


Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Агабекян Раиса Левоновна
Должность: ректор
Дата подписания: 20.03.2024 14:04:25
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 межкультурны
коммуникаций Академии ИМСИТ,
протокол № 5 от 25 декабря 2023 года,
И.о. зав. кафедрой ПиМК, доцент


В.В. Прилепский

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе,
доцент


Н. И. Севрюгина

25.12.2023 г.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Б1.О.20 Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями

для обучающихся по программе бакалавриата
43.03.03 Гостиничное дело
Направленность (профиль) образовательной программы
«Управление гостиничным бизнесом»

Квалификация (степень) выпускника
«Бакалавр»

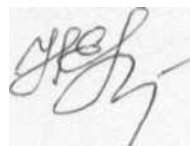
Краснодар

2023

Методические указания по выполнению курсовой работы по дисциплине Б1.О.20 Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) образовательной программы «Управление гостиничным бизнесом»

Сост. профессор Н.В. Елисеева – Краснодар: ИМСИТ, 2023. – с.

Составитель



д.г.н., профессор

Н.В. Елисеева

Методические указания по выполнению и защите курсовой работы по дисциплине Б1.О.20 Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями в соответствии с требованиями Федерального Государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело рассмотрены и одобрены на заседании кафедры Педагогика и межкультурных коммуникаций 25 декабря 2023 г., протокол № 5.

Методические указания утверждены на заседании Научно-методического совета Академии ИМСИТ 25.12.2023 г., протокол №4

Председатель НМС академии, профессор



Н.Н. Павелко

Согласовано:

Проректор по учебной работе, доцент



Н.И. Севрюгина

Проректор по качеству образования, доцент



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	5
2	ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ КУРСОВОЙ РАБОТЫ	7
3	СОДЕРЖАНИЕ, СТРУКТУРА И ЭТАПЫ ВЫПОЛНЕНИЯ КУРСОВОЙ РАБОТЫ	9
3.1	Структура курсовой работы	9
3.2	Обоснование актуальности выбранной темы	9
3.3	Определение объекта и предмета исследования	10
3.4	Постановка цели и задач исследования	10
3.5	Подбор, изучение и анализ литературных источников	11
4	МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОФОРМЛЕНИЮ КУРСОВОЙ РАБОТЫ	12
4.1	Оформление текстовой части	12
4.2	Оформление иллюстраций	16
4.3	Оформление формул и уравнений	19
4.4	Оформление таблиц	19
4.5	Оформление приложений	22
5	ПРЕДСТАВЛЕНИЕ И ЗАЩИТА КУРСОВОЙ РАБОТЫ	23
5.1	Порядок проверки курсовой работы на наличие незаконных заимствований в системе «Антиплагиат»	24
6	ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ РАБОТ	25
7	РУКОВОДСТВО И ОЦЕНИВАНИЕ КУРСОВОЙ РАБОТЫ	26
7.1	Критерии оценки и шкала оценивания результатов оценки курсовой работы	26
8	МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РАБОТЕ С ЛИТЕРАТУРНЫМИ И ИНЫМИ ИСТОЧНИКАМИ ИНФОРМАЦИИ	29
8.1	Примеры оформления различных источников	31
9	УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ	34
	ПРИЛОЖЕНИЯ	
	ПРИЛОЖЕНИЕ 1	
	ПРИЛОЖЕНИЕ 2	
	ПРИЛОЖЕНИЕ 3	
	ПРИЛОЖЕНИЕ 4	
	ПРИЛОЖЕНИЕ 5	
	ПРИЛОЖЕНИЕ 6	

ВВЕДЕНИЕ

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

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

- а) на здания, дороги, транспорт, другие внутренние и внешние объекты, включая школы, жилые дома, медицинские учреждения и рабочие места;
- б) информационные, коммуникационные и другие службы, включая электронные службы и экстренные службы;
- в) социальные программы и социальные услуги, включая реабилитацию, обуславливающие возможность эффективной социальной адаптации инвалидов в обществе.

Для завершения изучения дисциплины «Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями» обучающийся выполняет курсовую работу. Курсовая работа является обязательным разделом основной образовательной программы бакалавриата и представляет собой форму научно-исследовательской деятельности студента, ориентированную на углубленное изучение проблем сферы будущей профессиональной деятельности в сфере гостиничного дела. Курсовая работа выполняется обучающимися 5 курса, семестр 1 сессия заочной формы обучения направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело под руководством преподавателя.

В курсовой работе, на основе полученных данных в ходе прохождения практики, а также в ходе изучения дисциплины «Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями», обучающийся должен продемонстрировать знания, умения и владения в сфере выбора и применения клиенто-ориентированных технологий гостиничного обслуживания (компетенции ОПК-2; ОПК-7), а также организации ведения переговоров с гостями,

согласования условий договора по реализации гостиничного продукта, оказанию услуг лицам с ограниченными возможностями (компетенции УК-5; УК-9; ОПК-2; ОПК-7).

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

1 КУРСОВАЯ РАБОТА: ЦЕЛЬ, ЗАДАЧИ, ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

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

- осуществлять поиск и использование информации (в том числе справочной, нормативной и правовой), сбор данных с применением современных информационных технологий, необходимых для решения профессиональных задач;
- выбирать инструментальные средства для обработки данных в соответствии с поставленной задачей, применяя современный математический и статистический аппарат, программные продукты;
- анализировать результаты расчетов, используя современные методы обработки и интерпретации данных, делать обоснованные выводы.

Задачи курсовой работы:

- возможность использования знаний, умений и владений в сфере сервиса, полученных в ходе прохождения учебной и производственной практик;
- овладение методами организационно управленческого исследования;
- умение оперировать основными категориями дисциплины «Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями»;
- формирование навыков сервисной работы;
- реализация творческого и научного потенциала обучающихся.

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

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

образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

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

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

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

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

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

Каждый обучающийся вправе самостоятельно выбрать тему курсовой работы:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2 ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ К СОДЕРЖАНИЮ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

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

К курсовой работе предъявляются следующие требования:

- актуальность;
- четкость построения;
- логическая связь между главами (разделами) и последовательное развитие (от общего к частному) основной идеи темы на протяжении всего исследования;
- краткость и точность формулировок;
- конкретность изложения результатов работы;
- доказательность обобщающих суждений;
- оформление в соответствии с действующими ГОСТами, а также настоящими методическими рекомендациями.

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

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

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

При оценке содержания курсовой работы используются следующие критерии:

- сумел ли обучающийся подобрать достаточный, адекватный и актуальный список источников информации, необходимых для осмысления проблемы, обозначенной в качестве темы;
- составил ли обучающийся логически обоснованный план, соответствующий сформулированной цели и поставленным задачам;
- удалось ли обучающемуся собрать необходимый материал и осмыслить его правильно;
- умеет ли обучающийся анализировать материал и формулировать обобщающие суждения;
- какие методы научного исследования в работе использовал обучающийся;
- насколько самостоятельно обучающийся выполнил работу;

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

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

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

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

№ пп	Индекс компете нции	Содержание компетенции (или ее части)	В результате написания работы обучающиеся должны:		
			знать	уметь	владеть
1	2	3	4	5	6
1	УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	Знает: психологические основы социального взаимодействия; направленное на решение профессиональных задач; основные принципы организации деловых контактов; методы подготовки к переговорам, национальные, этнокультурные и конфессиональные особенности и народные традиции населения; основные концепции взаимодействия людей в организации, особенности диадического взаимодействия	Умеет: грамотно, доступно излагать профессиональную информацию в процессе межкультурного взаимодействия; соблюдать этические нормы и права человека; анализировать особенности социального взаимодействия с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей	Владеет: организацией продуктивного взаимодействия в профессиональной среде с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей; преодолением коммуникативных, образовательных, этнических, конфессиональных и других барьеров в процессе межкультурного взаимодействия; выявлением разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия
2	УК-9	Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	Знает: основные документы, регламентирующие экономическую деятельность; источники финансирования профессиональной деятельности; принципы планирования экономической деятельности	Умеет: обосновывать принятие экономических решений, использовать методы экономического планирования для достижения поставленных целей	Владеет: навыками применения экономических инструментов
3	ОПК-2	Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания	
4	ОПК-7	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Обеспечивает соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	

3 СОДЕРЖАНИЕ, СТРУКТУРА И ЭТАПЫ ВЫПОЛНЕНИЯ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

3.1 Структура курсовой работы

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

Структура курсовой работы:

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

3.2 Обоснование актуальности выбранной темы

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

Во введении курсовой работы формулируются:

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

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

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

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

По тому насколько обучающийся правильно выбрал тему исследования и насколько точно он ее понимает, оценивая с точки зрения своевременности экономической и социальной значимости для индустрии туризма и гостеприимства, можно судить об его научной зрелости, а также компетентности в соответствующей профессиональной области.

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

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

3.3 Определение объекта и предмета исследования

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

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

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

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

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

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

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

3.3 Постановка цели и задач исследования

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

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

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

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

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

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

3.4 Подбор, изучение и анализ литературных источников

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

Основная часть

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОФОРМЛЕНИЮ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

4.1 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 (кегель 14). Межстрочный интервал 1,5 строки. 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, 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.

Между названием главы и параграфом расстояние 2 интервала. Каждый параграф начинается с отступа, расстояние от предыдущего текста до заголовка подраздела должно составлять 2 интервала, от заголовка раздела – 1 интервал до текста. Абзацы в тексте начинают отступом (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 и не выжирняются.

Наименование структурных элементов курсовой работы «СОДЕРЖАНИЕ»,

«ВВЕДЕНИЕ», «ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ (1 ГЛАВА)», «АНАЛИТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ (2 ГЛАВА)», «ЗАКЛЮЧЕНИЕ», «СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ», «ПРИЛОЖЕНИЕ» следует располагать посередине строки без точки в конце и печатать ПРОПИСНЫМИ (БОЛЬШИМИ) БУКВАМИ. 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 ТЕХНОЛОГИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ В СФЕРЕ ГОСТЕПРИИМСТВА

2 интервала



1.1 Общая характеристика технологии обслуживания в гостиничном предприятии

1 интервал

Текст параграфа



2 интервала

1.2 Современные теоретические подходы к проектированию процесса организации сервисной деятельности

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 $\frac{1}{4}$ 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 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]. 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.

Необходимо 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, $5/32$; $(50A - 4C)/(40B + 20)$ [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 « \emptyset » 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 « \emptyset »;
- применять без числовых значений математические знаки, например, > (больше), < (меньше), = (равно), \geq (больше или равно), \leq (меньше или равно), \neq (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 перечисления 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%.

4.2 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 именуется 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:

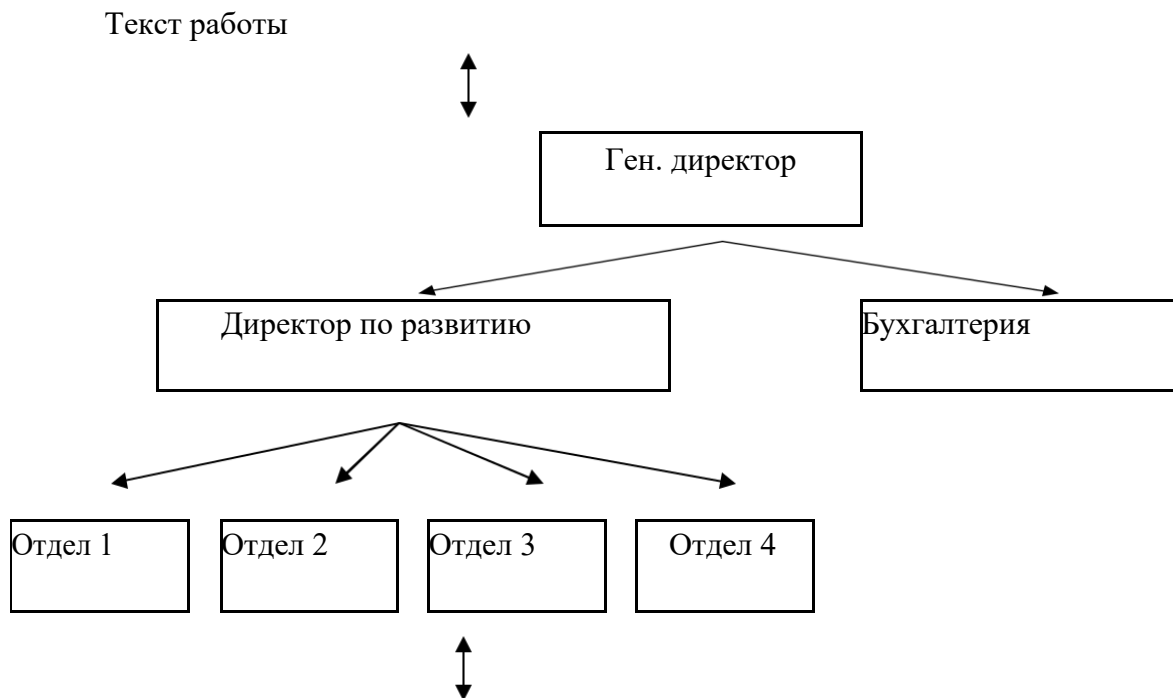


Рисунок 1 – Функциональная структура управления предприятием

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) _____.

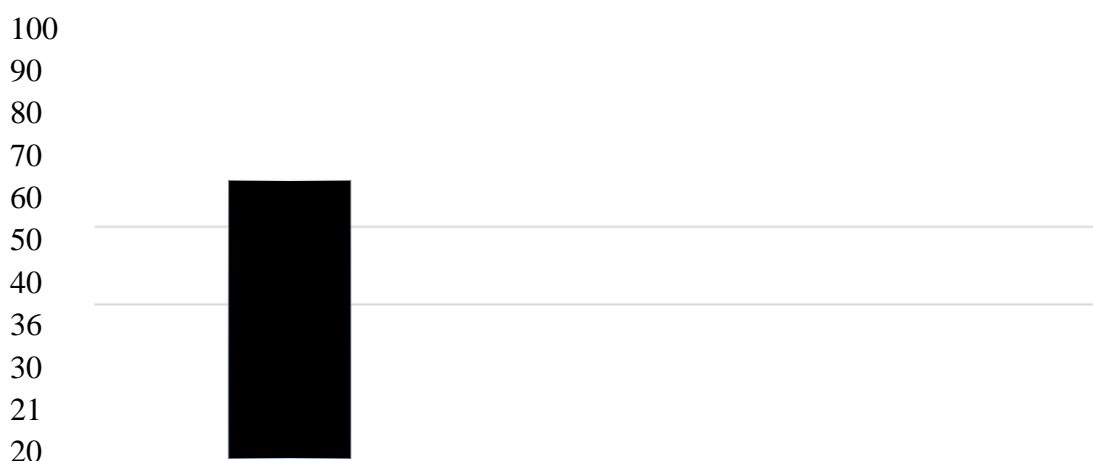
На все рисунки должны быть даны ссылки в тексте курсовой работы, например, как отмечено на рисунке 1; в соответствии с рисунком 1 или просто указание – (рисунок 1).

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)».



■ Рекреация Лечение Познавательные цели Паломничество Экстрим

Рисунок 1 – Пример оформления диаграммы (составлено автором)

4.3 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:

$$\rho = V / m, \tag{1}$$

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 « \times ». 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].

4.4 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.

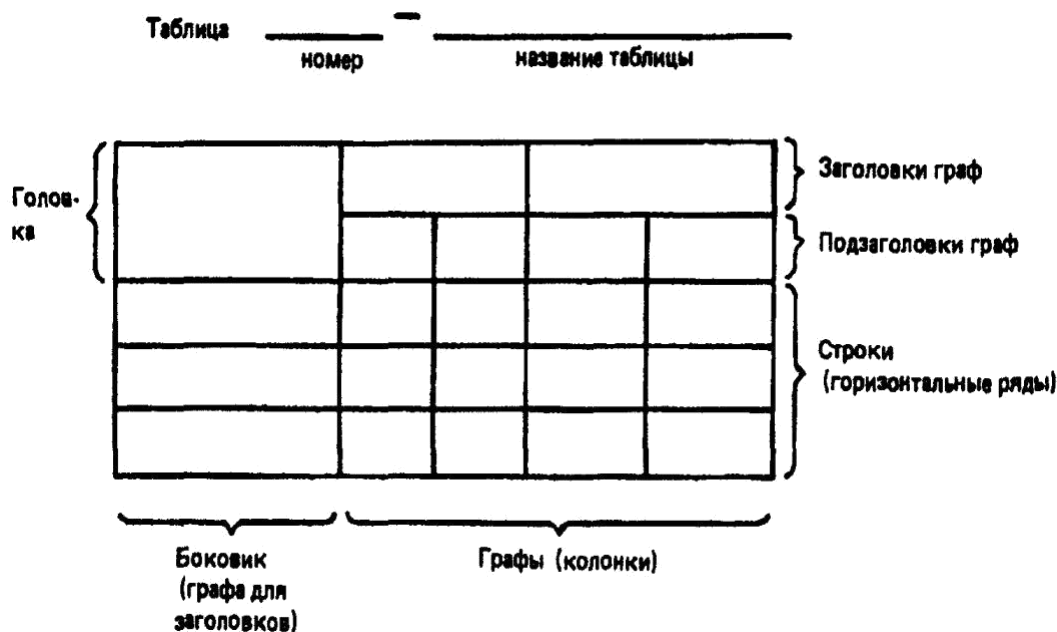


Рисунок 2 – Структура оформления данных в виде таблицы [1]

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 в 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, 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].

4.5 Оформление приложений

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

5 ПРЕДСТАВЛЕНИЕ И ЗАЩИТА КУРСОВОЙ РАБОТЫ

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

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

Курсовая работа, получившая положительную рецензию, допускается к защите. Защита курсовой работы осуществляется на заседании комиссии, где студенты, ознакомившиеся с рецензией, рассказывают основное содержание своей работы и делают выводы по её результатам, отвечают на замечания рецензента и вопросы членов комиссии. При выставлении оценки комиссия учитывает как качество выполнения работы, так и результаты ее защиты. Каждая курсовая работа оценивается по пятибалльной системе. Оценка проставляется в ведомости и зачетной книжке. Неудовлетворительная оценка записывается только в ведомости.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6 ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ РАБОТ

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

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

7 РУКОВОДСТВО И ОЦЕНИВАНИЕ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Выполнение курсовой работы осуществляется под непосредственным контролем руководителя.

Руководитель курсовой работы:

- оказывает практическую помощь обучающемуся в выборе темы курсовой работы;
- консультирует по подбору литературы и фактического материала, рекомендует обучающемуся основные и дополнительные источники по выбранной теме;
- согласовывает содержание и корректирует рабочий план курсовой работы, разработанный обучающимся самостоятельно;
- оказывает помощь в выборе методики проведения исследования;
- проводит текущие консультации по выполнению курсовой работы;
- осуществляет систематический контроль за ходом выполнения курсовой работы в соответствии с графиком ее выполнения;
- осуществляет проверку и рецензирование курсовой работы;
- выявляет недостатки работы, которые необходимо устранить к моменту защиты;
- определяет готовность работы и дает заключение о возможности ее допуска к защите;
- назначает дату и время защиты;
- участвует в работе комиссии по защите курсовых работ или принимает её самостоятельно;
- выставляет итоговую оценку курсовой работы по результатам защиты и качеству исполнения.

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

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

7.1 Критерии оценки и шкала оценивания результатов оценки курсовой работы

Таблица 7.1 - Типовые критерии и шкала оценивания результатов оценки курсовой работы

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

				поставленные вопросы по теме работы
4	4	4	Средний уровень	В работе достигнуты все результаты, указанные в задании, качество оформления работы соответствует установленным в академии требованиям и при защите обучающийся проявил хорошее владение материалом работы и способность аргументировано отвечать на поставленные вопросы по теме работы
3	3	3	Минимальный уровень	В работе достигнуты основные результаты, указанные в задании, качество оформления работы в основном соответствует установленным в академии требованиям и при защите обучающийся проявил удовлетворительное владение материалом работы и способность отвечать на большинство поставленных вопросов по теме работы
2	2	2	Минимальный уровень не достигнут	В работе не достигнуты основные результаты, указанные в задании или качество оформления работы не соответствует установленным в академии требованиям, или при защите обучающийся проявил неудовлетворительное владение материалом работы и не смог ответить на большинство поставленных вопросов по теме работы

Таблица 7.2.- Критерии оценки содержания курсовой работы (КР)

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

11	Соблюдение требований Государственных стандартов	В полной мере	В достаточной степени	Частично	Отсутствует
----	--	---------------	-----------------------	----------	-------------

Критерии оценки курсовой работы:

- актуальность темы;
- полнота и обстоятельность изложения всех частей работы;
- эффективность использования избранных методов исследования для решения поставленных задач;
- обоснованность и ценность полученных результатов исследования и выводов возможность их применения в практической деятельности;
- правильность оформления и полнота использования литературы;
- качество доклада (сообщения) и ответов на вопросы при защите работы.

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

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

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

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

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

8 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 2023 году, то 10 источников должны быть выпущены не раньше 2018 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 в 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 упоминанием 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 наращеня;

– 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.

8.1 Примеры оформления различных источников

1) Конституция Российской Федерации:

– Конституция Российской Федерации: офиц. текст. – М.: Маркетинг, 2001.–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. Михненко, 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 // Турифо. – 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 туристической индустрии: 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](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) Иностранный источник (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.

9 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Основная литература

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

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

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

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

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

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

8 Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры: Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 05.04.2017 г. №301.

9. Коломиец А.И. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж: учебное пособие - Москва: Директ-Медиа, 2023. – 80 с.

10. Тимошенко С. А., Урюпина Г. С. Проектирование процесса предоставления услуг : учебное пособие для обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис - Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский государственный аграрный университет (СПбГАУ), 2022

Дополнительная литература

11. Елфимова Ю.М. Техника и технология сервисной деятельности : учебное пособие : [16+] / Ю. М. Елфимова, А. В. Трухачев, А. Г. Иволга [и др.] ; Ставропольский государственный

аграрный университет, Кафедра туризма и сервиса. – Ставрополь : Секвойя, 2021. – 72 с. –
Режим доступа: по подписке. –
URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=700999> (дата обращения: 17.09.2023). –
Текст : электронный.

12. Кулагина Е. В., Кациель С. А., Лукина О. В., Автюхова О. В. Введение в направление профессиональной подготовки «Гостиничное дело»: учебное пособие – Омск: Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2020. – 111 с.

13. Пивоев, В. М. Методология и методика научного исследования: учебное пособие / В. М. Пивоев. – 2-е изд., перераб. и доп. – Петрозаводск: ПетрГУ, 2006. – 100 с.

14. 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.

15. 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.

Титульный лист курсовой работы

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

Институт педагогики и социальных коммуникаций

Кафедра педагогики и межкультурных коммуникаций

КУРСОВАЯ РАБОТА

по дисциплине «Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями» на тему: «Специфика обслуживания в отелях гостей с ограниченными возможностями»

Работу выполнила
студентка 3 курса
заочной формы обучения
группы 20-ЗГД-02
Тарасова Анастасия Артемовна

Руководитель д.г.н, профессор

Н.В. Елисеева

Работа защищена с оценкой « »

Дата защиты: « ___ » _____ 202__ г.

Краснодар 2023

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 гостиничном предприятии	
2.3 Разработка путей повышения конкурентоспособности на рынке гостиничных услуг	
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	25
ПРИЛОЖЕНИЯ	

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

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

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

КАФЕДРА ПЕДАГОГИКИ И МЕЖКУЛЬТУРНЫХ КОММУНИКАЦИЙ

ОТЗЫВ РУКОВОДИТЕЛЯ
на курсовую работу студента(ки)

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

Дисциплина «**Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями**»

Тема курсовой работы:

« _____ »

_____ Курс _____ Группа _____

Сформированность компетенций у студента по итогам выполнения заданий по курсовой работе

Задания, компетенции УК-5; УК-9; ОПК-2; ОПК-7	Уровень сформированности компетенций
1. Изучить организационно-технологическую характеристику гостиничного предприятия для гостей с ограниченными возможностями здоровья (УК-5; УК-9;)	
2. Исследовать деятельность основных служб гостиницы для гостей с ограниченными возможностями здоровья (УК-5; УК-9;)	
3. Изучить материально-техническую базу гостиничного предприятия с учетом гостей с ограниченными возможностями здоровья (ОПК-2; ОПК-7)	
4. Исследовать систему дополнительных услуг гостиницы с учетом гостей с ограниченными возможностями здоровья (ОПК-2; ОПК-7)	
5. Выполнить анализ сезонной наполняемости гостиницы (УК-5; УК-9; ОПК-2; ОПК-7)	
6. Разработать проект рекреационной программы для молодежного отдыха с учетом гостей с ограниченными возможностями здоровья (УК-5; УК-9; ОПК-2; ОПК-7)	
7. Разработать предложения по рекреационному обслуживанию VIP-клиентов с учетом гостей с ограниченными возможностями здоровья (УК-5; УК-9; ОПК-2; ОПК-7)	

(Высокий, средний, низкий)

Соответствие курсовой работы требованиям

Наименование требования	Заключение о соответствии требованиям (отметить)

	«соответствует», «соответствует не в полной мере», или «не соответствует»
1. Актуальность темы	
2. Соответствие содержания теме	
3. Полнота, глубина и обоснованность решения поставленных задач	
4. Корректность аналитических материалов	
5. Практическая значимость	
6. Возможности внедрения результатов исследования	
7. Оценка личного вклада автора	

(Соответствует, частично соответствует, не соответствует)

Достоинства содержательной части курсовой работы:

Ошибки и недостатки содержательной части курсовой работы: замечания к содержанию и оформлению курсовой работы _____, однако в работе в п. _____ необходимо было объяснить причины _____. Данное замечание не снижает практическую значимость исследования.

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

Обобщенная оценка содержательной части курсовой работы

*соответствует / частично соответствует / не соответствует

Руководитель:
Профессор кафедры ПиМК

Н.В. Елисеева

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 22-ЗГД -02;

НАПРАВЛЕНИЕ: 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) образовательной программы «Гостиничная деятельность». 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

В.В. Прилепский

« _____ » _____

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Аримов, С. Автоматизация бизнес-процессов: Критерии оценки эффективности программного продукта / С. Аримов // Туризм: практика, проблемы, перспективы. – 2021. – №8. – С. 64-65.

2 Вендров, А. М. Проектирование программного обеспечения экономических информационных систем / А. М. Вендров. – М.: Финансы и статистика, 2023. – 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: 12.02.2023).