МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ**

**«КРАСНОДАРСКИЙ ГУМАНИТАРНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ**

**ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КУРСОВЫХ РАБОТ**

**ПМ 04 Продажи гостиничного продукта**

***«Профессиональный цикл»***

***основной профессиональной образовательной программы***

***по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис***

***профиль получаемого профессионального образования – социально-экономический***

**г. Краснодар, 2022**

|  |  |
| --- | --- |
| **СОГЛАСОВАНО**  Заместитель директора по НМР  ГАПОУ КК КГТК  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Н.И. Тутынина  «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_ г. | **УТВЕРЖДАЮ**  Заместитель директора по УР  ГАПОУ КК КГТК  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Г.А. Словцова  «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20 \_ г. |
| **РАССМОТРЕНО**  на заседании кафедры  сервиса и общественного питания  Заведующий кафедрой  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Е.И.Толстихина  «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_ г. |  |

:

Составитель: Задорожная Н.И., преподаватель ГАПОУ КК КГТК \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись)

Методические рекомендации по выполнению курсовой работы являются частью учебно-методического комплекса (УМК) по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис».

Методические рекомендации содержат требования к лингвистическому и техническому оформлению курсовой работы практические советы по подготовке и прохождению процедуры защиты.

Методические рекомендации адресованы студентам очной формы обучения.

В электронном виде методические рекомендации размещены на файловом сервере колледжа по адресу: *kgtk.ru*

**ВВЕДЕНИЕ**

Выполнение курсовой работы является формой самостоятельной, творческой работы студента, которая предусматривает закрепление и углубление теоретических знаний и практических навыков, а также способствует профессиональной подготовке специалистов. Курсовая работа выполняется по предложенным темам, однако, это не исключает возможности выбора другой темы, в соответствии со структурой дисциплины. Курсовая работа является завершающим этапом изучения дисциплины и выполняется в сроки, определенные рабочим учебным планом.

В курсовой работе студент показывает свое умение работать с литературными источниками, давать объективную оценку современного уровня развития гостиничной индустрии.

Целью курсовой работы является обобщение, систематизация и закрепление полученных знаний и практических умений по дисциплине, развитие творческой самостоятельности и организованности.

Для достижения поставленной цели реализуются следующие задачи:

1. Осуществление поиска необходимой информации, ее обобщение, систематизация и анализ;
2. Формирование умений применять теоретические знания при решении поставленных вопросов;
3. Использование справочной, нормативной, технологической документации;
4. Умение делать аргументированные выводы.

Задание по курсовой работе студент получает индивидуально от преподавателя.

Методическое пособие адресовано преподавателям и студентам специальностей 43.02.11 «Гостиничный сервис».

Основные требования к оформлению курсовой работы

### Структура курсовой работы

***Титульный лист***

***Содержание*** КР желательно сделать электронным для удобства работы с большим объемом текстового материала.

## Введение должно раскрывать актуальность и значение темы, формулировать цель КР.

***Основная часть КР*** состоит из теоретической и практической части.

* В теоретической части дается история вопроса, теоретическое освещение темы на основе анализа имеющейся литературы.
* Практическая часть может быть представлена методикой, расчетами, анализом экспериментальных данных. Практическая часть может быть представлена в форме анализа деятельности предприятия по теме курсовой, основанном на сведениях и материалах конкретного гостиничного предприятия. Содержание практической части определяется в зависимости от темы курсовой работы.

***Заключение,*** помимоподведения итогов по теме, должно содержать выводы и рекомендации о возможности использования или практического применения исследуемых материалов.

***Список используемой литературы*** оформляется в соответствии с требованиями.

***Приложения*** располагаются в конце работы и оформляются в соответствии с рекомендациями*.*

## Общие правила оформления курсовых работ

### 1. Оформление текстового материала

Текстовая часть работы должна быть исполнена в компьютерном варианте на бумаге формата А4. Шрифт – Times New Roman, размер шрифта – 14, полуторный интервал (в сносках Times New Roman – 12, одинарный интервал), выравнивание по ширине. Страницы должны иметь поля: нижнее – 20 мм.; верхнее – 20 мм.; левое – 30 мм.; правое – 10 мм. Объем КР должен составлять 25 – 30 страниц. Все страницы работы должны быть пронумерованы. Номер страницы ставится на середине листа нижнего поля (шрифт номера страницы Times New Roman, размер шрифта - 12), красная строка – 1,25 см.

Весь текст КР должен быть разбит на составные части. Разбивка текста производится делением его на разделы (главы) и подразделы (параграфы). В содержании работы не должно быть совпадения формулировок названия одной из составных частей с названием самой работы, а также совпадения названий глав и параграфов. Названия разделов (глав) и подразделов (параграфов) должны отражать их основное содержание и раскрывать тему работы.

При делении работы на ***разделы*** (главы) согласно ГОСТ 2.105-95 обозначение производят порядковыми номерами – арабскими цифрами без точки и записывают с абзацного отступа, выделяют жирным шрифтом, без подчеркивания и без точки в конце. Если заголовок состоит из нескольких предложений, то между ними точка ставиться. Вторая строка наименования заголовка, подзаголовка пишется от границы левого поля.

При необходимости подразделы (параграфы) могут делиться на пункты. ***Номер пункта*** должен состоять из номеров раздела (главы), подраздела (параграфа) и пункта, разделённых точками. В конце номера раздела (подраздела), пункта (подпункта) точку не ставят.

Заголовки должны четко и кратко отражать содержание разделов (глав), подразделов (параграфов), пунктов.

Переносы в словах заголовков и подзаголовков не допускаются. Заголовки отделяются от основного текста пустой строкой.

Не допускается оставлять заголовки, подзаголовки текста, а так же заголовки таблиц и рисунков на одной станицы, а текст, таблицу или рисунок на другой.

Если заголовки и подзаголовки, а так же наименования таблиц и рисунков состоят из нескольких строк, то их прописывают через один интервал.

Перечисления в тексте допускается отмечать с помощью знаков: “\*”, “-” и т.п., который ставиться перед каждой позицией перечисления.

Для дальнейшей детализации могут быть использованы арабские цифры со скобкой.

Например: а) . . . .

1. . . . .
2. . . . .

Каждое перечисление указывается с абзацного отступа.

**2. Порядок оформления сносок**

**Сноска – это элемент, содержащий вспомогательный текст пояснительного или справочного характера.**

Сноска связана с текстом цифрой (1). Знак сноски ставиться на уровне верхнего обреза шрифта непосредственно после того слова, числа, символа, цитаты, предложения, к которым дается пояснение или справочные данные.

Нумерация сносок сквозная по всему тексту, количество сносок должно соответствовать количеству источников в списке используемой литературы.

Содержание сносок помещают в конце листа, с абзацного отступа, отделяют от основного текста короткой тонкой линией, проведенной от границы левого поля на 1/3 страницы.

|  |
| --- |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  1 Фамилия И.О. автора. Название. Место, год издания. Страница, с которой взята цитата. |

В таблице сноски помещают над линией, обозначающей окончание таблицы.

Нумерация страниц основного текста и приложений, входящих в состав работы, должна быть сквозная.

В работе должны применяться научные и специальные термины, обозначения и определения, установленные соответствующими стандартами, а при их отсутствии – общепринятые в специальной и научной литературе. Если принята специфическая терминология, то перед списком литературы должен быть перечень принятых терминов с соответствующими разъяснениями. Перечень включают в содержание работы.

При написании введения необходимо правильно формулировать обязательные элементы.

**Требования к структуре КР**

|  |  |
| --- | --- |
| **Элемент введения** | **Комментарий к формулировке** |
| Актуальность темы | Раскрыть суть исследуемой проблемы и показать степень ее проработанности в трудах экономистов |
| Цель работы | Должна заключаться в решении исследуемой проблемы путем ее анализа и практической реализации |
| Задачи работы | Определяются, исходя из развития цели работы. Формулировки задач необходимо делать как можно более тщательно, поскольку описание их решения должно составить содержание глав и параграфов работы. Как правило, формулируются 3 – 4 задачи. |
| Объект изучения | Дать определение экономическому явлению, на которое направлена исследовательская деятельность. |
| Предмет изучения | Дать определение планируемым к исследованию конкретным свойствам объекта или способам изучения экономического явления. |
| Информационная база исследования | Перечислить источники информации, используемые для исследования. |
| Практическая значимость исследования | Не носит обязательного характера. Наличие сформулированных направлений реализации полученных выводов и предложений придает работе большую практическую значимость. |
| Структура работы | Кратко изложить содержание глав работы. |

Заключение носит форму синтеза полученных в работе результатов. Его основное назначение – резюмировать содержание работы, подвести итоги проведенного исследования. В заключении излагаются полученные выводы и их соотношение с целью работы и конкретными задачами, поставленными и сформулированными во введении.

**3. Порядок оформления содержания, введения и заключения**

В начале курсовой работы помещают содержание, которое включает номера и наименования разделов и подразделов с указанием номеров страниц, на которых они размещаются.

Слово **“СОДЕРЖАНИЕ”** пишется прописными буквами и центрируется относительно границ левого и правого полей.

Если наименование разделов, подразделов написаны на нескольких строках, то номер страницы ставиться на уровне последней строки.

Текст курсовой работы делят на разделы и подразделы.

Номера разделов обозначают арабскими цифрами без точки на конце. Нумерация разделов производится в пределах всей курсовой работы.

Подразделы имеют нумерацию в пределах каждого раздела, их номера состоят из номера раздела и подраздела, разделенных точкой.

Нумерация подразделов первого раздела:

1.1

1.2

Нумерация подразделов второго раздела:

2.1

2.2

Если подраздел включает в себя пункты и подпункты:

Номер состоит из номера раздела, подраздела, пункта, разделенными между собой (.)

Например:

**СОДЕРЖАНИЕ**

Стр.

Введение…………………………………………………..……………………..........................5

1 Теоретические основы организации деятельности службы маркетинга в

гостиницах……………………………………………………………….....................................7

* 1. Основные направления деятельности службы маркетинга в отелях разного типа……………………………………………………………..……...........................................7
  2. Нормативно-правовая документация, регламентирующая деятельность службы маркетинга…………………………………………………………............................................12
  3. Персонал службы маркетинга…………………………………………………………….16

2 Организация деятельности службы маркетинга на примере гостиницы «Авангард»……………….…………………………..................................................................17

2.1 Общая характеристика гостиницы «Авангард»…………………………..........................17

2.2 Основные направления деятельности службы маркетинга в гостинице «Авангард»……………………………………………………………………………………...20

2.3 Характеристика персонала службы маркетинга в гостинице «Авангард»……………..25

Заключение ……………………………………………………………………………………..26

Список используемой литературы …………………………………………………………....27

Приложение 1 - Положение о деятельности службы маркетинга ………………………….28

**Порядок оформления введения и заключения**

Слово «**ВВЕДЕНИЕ**» - центрируется, пишется прописными буквами, выделяется жирным шрифтом.

Нумерация введения начинается с 5 стр.

Введение составляет – 1,5-2 стр. от основного текста.

Включает:

* Актуальность (почему создан текстовой документ);

*- Область применения, порядок применения;*

* Цели, задачи создания текстового документа
* Методы исследования;
* Источники информации.

Во введении обучающийся обязательно должен обосновать **актуальность избранной темы курсовой работы.** Для этого следует показать суть проблемной ситуации, с которой сталкиваются предприятия в условиях формирования рыночной экономики, из чего будет видна важность темы курсового исследования. При этом можно использовать региональный компонент, материалы периодической печати и научных дискуссий. Например, для характеристики актуальности темы можно использовать следующую фразу: «Этими обстоятельствами обусловлен выбор темы курсовой работы».

Затем определяется **цель работы** с ее расчленением на комплекс взаимосвязанных **задач**, подлежащих решению в процессе выполнения курсовой работы. При этом можно использовать следующие фразы: «Цель курсовой работы состоит в обобщении теоретических вопросов… и разработке плановых показателей…, обеспечивающих эффективное функционирование предприятия. В соответствии с поставленной целью были определены следующие задачи:

- изучить теоретические и методические основы…

- выявить роль и место деятельности службы маркетинга в гостинице….

- определить факторы, влияющие на развитие …

- провести комплексный анализ показателей деятельности службы

маркетинга в гостинице…

- провести анализ деятельности гостиницы…

- предложить новые технологии … для конкретного предприятия

- определить направления повышения эффективности…

Таким образом, цели курсовой работы обычно перечисляются (изучить …, описать…, установить…, выяснить… и т.д.).

Далее во введении **формулируются объект и предмет исследования.** Объектом исследования является конкретное предприятие, а предмет исследования определяется в названии темы курсовой работы.

Затем определяется **информационная база курсового исследования,** которая объединяет плановые материалы предприятия и документы бухгалтерской отчётности. Следует грамотно перечислять наименования использованных документов.

Далее указываются **использованные** студентом **методы исследования.** Например: «В процесс выполнения курсовой работы для решения поставленных вопросов применены различные приемы и методы исследований: монографический, логический, статистический, аналитический и т.д.

Заключительным элементом введения может быть **краткая характеристика структуры работы.** Например: «Курсовая работа содержит введение, 2 главы, заключение, список использованных источников в количестве…, приложение в количестве….. Работа выполнена на … страницах печатного текста».

Слово «**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**» - центрируется, пишется прописными буквами, выделяется жирным шрифтом.

Заключение составляет – 1,5-2- стр. от основного текста.

В этой части работы студент должен показать, как выполнены те цели и задачи, которые поставлены перед курсовой работой во введении.

В заключении логически последовательно излагаются выводы и предложения, к которым пришел студент в результате курсового исследования. Они должны быть краткими и четкими, дающими полное представление о содержании, значимости, обоснованности и эффективности разработок.

Выводы и предложения пишутся в виде тезисов, по пунктам, и должны отражать основные выводы по теории вопроса, по проведенному комплексному анализу результатов деятельности предприятия, а также по всем предлагаемым направлением ее совершенствования. Таким образом, в заключении формулируются краткие выводы по каждой из двух глав курсовой работы.

**Порядок оформления основной части курсовой работы**

Курсовая работа должна содержать 2 главы, каждая из которых в свою очередь делится на параграфы.

**Глава 1** работы носит общетеоретический характер и представляет собой обзор и оценку литературных источников по теме работы (законодательные и нормативные акты, официальные документы, монографии, статьи, учебные пособия). Следует делать обязательные ссылки на источник информации, указывая в конце цитаты в квадратных скобках номер источника литературы и той страницы, на которой содержится цитируемая фраза.

**Глава 2** работы носит практический, проектный, расчетно-конструктивный характер.

Первый подраздел посвящается организационно-экономической характеристике объекта исследования - местоположение, отрасль, организационно-правовая форма, состав учредителей, виды деятельности, финансово-экономические показатели за два периода и др. В работе основное внимание уделяется изучению показателей, относящихся к конкретной теме исследования.

Вовторой главедолжны описываться результаты проведенного исследования и возможные направления повышения эффективности работы предприятия.

Разработка предложений и рекомендаций будет свидетельствовать о практической значимости курсовой работы.

Обязательным для курсовой работы является логическая взаимосвязь между главами и последовательное развитие основной темы на протяжении всей работы.

### 4. Оформление иллюстраций

Все иллюстрации, помещаемые в работу, должны быть тщательно подобраны, ясно и четко выполнены. Рисунки и диаграммы должны иметь прямое отношение к тексту, без лишних изображений и данных, которые нигде не поясняются. Количество иллюстраций в работе должно быть достаточным для пояснения излагаемого текста. Иллюстрации следует располагать как можно ближе к соответствующим частям текста. На все иллюстрации должны быть ссылки в тексте работы. Наименования, приводимые в тексте и на иллюстрациях, должны быть одинаковыми.

Ссылки на иллюстрации разрешается помещать в скобках в соответствующем месте текста, без указания *см.* (смотри). Ссылки на ранее упомянутые иллюстрации записывают сокращенным словом *смотри*, например, *см. рисунок 3.*

Размещаемые в тексте иллюстрации следует нумеровать арабскими цифрами, например: *Рисунок 1, Рисунок 2* и т.д. Допускается нумеровать иллюстрации в пределах раздела (главы). В этом случае номер иллюстрации должен состоять из номера раздела (главы) и порядкового номера иллюстрации, разделенных точкой, например *Рисунок 1.1.*

Надписи, загромождающие рисунок, чертеж или схему, необходимо помещать в тексте или под иллюстрацией.

**5. Порядок оформления графического материала и формул**

*Графический материал*

Графический материал (графики, рисунки, диаграммы и т.д.) служит для наглядного отображения излагаемого текста, результатов исследования или выводов. Его размещают по тексту курсовой работы (после первой ссылки на него), а так же в приложениях к работе.

Не допускается выполнять графический материал чернилами разного цвета, вклеивать в работу.

Весь графический материал (иллюстрации) должен быть пронумерован арабскими цифрами в пределах всей курсовой работы (1,2,3 и т.д.).

Иллюстрации должны иметь наименование, которое размещается под ней и состоит из: слова «рисунок», его номера и наименования, нанесенного с пропиской буквы после тире.

При необходимости иллюстрации снабжают поясняющими данными (подрисуночным текстом), которые располагаются между изображением и наименованием.

|  |
| --- |
| - Удельный вес работников службы маркетинга гостиницы «…»  Рисунок 2 – Состав и структура работников службы маркетинга гостиницы «Авангард» |

Если в курсовой работе приведена одна иллюстрация, то ее не нумеруют.

*Формулы*

Формулы нумеруют в пределах всей курсовой работы арабскими цифрами, которые записывают на уровне формулы справа в круглых скобках, саму формулу помещают в центре листа.

Пояснения символов и числовых коэффициентов, входящих в формулу, если они ранее не пояснены в тексте, должны быть приведены непосредственно под формулой.

Пояснение каждого символа следует давать с новой строки в той последовательности, в которой символы приведены в формуле.

|  |
| --- |
| СТП  ПТ = Т , (1)  где ПТ – производительность труда, руб.;  СТП – стоимость товарной продукции в текущих оптовых ценах, руб.;  Т – затраты труда на производство продукции, тыс. чел.-час. |

Переносить формулу на следующую строку допускается на знаках выполняемых операций, причем знак вначале следующей строки повторяют. Например, при переносе формулы на знаке умножения пишут строчную букву «х».

Применение машинописных и рукописных символов в одной формуле не допускается.

Скобки необходимо писать так, чтобы они полностью охватывали по высоте, заключенные в них формулы.

В случае применения одинаковых по начертанию скобок, внешние скобки должны быть большего размера, чем внутренние.

Знак корня должен скрывать все элементы подкоренного выражения.

При написании дробей, особенно многострочных, основная линия должна быть длиннее линий других дробей, входящих в состав данной математической формулы.

**6. Требования к оформлению таблиц**

Цифровой материал, как правило, оформляют в виде таблиц. Таблицы применяют для наглядности и удобства сравнения показателей. Название таблицы помещают над ней, после слова «таблица» и ее номера.

Слово «Таблица» пишут с прописной буквы от границы левого поля. Нумеруют таблицы арабскими цифрами в пределах курсовой работы (1, 2, 3).

Основные структурные элементы таблицы следующие:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Головка | Заголовки граф | |  | |
| Боковик, заголовки строк | подзаголовки граф |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  | строки | горизонтальные |  |  |
|  |  |  |  |  |

Графы (колонки)

Заголовки граф и строк следует писать с прописной буквы, а подзаголовки граф – со строчной буквы, если они составляют одно предложение с заголовком, или с прописной, если они имеют самостоятельное значение.

В конце заголовка и подзаголовка точка не ставится. Заголовки и подзаголовки граф указывают в единственном числе.

Таблицы слева, справа, сверху и снизу ограничиваются линиями.

Не допускается разделять заголовки и подзаголовки боковика и граф диагональными линиями.

Заголовки граф записывают параллельно строкам таблицы, при необходимости допускается размещать их перпендикулярно.

Размер шрифта в таблице – 12, интервал – одинарный.

Таблицу помещают после первого упоминания о ней в тексте.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Таблица 4 – Профессиональные требования   |  |  |  | | --- | --- | --- | | Должностные обязанности | Основные необходимые навыки | Необходимые знания | | 1. Работа с российской и иностранной клиентурой | Умение контактировать с клиентами по тематике своей службы на языке клиента | Основы грамматики, лексики и фонетики родного языка | | 2. Подготовка и организация работы | Организация рабочего места. Соблюдение этикета…. | Основы охраны здоровья, гигиены, санитарии, ведения гостиничного хозяйства. | |

Допускается помещать таблицу вдоль длинной стороны листа.

Если таблица не входит на формат листа по ширине:

- вводят дополнительную строку, где указывают номера граф;

- таблицу делят на части и размещают их одна над другой;

- над первой частью указывают название и номер таблицы;

- над последующими частями пишут от границы левого поля слова «Продолжение таблицы» или «Окончание таблицы» с указанием ее номера:

- во второй и последующих частях таблицы повторяют головку и боковик.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Таблица 2 – Динамика продажи гостиничных услуг корпоративным клиентам в гостинице «Авангард»   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | Вид продукции | 2018 г. | 2019 г. | 2020 г. | 2021 г. | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | 1. Бассейн |  |  |  |  | | 2. Салон красоты |  |  |  |  |     Продолжение (окончание) таблицы 2   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | Вид продукции | 2018 г. | 2019 г. | 2020 г. | 2021 г. | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | 1. Бассейн |  |  |  |  | | 2. Салон красоты |  |  |  |  | |

Если таблица не входит на формат листа по длине:

- вводят дополнительную строку с номерами граф;

- над первой частью таблицы указывают ее название и номер;

- над последующими частями пишут от границы левого поля слова «Продолжение таблицы» или «Окончание таблицы» с указанием ее номера;

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Таблица 3 – Виды некоммерческих организаций   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | Виды | Деятельность | Имущество | Ответственность | | 1 | 2 | 3 | 4 | | 1. Учреждения | Выполнение управленческих, социально-культурных и иных функций | Полностью или частично финансируются собственниками | Отвечают по своим обязательствам находящимися в их распоряжении денежными средствами | | 2. Некоммерческие партнерства | Удовлетворение материальных и иных потребностей участников партнерства | Имущество становится собственностью | Не отвечают по обязательствам |   - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - -  Продолжение (окончание) таблицы 2   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | | 3. Фонды | Преследуют общественно-полезные цели | Имущество становится собственностью | Не отвечают по обязательствам | | 4. Автономные некоммерческие организации | Предоставление услуг в области здравоохранения, культуры, спорта, образования | Добровольные взносы | Учредители не сохраняют прав на имущество | |

### При отсутствии отдельных числовых данных в таблице следует ставить прочерк (тире).

Цифры в графах таблицы должны быть записаны так, чтобы разряды чисел по всей графе были расположены один под другим.

### При наличии небольшого по объему цифрового материала его желательно давать не таблицей, а текстом, располагая цифровые данные в виде колонок.

### Например:

### Предельные отклонения могут составлять:

### по высоте…………………...2,5

### по ширине…………………..1,5

### по длине……………………..0,3

### 7. Оформление списка используемой литературы

Список литературы составляется с учетом правил оформления библиографии.

Сведения об источниках следует располагать в алфавитном порядке (по фамилии автора или названии) и нумеровать арабскими цифрами.

Список литературы помещается в конце курсовой работы.

Сведения о каждом источнике помещают от левого края.

Фамилию автора указывают в именительном падеже. Если авторов более трех, приводят фамилию автора, указанную в книге первой с добавлением слов “и др.”.

Если авторов не более трех, то их фамилии и инициалы приводят в той последовательности, в которой они приведены в книге через запятую.

Название книги или статьи пишется без кавычек и сокращений.

Место издания пишется с прописной буквы. Наименование городов Москва и Ленинград (Санкт-Петербург) пишут сокращенно (М., Л., С-Пб.), а название других городов - полностью.

Наименование издательства пишут так, как оно приведено в книге.

Год издания указывают цифрами без дополнительных пояснений (год должен быть не позднее 5 лет, исключение – нормативно-правовая документация).

Например: 2018, 2019 и т.п.

Сведения, касающиеся периодической литературы (газеты, журналы и т.п.) приводят в следующем порядке: автор (ы), наименование статьи, знак (//), наименование журнала, газеты, дата издания, число или месяц (только для газет), номер выпуска (только для журналов), страницы (кроме газет объемом 8 и менее страниц).

***Образец оформления раздела «Список используемой литературы»***

*(порядок размещения по алфавиту)*

**Список используемой литературы**

Нормативно-правовые документы

1 Правила оказания гостиничных услуг в Российской Федерации, утв. Постановлением Правительства РФ от 2015 г. № 1085 (в ред. Постановления Правительства РФ от 02.10.1999 г. № 1104).

2 Генеральное соглашение между общероссийскими объединениями профсоюзов, общероссийскими объединениями работодателей и Правительством РФ на 2018-2019гг. // Российская газета. -2018.- 19 января.- 125 с.

3 и т.д.

Монографическая литература

4 Экономика и социология труда: учебник/ под. ред. д.э.н., проф. А.Я. Кибанова.- М.: ИНФРА-М, 2019- 584 с.

5 Егоршин, А.П. Управление персоналом/А.П. Егоршин.- Н. Новгород.:НИМБ, 2019. - 548 с.

6 Эренберг, Р. Современная экономика труда: Теория и государственная политика/ Р. Эренберг, Р. Смит.- М.: Изд-во МГУ, 2019.- 800 с.

7 и т.д.

Периодическая литература

8 Яковлев, А.Н. Свобода – это наше все…? / А.Н. Яковлев // Рос. вести. – 2018 – 24 янв. –2 с.

9 Стоунхаус, Д. Управление организационными знаниями/Д. Стоунхаус// Менеджмент в России и за рубежом.-2018. -№ 1.-14-26 с.

Описание электронных ресурсов

10 Корпоративный проект «МАРС» [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – М., [2020]. – Режим доступа: // http://www.mars.udsu/ru. – [Загл. с экрана].

11 Крутихин, И. В. Корпоративная аналитическая база данных статей: принципы организации [Электронный ресурс] / И. В. Крутихин. – Электрон. дан. – М., [2019]. – Режим доступа: http://rckk.ru/win/inter-events/crimea 2014/trud/sec1114/Doc25.HTML. – [Загл. с экрана].

### 8. Оформление приложений

В приложениях помещают материал, дополняющий основной текст. Приложениями могут быть, например, графические материалы, таблицы большого формата, расчеты, технологические карты, описания аппаратуры и приборов, описания алгоритмов и программ задач, решаемых на ЭВМ и т.д.

Приложения оформляют как продолжение основного на последующих ее листах или в виде самостоятельного документа.

В основном тексте на все приложения должны быть даны ссылки, например: *Производные единицы системы СИ (Приложения 1, 2 и 5).*

Приложения располагают в последовательности ссылок на них в тексте. Каждое приложение должно начинаться с нового листа (страницы) с указанием наверху справа страницы слова *Приложение* и его обозначения. Рядом со словом *Приложение* ставят обозначение, под ним в скобках указывают или слово **“обязательное”, или “рекомендуемое”.** В свою очередь **рекомендуемое приложение может быть «справочным» и «информационным».**

Приложения обозначают арабскими цифрами, за исключением цифры 0.

Приложение должно иметь заголовок, который записывают с прописной буквы отдельной строкой и выравнивается по центру.

***Приложение 1***

**Тематика курсовых работ**

1. Бизнес-мероприятия в гостиничном бизнесе

2. Техника продаж и ее особенности при личном контакте с гостем

3. Туризм и гостиничный бизнес

4. Коммерческое предложение. Разработка, способы подачи

5. Продажи гостиничных услуг, способы

6. Виды сегментации потребителей гостиничных услуг

7. Гостиничные услуги, общая характеристика, способы продаж

8. Интерьер и его роль в маркетинговой деятельности предприятия

9. Способы позиционирования гостиничного предприятия

10. Виды и общая характеристика деятельности гостиничных предприятий

11. Номенклатура гостиничных услуг, способы формирования

12. Комфортные условия проживания и их влияние на продажи гостиничных услуг

13. Ассортиментный перечень услуг в гостиницах курортного типа

14. Инструменты продаж в гостиничном бизнесе, общая характеристика

15. Прямые продажи, особенности

16. Способы выявления потребностей гостей в гостиничном бизнесе

17. Цели и работа с анкетами гостей

18. Классификация гостиничных предприятий

19. Эстетические свойства услуги

20. Понятие и особенности деятельности дестинаций

21. Организационные структуры гостиничного бизнеса

22. Особенности и виды пакетных предложений

23. Внешняя среда и ее влияние на гостиничный бизнес

24. Управление качеством работы персонала как способ продажи гостиничных услуг

25. РR и фирменный стиль в гостиничном бизнесе

26. Качество обслуживания и его роль в гостиничном обслуживании

27. Роль рекламы в гостиничном бизнесе

28. Конкурентоспособность гостиницы

29. Способы формирования привлекательности гостиничного продукта.

30. Виды и характеристика программ лояльности клиентов в гостиничном бизнесе

31. Основные функции цены

32. Виды сбыта гостиничного продукта

33. Типы потребителей в отелях курортного типа

34. Виды наружной рекламы в гостинице

35. Виды внутренней рекламы в гостинице

36. Способы оценки эффективности сегментации

37. Успех в гостиничном бизнесе, основные факторы

38. Сфера применения гостиничных услуг

39. Служба маркетинга, направления деятельности в курортном отеле

40. Служба маркетинга, направления деятельности в бизнес-отеле.

41. Особенности маркетинга в отеле эконом-класса

42. Бизнес-отель, характеристика деятельности

43. Факторы, формирующие качество услуг в гостиничном бизнесе

44. Виды и характеристика информации в гостиничном бизнесе

***Приложение 2***

***Образец титульного листа курсовой работы***

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ

КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ**

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ**

**«КРАСНОДАРСКИЙ ГУМАНИТАРНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»**

**КУРСОВАЯ РАБОТА**

**по МДК 04.01 Организация продаж гостиничного продукта**

**на тему: « »**

Выполнила студентка

3 курса, группы

Специальность 43.02.11

Гостиничный сервис

ФИО

Руководитель

Задорожная Н.И., преподаватель

Работа защищена с оценкой\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Краснодар 2023 г.

***Обратная сторона* *титульного листа курсовой работы***

**Эксперты нормоконтроля:**

Содержательная экспертиза:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ Задорожная Н.И., преподаватель ГАПОУ КК КГТК/

(подпись)

Техническая экспертиза:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ Шпитальная А.Ю., заведующая центром мониторинга

(подпись) качества обучения ГАПОУ КК КГТК/

Курсовая работа прошла нормоконтроль

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2023 г.

М.П.

***Приложение 3***

**Список литературных источников, рекомендуемых студентам для написания курсовой работы**

1. Потапова И.И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания : учебник для студ.учреждений сред.проф.образования/ И.И.Потапова. \_ М. :ИЦ «Академия». 2018 ISBN978-5-4468-1550-0

2. Корнеев Н.В. Технологии гостиничной деятельности : учебник для студентов учреждений ывсшего образования / Н.В. Корнеев, Ю.В. Кореева. – М. : ИЦ «Академия». 2019 ISBN978-5-4468-1423-7

3. Ольшанская С. А., Джум Т. А. Организация- сервисного обслуживания в туризме:уч.пособие / Т.А.Джум, С.А. Ольшанская – М., Магистр НИЦ ИНФРА-М. 2091 Режим доступа <http://znanium.com/catalog/produkt/478441>

4. Мазилкина Е.И. Организация продаж гостиничного продукта : уч.пособие / Е.И.Мазилкина М:ИНФРА-М, 2019 Режим доступа http://znanium.com/catalog/produkt/1010664

5. Медлик С., Играм Х. Гостиничный бизнес : учебник для студентов /С.МедликМ : ЮНИТИ-ДАНА, 2019 Режим доступа http://znanium.com/catalog/produkt/1025557

6. Гончарова Л.П. Гостиничный сервис: Учебное пособие / Гончарова Л.П. – М.Форум НИЦ ИНФРА0М, 2018 Режим доступа http://znanium.com/catalog/produkt/987236

7. Быстров С.А. Организация гостиничного дела : уч.пособие / С.А.Быстров. – М.: ФОРУМ : ИНФРА-М 2020 Режим доступа <http://znanium.com/catalog/produkt/961520>

8. Джум Т.А., Денисова Н.И. Организация гостиничного хозяйства: уч.пособие /Джум Т.А.Денисова Н.И. - М., Магистр НИЦ ИНФРА-М. 2019 Режим доступа <http://znanium.com/catalog/produkt/519396>

9.Джоббер Д., Ланкастер Дж Продажи и управление продажами: уч.пособие.-М: ЮНИТИ-ДАНА, 2020 Режим доступа http://znanium.com/catalog/produkt/1028609

***Приложение 4***

***Образец задания для выполнения курсовой работы***

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ

КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ**

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ**

**«КРАСНОДАРСКИЙ ГУМАНИТАРНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»**

**ЗАДАНИЕ ПО КУРСОВОЙ РАБОТЕ**

**по МДК 04.01 Организация продаж гостиничного продукта**

Студенту \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. полностью)

Группа\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Курс\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Специальность\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Тема курсовой работы: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­

2. Дата начала исследования: «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_ г.

Дата сдачи студентом законченной работы: «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 202\_ г.

3. Исходные данные к курсовой работе:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4. Объект курсовой работы:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

5.Основные части курсовой работы (курсового проекта) (перечень подлежащих разработке вопросов, сроки их выполнения и примерный объем в страницах и в процентах к общему объему):

Введение:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_стр.(10%) с \_\_\_\_\_\_\_по \_\_\_\_\_

Теоретическая часть:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_стр.(25-30%) с \_\_\_\_\_\_\_по\_\_\_\_\_\_\_

Экспериментальная часть:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_стр.(30-35%) с \_\_\_\_\_\_\_по\_\_\_\_\_\_\_

Заключение:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_стр.(5%) с \_\_\_\_\_\_\_по\_\_\_\_\_\_\_

6. Рекомендуемая специальная литература, справочные издания и т.д.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Руководитель\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Задорожная Н.И.

Заведующий кафедрой\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Толстихина Е.И./

Задание принял к выполнению \_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(дата) (подпись) (Ф.И.О. студента)

***Приложение 5***

***Образец письменного отзыва руководителя о курсовой работе***

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ

КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ**

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ**

**«КРАСНОДАРСКИЙ ГУМАНИТАРНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»**

**ОТЗЫВ РУКОВОДИТЕЛЯ НА КУРСОВУЮ РАБОТУ**

**по МДК 04.01 Организация продаж гостиничного продукта**

Студента (ки) курса 3 группы №

Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Тема курсовой работы

Руководитель Задорожная Наталия Ивановна, преподаватель\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(ФИО, должность)

Соответствие содержания курсовой работы заявленной теме Курсовая работа выполнена в соответствии с требованиями\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Актуальность темы Данная тема является актуальной, так как

Оценка сформированных ОК и ПК по виду профессиональной деятельности сформированы\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Оценка полноты разработки поставленных вопросов, теоретической и практической значимости курсовой работы:

Оценка курсовой работы\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Руководитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Задорожная Н.И. «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2023 г.

(подпись)

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Е.И.Толстихина\_

(подпись, Ф.И.О.)

***Приложение 6***

***Образец оформления раздела «Список используемой литературы»***

*(порядок размещения по алфавиту)*

Список используемой литературы

Нормативно-правовые документы

1 Доклад министра образования Российской Федерации В.М. Филиппова на рас­ширенном заседании итоговой коллегии от 21 февраля 2011 г. // Стандарты и мо­ниторинг в образовании. - 2011. - № 2.

2 Генеральное соглашение между общероссийскими объединениями профсоюзов, общероссийскими объединениями работодателей и Правительством РФ на 2012-2013 гг. // Российская газета. -2012.- 19 января.- 4-5 с.

Монографическая литература

3 Экономика и социология труда: учебник/ под. ред. д.э.н., проф. А.Я. Кибанова.- М.: ИНФРА-М, 2013.- 584с.

4 Егоршин, А.П. Управление персоналом/А.П. Егоршин.- Н. Новгород.:НИМБ, 2014. - 548 с.

1. Потапова И.И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания :

учебник для студ.учреждений сред.проф.образования/ И.И.Потапова. \_ М. :ИЦ «Академия». 2018 ISBN978-5-4468-1550-0

6.Корнеев Н.В. Технологии гостиничной деятельности : учебник для студентов учреждений ывсшего образования / Н.В. Корнеев, Ю.В. Кореева. – М. : ИЦ «Академия». 2018ISBN978-5-4468-1423-7

7. Ольшанская С. А., Джум Т. А. Организация- сервисного обслуживания в туризме:уч.пособие / Т.А.Джум, С.А. Ольшанская – М., Магистр НИЦ ИНФРА-М. 2019 Режим доступа <http://znanium.com/catalog/produkt/478441>

8. Эренберг, Р. Современная экономика труда: Теория и государственная политика/ Р. Эренберг, Р. Смит.- М.: Изд-во МГУ, 2012.- 800 с.

Периодическая литература

9. Яковлев, А.Н. Свобода – это наше все…? / А.Н. Яковлев // Рос. вести. – 2010. – 24 янв. –2 с.

8 Стоунхаус, Д. Управление организационными знаниями/Д. Стоунхаус// Менеджмент в России и за рубежом.-2011. -№ 1.- 14-26 с.

Описание электронных ресурсов

10. Бычков, В.В. Эстетика Владимира Соловьева как актуальная парадигма: К 100-летию со дня смерти В.Л. Соловьева: [Электронный ресурс] / В.В. Бычков. – Электрон. ст. – Б.м., Б.г.- Режим доступа к ст.: http://spasil.ru/biblt/bichov2.htm

10 Корпоративный проект «МАРС» [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – М., [2012]. – Режим доступа: // http://www.mars.udsu/ru. – [Загл. с экрана].