и Интернет-источники, материалы которых использовались в курсовой работе.

Приложения содержат вспомогательный материал (копии документов, отчетные, статистические данные, промежуточные расчеты, таблицы, схемы, рисунки, анкеты и т.д.), которые не вошли в основные разделы. Каждое приложение должно иметь название и буквенное обозначение. В тексте основных разделов необходимо делать ссылки на соответствующие приложения, а сами приложения располагаются в порядке ссылок на них в тексте работы.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОФОРМЛЕНИЮ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

5.1 Оформление текстовой части

Оформление курсовой работы должно проводиться в строгом соответствии требованиями к оформлению текстовой документации и научно-исследовательских отчетов:

– 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 [3].

– ГОСТ 2.105-2019 Межгосударственный стандарт. Единая система конструкторской документации. Общие требования к текстовым документам [1].

– ГОСТ Р7.0.100-2018 Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления [2].

Курсовая работа излагается на одной стороне листа белой бумаги формата А4 через полтора интервала. Шрифт Times New Roman, цвет шрифта должен быть черным, высота букв, цифр и других знаков - не менее 1,8 мм (кегль 14). Текст работы должен быть выровнен по ширине. Полужирный шрифт не применяется. Текстовая часть работы выполняется в соответствии требованиями ГОСТов 7.32, 2.105 и 6.38. с использованием текстового редактора MS Word. Иллюстративный материал (графики, диаграммы, рисунки, чертежи) выполняются в Excel, соответствующих графических пакетах (AutoCAD, Компас-График и др.) с последующей вставкой в документ Word.

Поля оставляются по всем четырем сторонам печатного листа: левое поле – 30 мм, правое – 15 мм, верхнее – 20 мм, нижнее – 20 мм. Каждая новая глава начинается с новой страницы. Это же правило относится к другим основным структурным частям работы (введению, заключению, списку использованных источников и литературы, приложениям и т.д.). Страницы курсовой работы с рисунками и приложениями должны иметь сквозную нумерацию. Первой страницей является титульный лист, на котором номер страницы не проставляется.

Каждый раздел КР следует начинать с новой страницы. При этом расстояние от предыдущего текста до заголовка подраздела должно составлять 2 строки (20 мм), до заголовка пункта – 1 строку (15 мм). Абзацы в тексте начинают отступом в 5 пробелов (1,25 мм).

Заголовки глав печатают прописными буквами, а заголовки параграфов печатают строчными буквами (кроме первой прописной). Если заголовок включает несколько предложений, их разделяют точками. Переносы в заголовках не ставятся.

Расстояние между заголовком и текстом должно быть разделено отступом в 1 строку (15 мм). Расстояние между строками в заголовках соблюдается такое же, как и в основном тексте. Расстояние между названием подраздела и последующим текстом должно быть 2 строки.

Наименование структурных элементов курсовой работы «СОДЕРЖАНИЕ», «ВВЕДЕНИЕ», «ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ (1 ГЛАВА)», «АНАЛИТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ (2 ГЛАВА)», «ЗАКЛЮЧЕНИЕ», «СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ», «ПРИЛОЖЕНИЕ» следует располагать посередине строки без точки в конце и печатать ПРОПИСНЫМИ (БОЛЬШИМИ) БУКВАМИ НАЧЕРТАНИЯ. Каждый выше обозначенный структурный элемент работы следует начинать с новой страницы[3].

Каждый раздел (глава) обязательно должен содержать не менее двух подразделов (параграфов). Объем параграфа – **не менее 4 страниц**.

Пример:

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ РАЗВИТИЯ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ТУРИЗМЕ

↕

1.1 Общая характеристика проектирования процесса организации сервисной деятельности

↕

Текст работы

↕

1.2 Современные теоретические подходы к проектированию процесса организации сервисной деятельности

Текст работы

Не допускается помещать заголовок отдельно от последующего текста. Там, где приводится заголовок, должно помещаться не менее двух строк последующего текста. В противном случае подраздел или пункт начинают со следующей страницы.

Каждая страница должна содержать 28-30 строк. Исключение возможно в том случае, если последующий рисунок слишком большой, не помещается в указанное пространство и поэтому переносится на следующую страницу. При этом размер этого свободного пространства внизу страницы не должен превышать ¼ листа. В противном случае рекомендуется перенести часть текста, следующего после рисунка, чтобы заполнить это свободное пространство. Не допускается наличие в тексте «висячих» строк и абзацев, т. е. самый нижний и самый верхний абзацы должны содержать не менее двух строк [12].

Текст курсовой работы должен быть кратким, четким и не допускать различных толкований. При изложении обязательных требований в тексте должны применяться слова «должен», «следует», «необходимо», «требуется, чтобы», «разрешается только», «не допускается», «запрещается», «не следует». При изложении других положений следует применять слова – «могут быть», «как правило», «при необходимости», «может быть», «в случае» и т.д. При этом допускается использовать повествовательную форму изложения текста документа, например, «применяют», «указывают» и т.п. В документах должны применяться научно-технические термины, обозначения и определения, установленные соответствующими стандартами, а при их отсутствии – общепринятые в научно-технической литературе.

В тексте курсовой работы не допускается:

– применять обороты разговорной речи, техницизмы, профессионализмы;

– применять для одного и того же понятия различные научно-технические термины, близкие по смыслу (синонимы), а также иностранные

слова и термины при наличии равнозначных слов и терминов в русском языке;

– применять произвольные словообразования;

– применять сокращения слов, кроме установленных правилами русской орфографии, соответствующими государственными стандартами, а также в данном документе;

– сокращать обозначения единиц физических величин, если они употребляются без цифр, за исключением единиц физических величин в головках
и боковиках таблиц и в расшифровках буквенных обозначений, входящих в формулы и рисунки [1].

В тексте курсовой работы и подписях под иллюстрациями все слова пишутся полностью, **за исключением общепринятых сокращений**: ГОСТ, вуз, и т.д. (и так далее), т.е. (то есть), с. (страница), гг. (годы), чел. (человек), млн (миллион), млрд (миллиард), тыс. (тысяча), пп. (пункты), см. (смотри), кв. (квартал), канд. экон. наук (кандидат экономических наук), д-р пед. наук (доктор педагогических наук). Нельзя сокращать следующие слова и словосочетания: «например», «таким образом», «так как» [4].

Если в документе принята особая система сокращения слов или наименований, то в первом приложении дается их список согласно ГОСТ Р7.0.100-2018 Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления [2]. Данный перечень должен располагаться столбцом. Слева в алфавитном порядке приводят сокращения, условные обозначения, символы, единицы физических величин и термины, справа – их детальную расшифровку.

Условные обозначения приводимых в тексте математических, физических, метрических, стоимостных и других величин должны соответствовать международной системе единиц, например: м (метр), км (километр), руб. (рубль), т (тонна), мин (минута), ч (час), с (секунда), г (грамм), кг (килограмм), ц (центнер), л (литр), га (гектар) [4].

Цитаты приводятся только по подлиннику с сохранением всех особенностей оригинала (пунктуации и шрифтовых выделений, а в необходимых случаях и орфографии).

Цитаты из официальных документов должны быть выписаны из первоисточников последних изданий.

Необходимы выполнять следующие правила оформления цитат:

– все цитаты заключаются в кавычки;

– если цитата синтаксически связана с текстом, то первое слово цитаты пишется со строчной буквы, в случае, когда цитата предшествует авторским словам, то первое слово пишется с прописной буквы;

– если предложение цитируется не полностью, то вместо пропущенного текста, перед началом цитируемого текста, внутри и или после него ставится многоточие.

На все приведенные цитаты, а также упомянутые цифры, факты, примеры и другую информацию должны быть сделаны ссылки на использованный источник непосредственно в тексте работы, при этом порядковый номер источника дается в квадратных скобках в конце высказывания согласно номеру источника, в списке литературы.

Если в тексте приводят ряд (группу) числовых значений, выраженных в одной и той же единице физической величины, то единицу физической величины указывают только после последней цифры, например: 20, 50, 100 км. В тексте работы числовые значения величин с обозначением единиц физических величин и единиц счета следует писать цифрами. Числа без обозначения единиц физических величин и единиц счета – словами (например, длина двух указанных улиц составляет 30 км). Недопустимо отделять единицу физической величины от числового значения (переносить их на разные строки или страницы), кроме единиц физических величин, помещаемых в таблицах, выполненных машинописным способом. Дробные числа приводятся в виде десятичных дробей, которых десятичные знаки отделяют запятой. Написание обыкновенных дробей **не допускается**. При

невозможности выразить числовое значение в виде десятичной дроби допускается записывать в виде простой дроби в одну строчку через косую черту, например, 5/32; (50А - 4С)/(40В + 20) [1].

В тексте документа, за исключением формул, таблиц и рисунков, не допускается:

– применять математический знак минус (-) перед отрицательными значениями величин (следует писать слово «минус»);

– применять знак «∅» для обозначения диаметра (следует писать слово «диаметр»). При указании размера или предельных отклонений диаметра на чертежах, помещенных в тексте документа, перед размерным числом следует писать знак «∅»;

– применять без числовых значений математические знаки, например, > (больше), < (меньше), = (равно), ≥ (больше или равно), ≤ (меньше или равно), ≠ (не равно), а также знаки № (номер), % (процент);

– применять индексы стандартов, ГОСТ, технических условий и других документов без регистрационного номера [1].

Перед каждой позицией перечисления следует ставить тире. Каждый пункт перечисления записывают с абзацного отступа. Для детализации перечислений перед первой позицией используется комбинация арабских цифр, после которых ставится скобка и тире, как показано в примере №5. **Необходимо соблюдать принцип равенства пробела между тире (арабской цифрой) и первым словом перечислении по всей работе**. Для этого необходимо использовать создание маркированного списка. Не допускается использовать при перечислении иные символы – дефис, точка, галочка, снежинка и т.п. [4]. Дефис – орфографический знак, **он ставится внутри слова**, короткий, без пробелов. Тире – пунктуационный знак, ставится между словами, длиннее, отделяется пробелами с обеих сторон.

Пример:

Так же хотелось бы отметить, что участие в программе лояльности даст гостю не только ценовые скидки на услуги, но в том числе и некоторые привилегии:

– создание «истории гостя», хранящей информацию о его предпочтениях;

– бонусы за привлечение новых лиц в клуб (за каждого нового приведенного клиента, десять бонусных баллов зачисляется на карту члена клуба).

Пример:

Существует следующая классификация потребностей:

1) по источникам удовлетворения:

– потребности, удовлетворяемые в системе сервисного обслуживания;

– потребности, удовлетворяемые индивидуальными предпринимателями;

2) по частоте возникновения:

– непрерывно продолжающиеся (постоянные);

– периодические (появляющиеся через определенные промежутки времени).

При обозначении номера (№), процентов (%) соответствующий знак ставится без пробела по отношению к значению – №3, 20%.

5.2 Оформление иллюстраций

Курсовую работу рекомендуется иллюстрировать. Количество иллюстраций должно быть достаточным для пояснения излагаемого текста. Иллюстративный материал может быть представлен рисунками, фотографиями, картами, графиками, чертежами, схемами, диаграммами и другим подобным материалом. Все иллюстративные материалы именуются рисунками. Они должны размещаться под текстом, в котором впервые дана ссылка на них, или на следующей странице (при необходимости в

приложении) и таким образом, чтобы их можно было рассматривать без поворота работы или с поворотом по часовой стрелке [1]. Рисунки следует нумеровать арабскими цифрами со сквозной нумерацией в пределах всей курсовой работы. Слово «Рисунок», его номер и наименование располагают посередине строки после рисунка, **пишут 14 шрифтом с полуторным межстрочным интервалом без точки в конце**. Одинарный интервал допускается в случае, если это поможет поместить полностью на одной странице рисунок и его наименование. Расстояние между текстом, самим рисунком, его названием и последующим текстом должно составлять 1 интервал (14 пт) [10].

Пример:

Текст работы

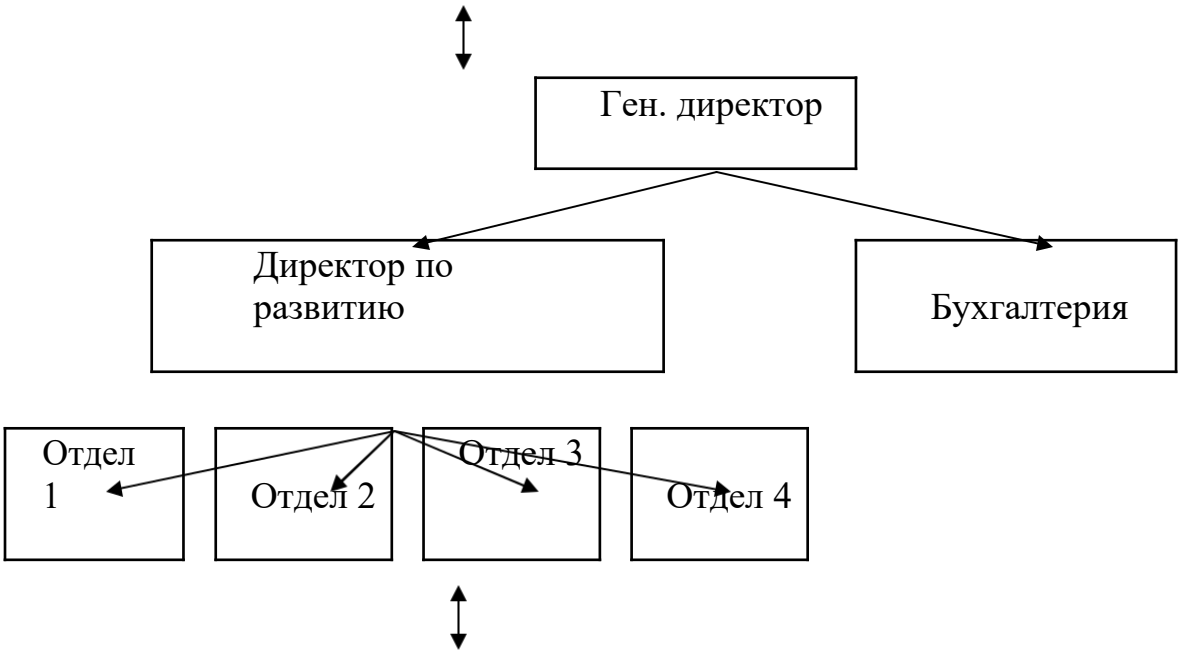


Рисунок 1 – Функциональная структура управления предприятием

Текст работы

Рисунки, при необходимости, могут иметь пояснительные данные, выполняемые в виде примечаний. Примечания следует помещать непосредственно после рисунка, к которому относятся эти примечания, и печатать прописной буквы с абзацного отступа (12 шрифт). Если

примечание одно, то после слова «Примечание» ставится тире и примечание печатается тоже с прописной буквы. Одно примечание не нумеруют. Несколько примечаний нумеруют по порядку арабскими цифрами, печатаются со строчной буквы [1].

Пример:

Примечание – _____.

Примечания

1) _____;

2) _____.

На все рисунки должны быть даны ссылки в тексте курсовой работы, например, как отмечено на рисунке 1; в соответствии с рисунком 1 или просто указание – (рисунок 1).

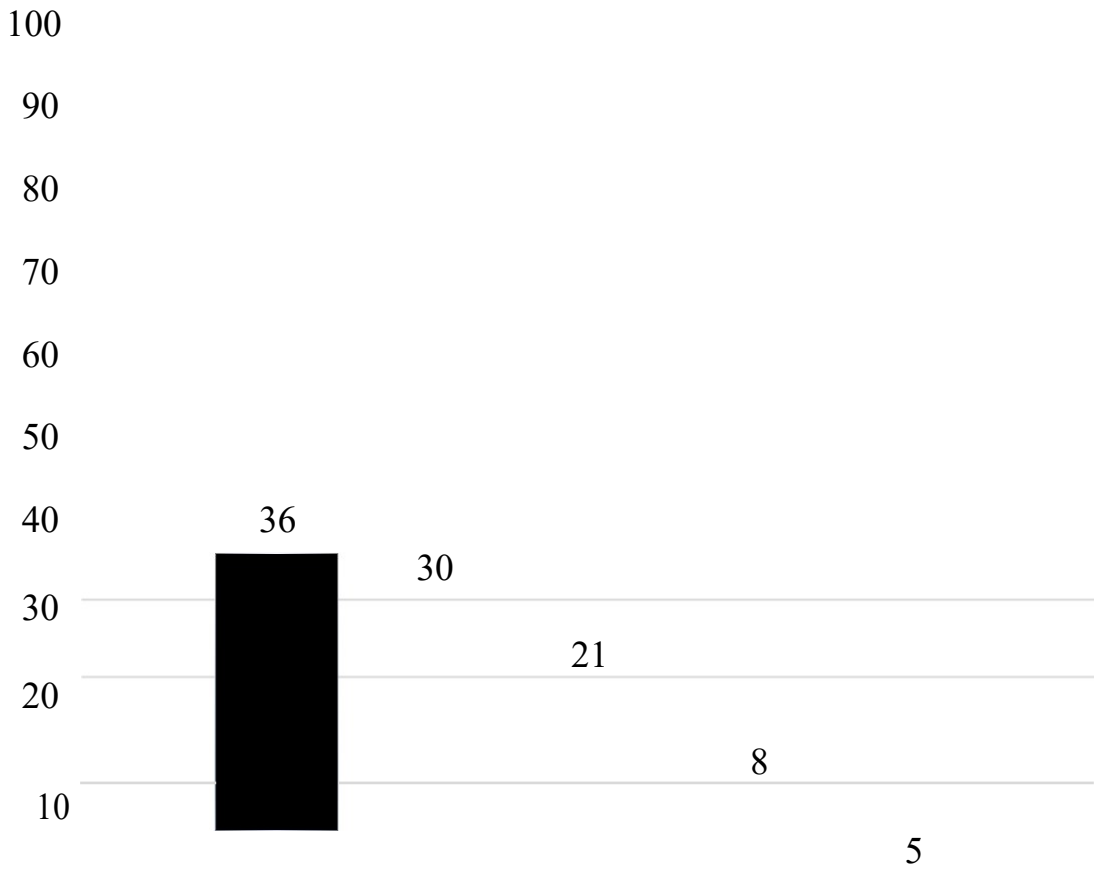
Если рисунок представлен в виде диаграммы, то в названии необходимо указывать единицу измерения данных, указанных в этой диаграмме. В данном случае после названия рисунка, ставится запятая и указывается единица измерения, например, «Рисунок 1 – Результаты опроса, %».

Если в диаграмме присутствуют оси, то они должны быть подписаны. Также над каждым столбцом диаграммы (или рядом, если это круговая диаграмма) указывается его числовое значение. Все записи осуществляются 12 размером шрифта Times New Roman (обычное начертание). В случае измерения процентных соотношений и их наличия на оси ординат в графике, то за максимум принимается 100% (рисунок 1). Исключение составляют случаи, когда количество измеряемых показателей превышает 10, либо их величины, как правило, не превышают 5%.

Если ось абсцисс и (или) ординат имеет числовое значение, то, оно должно быть отображено, например, «Проценты, %». На все рисунки, представленные в курсовой работе, должны быть представлены ссылки на

первоисточник. Подобные ссылки могут оформляться аналогично ссылкам на источники литературы в тексте, например, «Рисунок 3 – Уровни сервиса в гостиничном предприятии [7]».

Если рисунок взят из Интернет-источников, то возможно указание полной ссылки на этот источник, например, «Рисунок 1 – Стандарты сервиса «Золотого кольца России»» (https://travelvesti.ru/arkhiv/zolotoe-kolco-rossii-utochnyaet-standarti-servisa.html)». Следует обратить внимание, что ссылка должна быть активной. Если в качестве рисунка демонстрируется иллюстрация, подразумевающая построение маршрута на карте, то необходимо указать используемый картографический сервис, например, «Рисунок 1 – Схема подъезда автодрому (сформирована в «Яндекс.Карты»)». В случае, если рисунок сформирован самостоятельно, например, демонстрируются результаты авторского опроса, то необходимо это указывать следующим образом: «Рисунок 1 – Результаты опроса клиентов (составлено автором)».



0 ■ Рекреация Лечение Познавательные цели Паломничество Экстрим

Рисунок 1 – Пример оформления диаграммы (составлено автором)

5.3 Оформление формул и уравнений

В формулах в качестве символов следует применять обозначения, установленные соответствующими государственными стандартами. Пояснения символов и числовых коэффициентов, входящих в формулу, если они не пояснены ранее в тексте, должны быть приведены непосредственно под формулой (шрифт Times New Roman, 14, полуторный интервал). Пояснения каждого символа следует давать с новой строки в той последовательности, в которой символы приведены в формуле. Первая строка пояснения должна начинаться со слова «где» без двоеточия после него. Слово «где» пишут с абзацного отступа, как и пояснения содержания формулы (пример) [1]. Между расшифровкой значений формулы и текстом делается пробел – 1 интервал (14 пт).

Пример:

Плотность каждого образца ρ , кг/м3, вычисляют по формуле

$$\rho = \frac{m}{V}, \quad (1)$$

где m – масса образца, кг;

V – объем образца, м3.

Формулы, следующие одна за другой и не разделенные текстом, разделяют запятой. Переносить формулы на следующую строку допускается только на знаках выполняемых операций, причем знак в начале следующей строки повторяют. При переносе формулы на знаке умножения применяют знак «». В документах, издаваемых нетипографским способом, формулы

могут быть выполнены машинописным, машинным способами или чертежным шрифтом высотой не менее 2,5 мм. Применение машинописных и рукописных символов в одной формуле не допускается.

Формулы, за исключением формул, помещаемых в приложении, должны нумероваться сквозной нумерацией арабскими цифрами, которые записывают на уровне формулы справа в круглых скобках. Одну формулу обозначают – (1). Ссылки в тексте на порядковые номера формул дают в скобках, например,... в формуле (1). Формулы, помещаемые в приложениях, должны нумероваться отдельной нумерацией арабскими цифрами в пределах каждого приложения с добавлением перед каждой цифрой обозначения приложения, например, формула (В.1). Порядок изложения в документах математических уравнений такой же, как и формул [1].

5.4 Оформление таблиц

Основную часть цифрового материала курсовой работы оформляют в виде таблиц. Таблицы применяют для лучшей наглядности и удобства сравнения показателей. Над каждой таблицей помещают ее наименование, которое должно быть кратким и отражать содержание таблицы. Если заголовок таблицы переходит на вторую строку, то его начало следует располагать под первой буквой слова «Таблица». Наименование таблицы пишут строчными буквами, кроме первой прописной, без точки в конце [1].

Таблицы следует нумеровать арабскими цифрами. Название таблицы следует помещать над таблицей слева, без абзацного отступа, в одну строку с номером через тире. Номера таблиц должны быть сквозными в пределах всей работы. В конце номера точка не ставится. Данные в таблице должны быть написаны 12 шрифтом с одинарным межстрочным интервалом. Расстояние между текстом, наименованием таблицы, самой таблицей и

последующим текстом должно составлять один интервал (14 пт). Цифровой материал оформляют в виде таблиц в соответствии с рисунком 2.

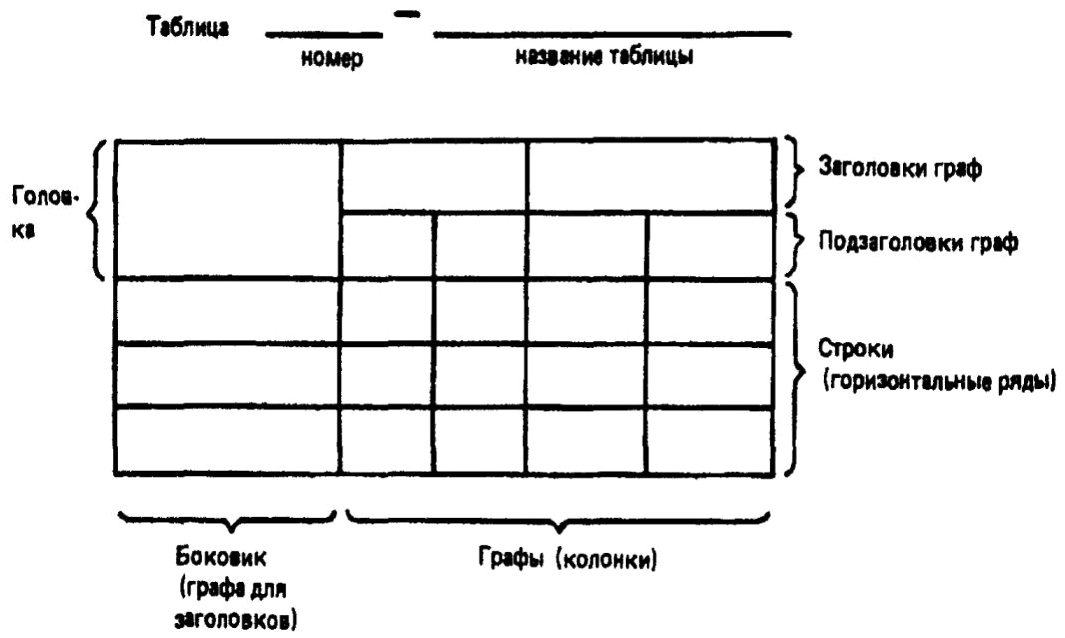


Рисунок 2 – Структура оформления данных в виде таблицы [1]

Таблицу, в зависимости от ее размера, помещают под текстом, в котором впервые дана ссылка на нее, или на следующей странице, а при необходимости, в приложении к документу. Допускается помещать таблицу вдоль длинной стороны листа документа [1]. На все таблицы документа должны быть приведены ссылки тексте документа, при ссылке следует писать слово «таблица» с указанием ее номера. Заголовки граф и строк таблицы следует писать с прописной буквы, а подзаголовки граф – со строчной буквы, если они составляют одно предложение с заголовком, или с прописной буквы, если они имеют самостоятельное значение (шрифт обычный). В конце заголовков и подзаголовков таблиц точки не ставят.

Заголовки и подзаголовки граф указывают в единственном числе. Заголовки граф, как правило, записывают параллельно строкам таблицы. При необходимости допускается перпендикулярное расположение заголовков граф. Если строки или графы таблицы выходят за формат страницы, ее делят на части, помещая одну часть под другой или рядом, при этом в каждой части таблицы повторяют ее головку и боковик. При делении таблицы на части допускается ее головку или боковик заменять соответственно номером граф и строк, как указано в примере. При этом нумеруют арабскими цифрами графы и (или) строки первой части таблицы. Слово «Таблица» указывают один раз слева над первой частью таблицы, над другими частями пишут слова «Продолжение таблицы» с указанием номера (обозначения) таблицы [1].

Пример:

Таблица 1 – Классификация видов сервисного обслуживания

Критерий классификации	Название вида
Предпродажный	Позволяет представить товар лицом, продемонстрировать все его преимущества. Это важный фактор конкурентоспособности промышленной продукции. Услуги, связанные с подготовкой товаров к продаже и собственно с продажей и привлечением покупателей
Послепродажный	Все виды услуг, оказываемых покупателю от момента продажи продукции до ее утилизации: бесплатную доставку в надлежащие сроки; установку изделия, инструктаж по эксплуатации; продажу дополнительного или вспомогательного оборудования и устройств; систему расчетов (в кредит, на условиях лизинга); специальные финансовые условия (гарантия возврата денег и т.п.); страхование продукции

Если таблица занимает более 2-х листов, то на последней странице пишут – «Окончание таблицы» с указанием номера (обозначения) таблицы.

Заголовки граф, как правило, записывают параллельно строкам таблицы. При необходимости допускается перпендикулярное расположение заголовков граф. Таблицу с большим количеством граф допускается делить на части и помещать одну часть под другой в пределах одной страницы.

Не допускается включать в таблицу отдельную графу «Единица измерения». Если все показатели таблицы имеют одинаковую единицу измерения, то ее сокращенное наименование помещают над таблицей в конце тематического заголовка, отделив его запятой, например, «Таблица 1 – Результаты опроса, %».

Графу «Номер по порядку» (№) в таблицу включать не допускается. Нумерация граф таблицы арабскими цифрами допускается только в тех случаях, когда в тексте документа имеются ссылки на них, при делении таблицы на части,

а также при переносе части таблицы на следующую страницу. При необходимости нумерации показателей, параметров или других данных порядковые номера следует указывать в первой графе (боковике) таблицы непосредственно перед их наименованием. Перед числовыми значениями величин и обозначением типов, марок и т.п. порядковые номера не проставляют.

Нельзя располагать две или более таблиц одну за другой – их надо разделять текстом. Цифры в графах таблиц располагают так, чтобы классы и разряды чисел находились строго один под другим, допускается оформление цифрового материала по центру ячейки. Числовые величины в одной графе должны иметь одинаковое количество десятичных знаков. Дробные числа приводятся в виде десятичных дробей [1].

На все таблицы, представленные в курсовой работе, должны быть представлены ссылки на первоисточник. Подобные ссылки могут оформляться аналогично ссылкам на источники литературы в тексте,

например, «Таблица 1 – Классификация видов сервисного обслуживания [9]». Если таблица заимствована из Интернет-источников, то возможно указание полной ссылки на этот источник, например, «Таблица 1 – Этапы становления сервисной деятельности за рубежом (http://www.aup.ru/books/m204/1_1.htm).

В случае, если таблица сформирована самостоятельно, например, демонстрируются результаты авторского опроса, то необходимо это указывать следующим образом: «Таблица 1 – Результаты опроса клиентов (составлено автором)».

Если в конце страницы таблица прерывается и ее продолжение будет на следующей странице, в первой части таблицы нижнюю горизонтальную линию, ограничивающую таблицу, допускается не проводить. При отсутствии отдельных данных в таблице следует ставить прочерк (тире).

Ограничительные слова «более», «не более», «менее», «не менее» и др. должны быть помещены в одной строке или графе таблицы с наименованием соответствующего показателя после обозначения его единицы физической величины, если они относятся ко всей строке или графе. При этом после наименования показателя перед ограничительными словами ставится запятая.

Если числовые значения величин в графах таблицы выражены в разных единицах физической величины, их обозначения указывают в подзаголовке каждой графы. В интервале, охватывающем числа ряда, между крайними числами ряда в таблице допускается ставить тире [1].

5.5 Оформление приложений

Материал, дополняющий текст курсовой работы, допускается помещать в приложениях. Приложениями могут быть, например, графический материал, таблицы большого формата, таблицы, анкеты, текст

вспомогательного характера расчеты, и т.д. Приложения являются обязательным элементом курсовой работы.

В тексте курсовой работы на все приложения должны быть даны ссылки. Приложения располагают в порядке ссылок на них в тексте документа. Каждое приложение следует начинать с новой страницы с указанием наверху посередине страницы слова «ПРИЛОЖЕНИЕ» и его обозначения. Приложение должно иметь заголовок, который записывают симметрично относительно текста с прописной буквы отдельной строкой (шрифт Times New Roman, 14, полуторный межстрочный интервал).

Приложения обозначают заглавными буквами русского алфавита, начиная с А, за исключением букв Ё, З, Й, О, Ч, Ь, Ы, Ъ. В курсовой работе допускается использование не более 10 приложений. Если в документе одно приложение, оно обозначается «Приложение А».

Приложения оформляют как продолжение работы на ее последующих страницах (после списка литературы). Приложения должны иметь общую с остальной частью курсовой работы сквозную нумерацию страниц. Отдельный титульный лист для приложений не предусмотрен. Приложения должны быть перечислены в оглавлении курсовой работы с указанием их номеров, заголовков и страниц [1].

Графический материал (рисунки и таблицы) каждого приложения нумеруют арабскими цифрами отдельной нумерацией. добавляя перед каждым номером обозначение данного приложения и разделяя их точкой, например, «Рисунок А.1 – Анкета для изучения мнений потребителей» или «Таблица А.1 – Диаграмма».

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

Прежде чем приступить к непосредственному сбору материала, следует составить список литературных и иных источников информации, где освещена проблема, в рамках которой выполняется курсовая работа. В рабочей программе дисциплины Сервисная деятельность представлен список основной и дополнительной литературы. Можно начать с него, затем посоветоваться с научным руководителем о том, какими источниками лучше воспользоваться и где их найти. В библиотеке академии ИМСИТ существует алфавитный библиографический и систематический предметный каталоги, с помощью которых можно подобрать соответствующую литературу. Рекомендуется использовать электронную библиотечную систему (ЭБС) академии. Существуют ежегодники книг, реферативные журналы и аннотированные указатели. Используя ЭБС, при вводе ключевого слова, можно получить список литературы и журнальных статей по интересующей проблематике. В энциклопедиях дается краткое и четкое разъяснение основных понятий, а в конце статьи приводятся списки дополнительной литературы, изучение которой будет способствовать углублению необходимых знаний об этих понятиях. С этих источников начинается составление списка литературы. Обратившись к любой книге, можно найти там ссылки на источники и литературу, которой пользовался автор при написании своей работы. Эти источники также можно изучить. Так постепенно растет список литературы и накапливается материал.

Наиболее широкие возможности по работе с литературными и иными источниками информации предоставляет электронная библиотечная система Кубанского государственного университета физической культуры, спорта и туризма.

В списке литературы курсовой работы должно быть не менее 15 источников, 10 из которых должны быть изданы не ранее 5-летнего периода

до момента защиты (например, если курсовая работа пишется в 2020 году, то 10 источников должны быть выпущены не раньше 2015 года).

Использование источников на иностранных языках желательно, но не является строго обязательным.

Список литературы оформляется в соответствии с 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 [3], а также 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 [2].

Все библиографические записи располагают по алфавиту фамилий авторов или первых слов заглавий документов. Библиографические записи произведений авторов-однофамильцев располагают в алфавите их инициалов. Источники в списке литературы нумеруются арабскими цифрами без точки и печатаются с абзацного отступа [4]. При наличии в списке литературы источников на других языках, кроме русского, образуется дополнительный алфавитный ряд, который располагают после изданий на русском языке с продолжающейся сквозной нумерацией [3].

Не допускается формирование списка литературы из работ, ссылки на которые в тексте курсовой работы отсутствуют. Также не допускается упоминать в тексте курсовой работы литературные источники, отсутствующие в списке литературы.

В курсовой работе по дисциплине «Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства» используются за текстовые библиографические ссылки. Ссылки на использованные источники следует указывать порядковым номером библиографического описания источника списке литературы. Порядковый номер ссылки заключают в квадратные скобки. Нумерация ссылок ведется арабскими цифрами. Точка ставится после квадратных скобок. Отсылка к источнику

может оформляться как с упоминаем его автора(ов), либо простым указанием номеров источников в квадратных скобках (см. пример).

Если происходит упоминание автора(ов), то в данном случае инициалы ставятся перед фамилией, а между инициалами ставится пробел. Если происходит простое перечисление номеров источников в квадратных скобках, то номера отделяются запятой и пробелом (см. пример).

Пример:

Для небольших фирм, как отмечает Ю. П. Анискин, характерна функциональная ОСУ, для более крупных – линейно-функциональная [3].

Отечественные и зарубежные ученые считают, что для небольших фирм характерна функциональная ОСУ, для более крупных – линейно-функциональная [1, 12, 29].

Не рекомендуется включать в список литературы научно-популярную литературу, газеты (за исключением специализированных).

Заголовок книги или статьи следует приводить в том виде, в котором он представлен на титульном листе источника или в содержании журнала.

Запрещается приводить в качестве источника web-сайт без указания автора и наименования статьи (документа, книги). Необходимо указывать полный путь к искомому документу. Примеры оформления Интернет-источников представлены ниже. Исключение составляют web-сайты анализируемых предприятий, статистические отчеты, отчеты профильных ведомств.

Библиографические данные включают описание следующих элементов:

1) Фамилия и инициалы автора. Если издание написано двумя или тремя авторами, указывается первый автор, а остальные, после косой черты с инициалами перед фамилией (ставится после названия или типа издания). Инициалы и фамилия автора также всегда дублируются после косой черты. После фамилии автора перед инициалами ставится запятая. Между инициалами автора (авторов) ставится один пробел.

2) Название – без сокращений и без кавычек; двоеточие. Подзаглавие – также без кавычек, точка. Если это учебник, монография или учебное пособие, то это необходимо указать после двоеточия, затем после точки с запятой – главный редактор «под ред. Ф. Котлера» (если имеется) точка и тире.

3) Выходные данные (место издания, издательство, год издания и др.):

– место издания – с прописной буквы. Москва, Санкт-Петербург, Ростов на-Дону, Нижний Новгород – сокращенно (М., СПб., Ростов н/Д., Н. Новгород), а другие города – полностью (Краснодар, Томск и т. п.), потом ставится двоеточие;

– наименование издательства – без кавычек, с прописной буквы, далее запятая;

– том, часть (при наличии) – пишут с прописной буквы, сокращенно (Т.,Ч.), далее точка, выпуск пишут с прописной буквы, сокращенно (Вып.), далее точка; после арабских цифр тома, части и выпуска – точка и тире. Цифры пишут без наращения;

– порядковый номер издания – с прописной буквы, сокращенно, далее точка, тире. Цифра с наращением;

– при обозначении года указываются только цифровые данные, далее точка, тире;

– страницы – с прописной буквы, для обозначения страниц ссылки в периодической печати (С.), для обозначения общего количества страниц пишется строчной буквой (с.).

4) При использовании материалов периодической печати (журнальная или газетная информация) необходимо указывать ФИО автора (ов), название статьи, журнал, номер год, страницы расположения статьи в журнале.

После названия источника или указания его типа через косую черту опять указывается автор (ы), только теперь инициалы идут перед фамилией. Если у источника несколько авторов, то первоначально указывается первый автор, а остальные указываются после названия источника или указания его типа через косую черту после первого автора.

6.1 Примеры оформления различных источников

1) Конституция Российской Федерации:

– Конституция Российской Федерации: офиц. текст. – М.: Маркетинг, 2020.–39 с.

2) Кодекс законов:

– Семейный кодекс Российской Федерации: [федер. закон: принят Гос. Думой 8 дек. 1995 г.: по состоянию на 6 фев. 2020 г.]. – СПб.: Стаун-кантри, 2001.–94 с.

3) Федеральный закон Российской Федерации:

– Российская Федерация. Законы. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации: Федеральный закон № 132-ФЗ: [принят Государственной Думой 4 октября 1996 года: одобрен Советом Федерации 14 ноября 1996 года]. – Москва: Норматика, 2019. – 59 с.

4) Постановление Правительства Российской Федерации:

– Об утверждении Правил возврата туристам и (или) иным заказчикам уплаченных ими за туристский продукт денежных сумм из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора: Постановление Правительства Российской Федерации от 8 апреля 2020 г. №461.

5) Региональный акт:

– О Стратегии социально-экономического развития Краснодарского края до 2020 года: Закон Краснодарского края от 29 апреля 2008 года №1465-КЗ.

6) ГОСТ:

– 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.;

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

7) Учебник или учебное пособие одного автора:

– Аванесова, Г.А. Сервисная деятельность: учебник / Г.А. Аванесова. – М.: Аспект-Пресс, 2007. – 320 с.;

– Шпырня, О.В. Маркетинг в туризме: учебное пособие / О.В. Шпырня. – Краснодар: КГУФКСТ, 2012. – 360 с.

8) Учебник или учебное пособие нескольких авторов:

– Шпырня, О.В. Технологии продаж в туристской индустрии: учебное пособие / О.В. Шпырня, В.Г. Минченко. – Краснодар: КГУФКСТ, 2012. – 273 с.

– Маркетинговые исследования в строительстве: учебное пособие / О.В. Михненков, И.З. Коготкова, Е.В. Генкин, Г.Я. Сороко. – М.: Государственный университет управления, 2005. – 59 с.

– Джанджугазова, Е.А. Маркетинговые технологии в туризме: маркетинг туристских территорий: учебное пособие / Е.А. Джанджугазова. – 3-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2019. – 208 с.

9) Учебное пособие, выполненное под редакцией:

– Драчева, Е.Л. Экономика и организация туризма. Международный туризм / Е.Л. Драчева, Ю.В. Забаев, Д.К. Исмаев; под общ. ред. И.А. Рябовой. – М.: КНОРУС, 2016. – 576 с.

10) Книга одного или нескольких авторов:

– Волошин, Г.Я. Методы оптимизации в экономике / Г.Я. Волошин. – М.: Дело и Сервис, 2004. – 320 с.;

– Гайдаенко, Т.А. Маркетинговое управление: принципы управленческих решений и российская практика / Т.А. Гайдаенко, Е.В. Зимин. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Эксмо: МИРБИС, 2008. – 508 с.

11) Монография:

– Калиновская, Н.А. Туризм и экономика региона: монография / Н.А. Калиновская. – Хабаровск: ДВГУПС, 2001. – 144 с.;

– Соколов, А.Н. Гражданское общество: проблемы формирования и развития (философский и юридический аспекты): монография / А.Н. Соколов, К.С. Сердобинцев; под общ. ред. В.М. Бочарова. – Калининград: Калининградский ЮИ МВД России, 2009. – 218 с.

12) Статья одного или нескольких авторов в журнале:

– Калашников, И.В. Как автоматизировать работу туристского агентства / И.В. Калашников // Туринфо. – 2017. – № 7. – С. 17-19.;

– Сергеев, И.П. Туризм и Интернет / И.П. Сергеев, С.Г. Иванова // Турбизнес. – 2009. – № 5. – С. 25-30.

13) Диссертация и автореферат диссертации:

– Стржалковский, В.И. Макроэкономические условия развития сферы туризма: дис. … канд. экон. наук: 08.00.05 / Стржалковский Владимир Игоревич. – М., 2005. – 148 с.

– Широкова, Г.В. Применение информационных технологий в индустрии туризма: автореф. дис. … канд. экон. наук: 08.00.05 / Широкова Галина Викторовна. – СПб., 1998. – 20 с.

14) Материалы научных конференций:

– Шпырня, О.В. Использование глобальной компьютерной сети Internet в российской индустрии туризма / О.В. Шпырня // Информационно-вычислительные технологии и их приложения: материалы V Международной научно-практической конференции. – Пенза: МНИЦ, 2007. – С. 188-189.

15) Статья в сборнике научных трудов:

– Шпырня, О.В. Рекламно-информационная поддержка санаторно–курортной отрасли Краснодарского края / О.В. Шпырня, В.В. Лысенко, С.Ф. Евтушенко // Сборник научных трудов НИИ проблем физической культуры и

спорта; под общ. ред. В.А. Якобашвили и А.И. Погребного. – Краснодар: КГУФКСТ, 2005. – С. 137-140.

16) Ресурсы информационно-коммуникационной сети Интернет:

– Правительство Российской Федерации: официальный сайт. – Москва. – Обновляется в течение суток. – URL: http://government.ru (дата обращения: 19.08.2020);

– Министерство курортов, туризма и олимпийского наследия Краснодарского края: официальный сайт. – Краснодар. – URL: https://kurort.krasnodar.ru/ (дата обращения: 19.08.2020);

– Министерство курортов, туризма и олимпийского наследия Краснодарского края. Классификация объектов туриндустрии: официальный сайт. – Краснодар. – URL: https://kurort.krasnodar.ru/activity/klassifikatsiya-obektov-turindustrii (дата обращения: 19.08.2020);

– Насырова, Г. А. Модели государственного регулирования страховой деятельности [Электронный ресурс] / Г. А. Насырова // Вестник Финансовой академии. – 2003. – № 4. – Режим доступа: http://vestnik.fa.ru/4(28)2003/4.html.;

– Библиоглобус: [сайт] / учредитель ООО «Библиоглобус». – Москва, 2020. –URL: https://www.bgoperator.ru/ (дата обращения: 12.08.2020).;

– Библиоглобус. Авиабилеты: [сайт]/ учредитель ООО «Библиоглобус». – Москва, 2020. – URL: https://www.bgoperator.ru/price.shtml?action=biletnew (дата обращения: 12.08.2020).

17) Словарь:

– Варламова, Л.Н. Управление документацией: англо-русский аннотированный словарь стандартизированной терминологии / Л.Н. Варламова, Л.С. Баюн, К.А. Бастрикова. – М.: Спутник+, 2017. – 398 с.

18) Иностранныйисточник (книга):

– Baum, T. Managing Human Resources in the European Tourism and Hospitality Industry. A Strategic Approach / T. Baum. – UK: International Thomson Business Press, 1996. – 281 p.

19) Иностранный источник (статья в журнале):

– Flanagan, J. C. The critical incident technique / J. C. Flanagan // Psychological Bulletin. – 1954. – № 51. – P. 327-358.

– Физическая карта мира: западное полушарие, восточное полушарие / составление, оформление, дизайн ООО «РУЗ Ко»; картографическая основа – Росреестр. – 1:43 500 000. – Москва: РУЗ Ко, 2016.

21) Компьютерные программы:

– КОМПАС-3D LT V 12: система трехмерного моделирования [для домашнего моделирования и учебных целей] / разработчик «АСКОН». – Москва: 1С, 2017. – 1 CD-ROM.

7 РУКОВОДСТВО И ПРОЦЕДУРА ЗАЩИТЫ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

7.1 Руководство курсовой работой

Руководитель курсовой работы назначается, как правило, из числа профессоров и доцентов. В случае закрепления руководителем курсовой работы старшего преподавателя необходимо обязательное назначение консультанта (консультантов) из числа профессоров и/или доцентов [10].

Научный руководитель курсовой работы контролирует все стадии ее подготовки и написания вплоть до защиты.

Руководитель обязан:

– оказывать консультационную помощь обучающемуся в определении темы, в подготовке плана, графика ее выполнения, в подборе литературы и фактического материала;

– содействовать в выборе методики исследования;

– осуществлять систематический контроль за ходом выполнения курсовой работы в соответствии с планом и графиком ее выполнения;

– информировать заведующего кафедрой о случаях несоблюдения обучающимся графика выполнения курсовой работы;

– давать квалифицированные рекомендации по содержанию работы;

– производить оценку качества выполнения курсовой работы в соответствии предъявляемыми к ней требованиями;

– в целях предотвращения плагиата осуществлять перед процедурой защиты курсовой работы проверку на объём заимствования в системе «Антиплагиат». Порядок осуществления проверки курсовой работы определяется Положением об обеспечении самостоятельности выполнения письменных работ, обучающихся в академии ИМСИТ на основе системы «Антиплагиат», утвержденным Ученым советом [8].

Руководитель имеет право:

– подключать обучающегося, при его согласии, к проведению своей исследовательской работы в качестве ассистента или соисполнителя;

– представлять лучшие курсовые работы обучающихся к поощрению, для участия в конкурсах и рекомендовать к публикации их отдельных положений;

– сообщать заведующему кафедрой и декану факультета о недобросовестном отношении обучающегося к подготовке и написанию курсовой работы.

Обучающийся при подготовке курсовой работы имеет право на:

– свободный выбор темы исследования из предложенного руководителем списка;

– возможность в исключительном случае, по согласованию с заведующим кафедрой, предложить свою тему исследования;

– получение консультативной помощи научного руководителя;

– аргументированную оценку своей работы;

– до начала работы над темой ознакомиться с критериями оценивания курсовой работы;

– участие в исследованиях научного руководителя в качестве ассистента или соисполнителя.

Обязанности обучающегося:

– в установленное время определиться с темой курсовой работы;

– своевременно выполнять и сдавать работу для оценивания;

– соблюдать все требования, предъявляемые к курсовым работам.

Руководитель контролирует все этапы подготовки, написания и защиты курсовой работы, следит за соблюдением, обучающимся календарного плана работы над темой исследования. Обучающийся регулярно отчитывается перед руководителем о выполнении плана работы. Руководитель консультирует обучающегося по вопросам содержания и оформления работы, последовательности изложения темы, методам сбора и анализа данных, оказывает помощь в сборе дополнительной информации, просматривает по мере готовности отдельные материалы, информирует кафедру о состоянии процесса написания курсовой работы.

При проверке курсовой работы руководителю рекомендуется:

– указать требования, нарушенные обучающимся при выполнении работы;

– указать на небрежность в изложении или оформлении, если это имеет место в работе;

– исправить или уточнить неверные, или неточные формулировки.

7.2 Критерии оценки качества курсовой работы

Объектами оценки качества курсовой работы являются:

– содержание и оформление курсовой работы;

– доклад и мультимедийная презентация, представляемые обучающимся при защите курсовой работы;

– ответы обучающегося на вопросы, заданные в ходе защиты курсовой работы.

Обучающийся должен знать:

– тему своего исследования;

– вопросы смежных наук, касающихся данной темы;

– содержание источников, внесенных в список литературы;

– методологические и теоретические основы своего исследования;

– состояние практики в решении поставленной им проблемы;

– методы исследования и их обоснование.

Обучающийся должен уметь:

– самостоятельно подбирать источники исследования;

– обосновывать актуальность темы исследования;

– самостоятельно разрабатывать программу исследования;

– делать обобщающие суждения;

– корректно пользоваться понятийно-терминологическим аппаратом своего исследования;

– логично и доказательно высказывать свои мысли.

Обучающийся должен владеть методами и инструментарием, необходимыми для проведения исследования.

Промежуточная аттестация обучающихся – оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплинам (модулям) и прохождения практик (в том числе результатов курсового проектирования (выполнения курсовых работ) [8].

По результатам защиты курсовая работа может быть оценена на «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» выставляется в том случае, если:

– содержание курсовой работы соответствует заявленной теме;

– курсовая работа выполнена самостоятельно;

– дан обстоятельный анализ степени теоретического исследования проблемы, различных подходов к ее решению;

– в ходе защиты курсовой работы и ответах на вопросы показано знание нормативной базы, учтены последние изменения в законодательстве и нормативных документах по данной проблеме;

– тема раскрыта глубоко и всесторонне, материал изложен логично;

– теоретические положения органично сопряжены с практикой;

– широко представлен список использованных источников по теме курсовой работы;

– приложения к курсовой работе иллюстрируют достижения автора и подкрепляют его выводы;

– по своему содержанию и оформлению курсовая работа соответствует требованиям методических указаний.

Оценка «хорошо» выставляется в случае, если:

– содержание курсовой работы в целом соответствует заявленной теме;

– курсовая работа написана самостоятельно;

– дан анализ степени теоретического исследования проблемы;

– в ходе защиты курсовой работы и ответах на вопросы основные положения работы раскрыты на хорошем или достаточном теоретическом и методологическом уровне;

– теоретические положения сопряжены с практикой;

– приложения грамотно составлены, прослеживается связь с положениями курсовой работы;

– составлен список использованных источников по теме работы;

– по своему содержанию и оформлению курсовая работа соответствует требованиям методических указаний.

Оценка «удовлетворительно» выставляется в случае, если:

– имеет место определенное несоответствие содержания работы заявленной теме;

– в ходе защиты курсовой работы и ответах на вопросы исследуемая проблема в основном раскрыта, но не отличается теоретической глубиной и аргументированностью, имеются неточные ответы;

– нарушена логика изложения материала;

– в работе не полностью использованы необходимые для раскрытия темы научная литература, нормативные документы;

– теоретические положения слабо увязаны с практикой, практические рекомендации носят формальный бездоказательный характер;

– по своему содержанию и оформлению курсовая работа не во всем соответствует требованиям методических указаний.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется в случае, если:

– содержание работы не соответствует ее теме;

– в ходе защиты курсовой работы даны в основном неверные ответы;

– работа содержит существенные теоретико-методологические ошибки и поверхностную аргументацию основных положений;

– предложения автора четко не сформулированы;

– по своему содержанию и оформлению курсовая работа не соответствует требованиям методических указаний.

Оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» вносятся в экзаменационную ведомость и зачетную книжку. Отрицательная оценка в зачетную книжку не вносится. Наименование темы курсовой работы вносится в приложение к диплому. Несвоевременное выполнение курсовой работы считается академической задолженностью и ликвидируется в установленном порядке.

Согласно номенклатуре дел, курсовые работы хранятся в течение двух лет на кафедре педагогики и межкультурных коммуникаций, затем уничтожаются по акту. Для представления на конкурсы или использования в учебном процессе лучшие курсовые работы решением заведующего кафедрой могут быть оставлены на хранение на кафедре и после установленного срока. Обучающийся имеет право воспользоваться своей курсовой работой, находящейся на кафедре, при написании выпускной квалификационной работы [10].

7.3 Процедура защиты курсовой работы

Завершающим этапом выполнения обучающимся курсовой работы является защита. Сроки защиты курсовых работ определяет заведующий кафедрой до даты проведения экзамена по дисциплине [9]. В целях предотвращения плагиата перед процедурой защиты научный руководитель представляет на кафедру электронную версию курсовой работы, где она проходит проверку на объём заимствования в системе «Антиплагиат». Порядок осуществления проверки курсовой работы определяется Положением об обеспечении самостоятельности выполнения письменных работ обучающихся в академии ИМСИТ на основе системы «Антиплагиат».

Обучающийся несет ответственность за своевременное предоставление научному руководителю письменной работы. К обучающимся, не предоставившим письменные работы в установленные сроки или если в работах **повторно** обнаружен плагиат более чем **30%**, применяются дисциплинарные взыскания. Курсовая работа, оформленная в полном соответствии с представленными в данном учебно-методическом пособии требованиями, должна быть сдана в финальной редакции руководителю **не позднее 3 дней до защиты** на бумажном и электронном носителях. Курсовая работа в обязательном порядке должна сопровождаться мультимедийной презентацией.

Общие требования к демонстрационной мультимедийной презентации:

– отражение ситуации (в соответствии с темой работы) и основных результатов работы;

– наглядность и читаемость буквенного текста и цифрового материала с расстояния 4-5 метров;

– разумная достаточность представления информации;

– в таблицах, схемах или в иной представляемой документации должна отражаться аналитическая работа обучающегося.

Презентация оформляется строго в программе Microsoft PowerPoint. Количество слайдов не менее 8. Каждый слайд должен быть пронумерован и иметь заголовок. В случае использования заимствованных схем, графиков, диаграмм, необходимо в обязательном порядке ссылаться на их автора. При необходимости допускается вставка видео и фото фрагментов, но только при условии соблюдения авторских и смежных прав. Перед загрузкой презентация должна быть проверена антивирусной программой.

Обучающийся в течение **5-7 минут** в своем докладе излагает основное содержание и результаты курсовой работы. **В докладе рекомендуется отразить следующие моменты:**

– актуальность исследования;

– научный аппарат работы (цель, задачи, объект и предмет исследования);

– методы исследования;

– полученные результаты исследования (выводы).

После завершения доклада руководитель имеет возможность задать вопросы обучающемуся. Обучающийся должен дать на поставленные вопросы четкие и аргументированные ответы, глубина и полнота которых влияет на итоговую оценку курсовой работы.

Руководитель оценивает курсовую работу с точки зрения того, как обучающийся продемонстрировал знания, умения и владения в сфере выбора и применения клиентоориентированных технологий гостиничного обслуживания, а также организации ведения переговоров с гостями, согласования условий договора по реализации гостиничного продукта, оказания услуг (таблица 4).

Таблица 4 – Планируемые результаты освоения образовательной программы и результаты обучения по дисциплине ОПК-1; ПК-2; ПК-5

Категория компетенций	Код и наименование универсальной компетенции	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (знать, уметь, владеть)
1	2	3	4
ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания	ОПК-1.1 Определяет потребность в технических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-1.2 Осуществляет поиск и применяет технологические новации в организации сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-1.3 Использует современные информационно-коммуникационные технологии специализированное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания
ПК-2 Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ПК-2.1 Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ПК-2.2 Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ПК-2.3 Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определения уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания
ПК-5 Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процесса обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса	ПК-5.1 Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения и организации избранной сферы деятельности	ПК-5.2 Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации в избранную сферу деятельности	ПК-5.3 Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности

При использовании дистанционных образовательных технологий зачет по курсовой работе выставляется на основе представленной обучающимся работы в электронной форме [13].

Согласно номенклатуре дел курсовые работы хранятся в течение двух лет на соответствующих кафедрах, затем уничтожаются по акту [10].

7.4 Организация процедуры защиты курсовой работы для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

При осуществлении процедуры защиты курсовой работы для обучающихся с ограниченными возможностями и инвалидов обеспечивается соблюдение следующих общих требований: проведение защиты в одной аудитории совместно со обучающимися, не имеющими ограниченных возможностей, если это не создает взаимных трудностей; присутствие в аудитории ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся с ограниченными возможностями и инвалидам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочитать доклад, общаться с преподавателем); пользование необходимыми техническими средствами при защите курсовой работы с учетом их индивидуальных особенностей; обеспечение возможности беспрепятственного доступа обучающихся с ограниченными возможностями и инвалидов в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов, при отсутствии лифтов аудитория должна располагаться на первом этаже, наличие специальных кресел и других приспособлений).

Все консультации по вопросам написания и защиты курсовой работы доводятся до сведения обучающихся с ограниченными возможностями и инвалидов в доступной для них форме.

По письменному заявлению обучающихся с ограниченными возможностями и инвалидов продолжительность выступления при защите курсовой работы может быть увеличена, но не более чем на 15 минут.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1 "Конституция Российской Федерации" (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020) Конституция РФ с поправками 2020 года (с изменениями от 04.07.2020 года) www.consultant.ru

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

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 А
Титульный лист курсовой работы

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

Институт экономики, управления 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.

Оценка: _____

Краснодар 2020

ПРИЛОЖЕНИЕ Б (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	
	ПРИЛОЖЕНИЯ	

ПРИЛОЖЕНИЕ В

Тематика курсовых работ по дисциплине «Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства»

№	Тема
1.	Управление персоналом на предприятиях гостеприимства. Влияние мотивации на предоставление качественных услуг
2.	Формирование ассортимента дополнительных услуг в гостинице в зависимости от целевого сегмента
3.	Сегментация как метод выбора потребителя на рынке гостиничных услуг
4.	Особенности организации и формирования службы маркетинга в гостинице
5.	Предоставление дополнительных услуг в курортной гостинице.
6.	Оценка и пути повышения конкурентоспособности на рынке гостиничных услуг
7.	Формирование корпоративной культуры в гостиничном предприятии
8.	Специфика работы малых гостиниц.
9.	Оценка и пути совершенствования ценовой политики гостиницы
10.	Стандарты обслуживания в гостинице: факторы и принципы разработки
11.	Региональные особенности организации работы сферы обслуживания.
12.	Особенности развития сервисной деятельности в индустрии гостеприимства современной России.
13.	Профессионально-этические нормы на предприятиях сферы гостеприимства.
14.	Культура обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства
15.	Динамика уровня жизни населения РФ и ее влияние на развитие сферы обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства
16.	Социо психологические аспекты сервисной деятельности обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства
17.	Сущность и структура обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства
18.	Международные требования к культуре обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства
19.	Основные этапы процесса обслуживания. Формы обслуживания
20.	Общие черты и различия материальных и нематериальных услуг

ПРИЛОЖЕНИЕ Г

Образец оформления отзыва руководителя

АКАДЕМИЯ МАРКЕТИНГА И СОЦИАЛЬНО-ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ – ИМСИТ (г. Краснодар)

КАФЕДРА ПЕДАГОГИКИ И МЕЖКУЛЬТУРНЫХ КОММУНИКАЦИЙ

ОТЗЫВ РУКОВОДИТЕЛЯ

на курсовую работу студента

Ивановой Марии Ивановны

Направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) образовательной программы «Гостиничная деятельность»

Дисциплина **«Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства»**

Тема курсовой работы: **«Оценка и пути повышения конкурентоспособности на рынке гостиничных услуг»**

_____ Курс 2 Группа 19-ЗГД-02

Сформированность компетенций у студента по итогам выполнения заданий по курсовой работе

Задания	Уровень сформированности компетенций
1. Изучить организационно-технологическую характеристику гостиничного предприятия	высокий
2. Исследовать деятельность основных служб гостиницы	средний
3. Рассмотреть характеристику материально–технической базы гостиничного предприятия	высокий
4. Изучить рекреационный потенциал г. Большой Сочи и экологическую емкость ресурсов	высокий
5. Исследовать систему дополнительных услуг гостиницы «Светлана»	высокий
6. Провести анализ сезонного пребывания контингента гостей	средний
7. Разработать проект рекреационной программы для молодежного отдыха	высокий
8. Разработать рекомендации по рекреационному обслуживанию VIP-клиентов	средний

Соответствие курсовой работы требованиям

Наименование требования	Заключение о соответствии требованиям (отметить «соответствует», «соответствует не в полной мере», или «не соответствует»)
1. Актуальность темы	соответствует
2.Соответствие содержания теме	соответствует
3. Полнота, глубина и обоснованность решения поставленных задач	соответствует
4. Корректность аналитических материалов	соответствует
5. Практическая значимость	соответствует

6. Возможности внедрения результатов исследования	соответствует
7. Оценка личного вклада автора	соответствует
8. Наглядность (информативность) представления результатов исследования	соответствует

Достоинства содержательной части курсовой работы: работа свидетельствует об исчерпывающем объеме прочитанных и проанализированных работ, как российских, так и зарубежных исследователей и специалистов гостиничного дела. Даны основные рабочие понятия и определения. На основе анализа реализованных успешных аналогов в исследуемой сфере и учете требований функциональности и эргономичности, в работе предложено комплексное решение исследуемой проблемы.

Предлагается интересное решение темы. Исходя из этого, положения и выводы работы Ивановой М.И. обоснованы. Все проведенные в работе рекомендации и предложения корректны, логичны, и правильно интерпретированы. Материал изложен грамотно, аргументировано и последовательно.

Ошибки и недостатки содержательной части курсовой работы: замечания к содержанию и оформлению курсовой работы отсутствуют, однако в работе в п. 2.3 необходимо было объяснить причины возникновения сезонных колебаний состава контингента и численности гостей. Данное замечание не снижает практическую значимость исследования.

Курсовая работа соответствует требованиям, установленным федеральным государственным образовательным стандартом и основной профессиональной образовательной программой по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (про филь) образовательной программы «Гостиничная деятельность» и представляет собой законченное самостоятельное научно-практическое исследование. Высокое качество представленной работы является подтверждением хороших теоретических знаний студентки, ее аналитических способностей и умения предлагать обоснованные решения. В данной связи, курсовая работа Ивановой М.И. заслуживает оценки «отлично».

Обобщенная оценка содержательной части
курсовой работы*_____

*соответствует / частично соответствует / не соответствует

Руководитель:
профессор кафедры педагогики и межкультурных коммуникаций НАН ЧОУ ВО «Академия маркетинга и социально-информационных технологий – ИМСИТ»
(г. Краснодар) _____ Н.В. Елисеева

ПРИЛОЖЕНИЕ Д

ФОРМА

заключения на выявление объема заимствования и оригинального авторского текста

АКАДЕМИЯ МАРКЕТИНГА И СОЦИАЛЬНО-ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ – ИМСИТ (г. Краснодар)

КАФЕДРА ПЕДАГОГИКИ И МЕЖКУЛЬТУРНЫХ КОММУНИКАЦИЙ

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

ФАМИЛИЯ ИМЯ ОТЧЕСТВО СТУДЕНТА: Иванова Мария Ивановна

ФОРМА ОБУЧЕНИЯ: заочная; Курс 2, Группа 19-ЗГД -02;

НАПРАВЛЕНИЕ: 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) образовательной программы «Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства». Курсовая работа, выполненная на тему: «Оценка и пути повышения конкурентоспособности на рынке гостиничных услуг» в соответствии с «Положением о порядке размещения в ЭБС и автоматизированной (компьютерной) проверке на объем и характер заимствования курсовых и выпускных квалификационных работ по направлениям подготовки/специальностям высшего образования» курсовая работа по дисциплине «Технологии и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства», **прошла** автоматизированный анализ в Программной системе для обнаружения заимствований в учебных и научных работах, **сохранена** в «личном кабинете» пользователя и **загружена** во внутреннее хранилище системы.

Доля авторского текста (оригинальности) в результате автоматизированной

проверки составила _____%.

Зав. кафедрой ПиМК

Н.И. Севрюгина

« _____» _____

ПРИЛОЖЕНИЕ Е (Образец)

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Аримов, С. Автоматизация бизнес-процессов: Критерии оценки эффективности программного продукта / С. Аримов // Туризм: практика, проблемы, перспективы. – 2011. – №8. – С. 64-65.

2 Вендров, А. М. Проектирование программного обеспечения экономических информационных систем / А. М. Вендров. – М.: Финансы и статистика, 2013. – 289 с.

3 Гвозденко, А. А. Логистика в туризме: учебное пособие / А. А. Гвозденко.

– М.: Финансы и статистика, 2012. – 272 с.

4 Библиоглобус. Авиабилеты: [сайт]. – Москва, 2020. – URL:

https://www.bgoperator.ru/price.shtml?action=biletnew (дата обращения: 12.02.2021).