


Комитет по образованию
Государственное бюджетное
профессиональное образовательное учреждение
«Санкт-Петербургский технический колледж»

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по
учебно-методической работе

 Л.Л. Богатская
«23» октября 2018 г.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КУРСОВЫХ РАБОТ
ПО ПМ.03. «ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ПРОЦЕССЕ
ПРОЖИВАНИЯ», МДК.03.01.2 «ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ»
для студентов 2 курса
специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» (базовый уровень)

Согласовано на заседании
Методического совета:

Протокол № 2 от «23» 10 2018г.

Рассмотрено:

На заседании ПЦК «Сервиса и туризма»

Протокол № 2 от «10» 10 2018г.

Председатель ПЦК  /Тябина Н.Д./

Разработал

преподаватель  /Соколова Е.И. /

ОГЛАВЛЕНИЕ

	Стр.
ВВЕДЕНИЕ	3
1. Организация разработки тематики курсовых работ	3
2. Требования к структуре курсовой работы	3
3. Структурные компоненты курсовой работы	4
4. Оформление курсовой работы	4
5. Организация выполнения курсовой работы	12
6. Темы курсовых работ	14
Приложение 1. Пример оформления титульного листа	16
Приложение 2. Пример оформления таблиц	17
Приложение 3. Пример оформления рисунков	18

ВВЕДЕНИЕ

Методические указания по выполнению курсовых работ по МДК.03.01.2 Дополнительные услуги (далее методические указания) разработаны на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее - ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.11 «Гостиничный сервис»

Методические указания являются частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» в части освоения ПМ.03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания МДК.03.01. Организация обслуживания гостей в процессе проживания МДК.03.01.2 Дополнительные услуги, с целью:

закрепления знаний:

- виды "комплиментов", персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;
- порядок и процедура отправки одежды в стирку и чистку и получения готовых заказов;
- принципы и технологии организации досуга и отдыха;
- особенности обслуживания room-service;
- правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;
- правила организации хранения ценностей проживающих.

формирования умений:

- организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;
- контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;
- комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов;
- осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание;
- предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих.

Методические указания адресованы студентам очной формы обучения.

Курсовая работа по дисциплине является одним из видов учебных занятий и формой контроля учебной работы студента.

1. ОРГАНИЗАЦИЯ РАЗРАБОТКИ ТЕМАТИКИ КУРСОВЫХ РАБОТ

1.1 Тематика курсовых работ разрабатывается преподавателями колледжа, рассматривается и принимается предметно-цикловой комиссией Сервиса и туризма, на заседании Методического совета, утверждается заместителем директора по учебной работе.

1.2 Темы курсовых работ соответствуют тематике рабочей программы.

Тема курсовой работы может быть предложена студентом при условии обоснования им ее целесообразности.

В отдельных случаях допускается выполнение курсовой работы (проекта) по данной теме группой студентов.

Тема курсовой работы может быть связана с программой производственной практики студента.

Курсовая работа может стать составной частью (разделом, главой) выпускной квалификационной работы, если видом итоговой государственной аттестации, определяемым в соответствии с Государственными требованиями по данной специальности, является выпускная квалификационная работа.

2. ТРЕБОВАНИЯ К СТРУКТУРЕ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

По содержанию курсовая работа может носить реферативный или практический характер

Курсовая работа имеет следующие структурные компоненты:

1. титульный лист (приложение №1)
2. оглавление
3. введение

4. основная часть (1 - 2 главы)
5. заключение
6. библиографический список
7. приложения

3. СТРУКТУРНЫЕ КОМПОНЕНТЫ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Титульный лист имеет следующие структурные компоненты:

- название колледжа
- наименование специальности
- тема курсовой работы
- фамилия, имя, отчество студента, номер группы
- оценка курсовой работы
- фамилия, инициалы научного руководителя
- место и год написания курсовой работы

Оглавление включает в себя название всех пунктов плана курсовой работы. Их формулировки должны точно соответствовать содержанию работы, быть краткими, четкими, последовательно и точно отражать ее внутреннюю логику. Обязательно указываются страницы, с которых начинается каждый пункт.

Во введении обосновывается актуальность работы, характеризуется ее предмет, объект, цель, задачи, новизна исследования, используемые методы. Общий объем введения – не более 3-х страниц. Каждый из перечисленных пунктов описывается, начиная с нового абзаца, но не нумеруется и не оформляется в виде заглавия. Ключевые слова (актуальность работы, предмет исследования, объект исследования, цель работы, задачи работы и т.п.) выделять курсивом, но не заключать в кавычки.

В основной части курсовой работы реферативного характера раскрывается история и теория исследуемого вопроса, анализируется состояние в сфере обслуживания, разрабатываются рекомендации по решению изучаемой проблемы.

Основная часть курсовой работы практического характера состоит обычно из двух разделов: в первом разделе содержатся теоретические основы разрабатываемой темы; вторым разделом является практическая часть, которая представлена расчетами, графиками, таблицами, схемами и т.п.

Курсовая работа, выполненная путем компиляции и списывания отдельных фрагментов первоисточников, оцениваются как недостаточно самостоятельная и творческая, т.к. в ней студент не проявляет умений, необходимых для научной реферативной работы - анализа, систематизации и обобщения собранных материалов.

В заключении в сжатом и систематизированном виде излагаются основные итоги как теоретической, так и практической части, приводятся выводы из всей работы. Изложение должно быть четким и ясным. Желательно, чтобы в разделе «Заключение» было не более 5-7 выводов, которые позволяют увидеть реализацию задач и главные достижения работы, проведенной студентом.

Последний обязательный раздел работы - «*Библиографический список*». В нем приводятся все источники, использованные при написании работы. Список составляется в алфавитном порядке фамилий авторов или названий произведений (при отсутствии фамилии автора). В списке применяется общая нумерация литературных источников. При оформлении исходных данных источника указывается сведения об авторах, заглавие, сведения об изданиях, выходные данные, количественные характеристики.

Раздел «Приложение» включается в работу в зависимости от желания студента. Приложения не входят в общий объем работы, поэтому их размеры никак не регламентируются. В приложении размещают вспомогательный материал. Все материалы исследования, важные для его понимания и доказательности выводов, приводятся в основном тексте работы.

4. ОФОРМЛЕНИЕ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Общие требования

Необходимо выдерживать научный стиль, грамотное и правильное оформление; не должно быть сокращений слов, за исключением общепринятых.

Объем курсовой работы должен быть достаточным для раскрытия рассматриваемой проблемы. Оптимальный объем курсовой работы составляет 20-25 страниц печатного текста (исключая список литературы и приложения)

Текст курсовой работы должен быть набран на компьютере в текстовом редакторе word, через полтора межстрочных интервала, шрифтом Times New Roman, размер шрифта 14. Многоцветие недопустимо.

Текст печатается на одной странице стандартного листа бумаги размером А4. Поля каждой страницы должны иметь следующие размеры: левое- 30мм, правое- 10мм, верхнее- 15мм, нижнее- 20мм. В тексте должны быть исключены местоимения

Страницы следует нумеровать арабскими цифрами. Нумерация страниц работы начинается с титульного листа, при этом соблюдается сквозная нумерация по всему тексту. На титульном листе и оглавлении номер страницы не ставится. Номер страницы указывается в правом верхнем углу без точки. Иллюстрации, таблицы, графики могут помещаться в тексте работы или на отдельные листы, которые включаются в общую нумерацию. Курсовая работа должна быть сброшюрована.

Весь материал курсовой работы реферативного характера в соответствии с планом разделяется на параграфы, которые нумеруются арабскими цифрами. Параграфы должны иметь названия, которые четко и кратко отражают содержание разделов. Слово «Параграф» не пишется. Для структурирования курсовой работы практического характера целесообразно разделение глав на параграфы. Если глава разбивается на более мелкие части, то количество их должно быть не менее двух. Слова «Глава», «Параграф» не пишутся. Введение, каждую новую главу, заключение, список литературы, приложения целесообразно начинать с нового листа. Курсовая работа практического характера конструкторского или технологического типа разрабатывается и оформляется в соответствии с требованиями ЕСТД и ЕСКД, на страницах с полями по форме указаний в приложении № 3

Заголовки глав, а также слова «Введение», «Заключение», «Оглавление», «Литература» следует располагать в середине строки без точки в конце, не подчеркивая, отделяя от текста тремя межстрочными интервалами. Переносы слов в заголовках не допускаются.

Оформление таблиц

Таблицы следует располагать в работе непосредственно после текста, в котором упоминается впервые или на следующем листе.

Таблицу следует располагать так, чтобы читать ее можно было без повтора работы. Если такое размещение невозможно, таблицу располагают так, чтобы ее можно было читать, проворачивая работу по часовой стрелке.

Таблицы нумеруются арабскими цифрами. Номер следует размещать в левом верхнем углу после слова «Таблица» (например, таблица 1.). Допускается нумерация таблиц как сквозная - по всей работе, так и в пределах главы. Если в работе одна таблица, ее не нумеруют. Каждая таблица должна иметь заголовок, который помещается ниже слова «Таблица». Слово «Таблица» и заголовок начинаются с прописной (большой) буквы, точка в конце заголовка не ставится. Кавычки для выделения слова «Таблица» или заголовка не используются.

При переносе таблицы на другую страницу заголовки ее граф повторяют. Если данные в какой-либо строке таблицы отсутствуют, то ставится прочерк.

Графы строк, столбцов, также должны иметь заголовки, начинающихся с прописных букв. Графу № п/п (номер по порядку) в таблицу включать не следует.

При наличии в тексте небольшого по объему цифрового материала его нецелесообразно оформлять таблицу, а следует давать в виде текста, располагая цифровые данные в колонки.

Оформление иллюстративного материала

Все иллюстрации (графики, схемы, рисунки, и т.п.) в работе обозначаются как рисунки: «рис.1». Их необходимо нумеровать арабскими цифрами в пределах своей работы. Если в работе только одна иллюстрация, ее нумеровать не следует. Иллюстрации должны иметь названия, которые помещаются под ними после слова «рис.».

Иллюстрации следует располагать в работе непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые или на следующем листе.

На все таблицы, схемы, иллюстрации должны быть даны ссылки в тексте. Должны быть названы все сходства и различия, их оценки по величине, даны ссылки на статистическую значимость различий, отмечен размах варьирования показателей, наибольшие и наименьшие позиции.

Детальное описание данных помогает анализу и обобщению результатов, придает доказательность выводам. Недооценка словесного описания считается методической ошибкой.

Оформление приложений

Приложения оформляются на листах формата А4. Каждое приложение начинается новой страницей. Если приложений больше одного, то они обозначаются арабскими цифрами. Знак № не ставится. Каждое из них имеет свой тематический заголовок и в правом верхнем углу надпись «Приложение». Располагать приложения следует в порядке появления ссылок на них в тексте работы.

5. ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Общее руководство и контроль за ходом выполнения курсовой работы осуществляется преподавателем соответствующей дисциплины.

Основными функциями руководителя курсовой работы является:

- консультирование по вопросам содержания и последовательности выполнения;
- оказание помощи студенту в подборе необходимой литературы;
- контроль хода выполнения курсовой работы;
- подготовка письменного отзыва на курсовую работу

Письменный отзыв должен включать:

- заключение о соответствии курсовой работы заявленной теме;
- оценку качества выполнения курсовой работы, соответствие оформления принятым стандартам;
- оценку полноты разработки поставленных вопросов, теоретической и практической значимости курсовой работы;
- отметку курсовой работы.

Оценка

«отлично» ставится в том случае, если в работе:

- полностью раскрыты все вопросы теоретической и практической части;
- материал изложен четко, логично, грамотно;
- соблюдены все требования, предъявляемые к оформлению

«хорошо» ставится в том случае, если в работе:

- неполно освещен какой-либо вопрос;
- имеются недочеты в оформлении

«удовлетворительно» ставится в том случае, если в работе:

- отсутствует четкость и грамотность в изложении материала;
- не учтены требования, предъявляемые к структуре работы;
- имеются серьезные ошибки по предмету и в оформлении

«неудовлетворительно» ставится в том случае, если в работе:

- допущены серьезные ошибки в изложении теоретической или практической части работы;
- отсутствует самостоятельная работа;
- отсутствует четкость изложения материала;
- не учтены требования, предъявляемые к структуре работы;
- содержание работы не соответствует структуре;
- имеются серьезные ошибки в оформлении

При необходимости руководитель курсовой работы может предусмотреть ее защиту студентом за счет объема времени, предусмотренного на изучение дисциплины.

Курсовая работа может быть возвращена студенту для продолжения исследования, которое может стать основой для выпускной квалификационной работы, либо сдается на хранение (на один год).

6. ТЕМЫ КУРСОВЫХ РАБОТ

1. Анализ дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице
2. Основные и дополнительные услуги в гостиничном бизнесе
3. Характеристика и особенности гостиничных услуг
4. Влияние дополнительных услуг на конкурентоспособность гостиничного предприятия
5. Внедрение новых дополнительных услуг
6. Дополнительные услуги хозяйственной службы (служба управления номерным фондом)
7. Дополнительные услуги административной службы
8. Дополнительные услуги службы общественного питания
9. Дополнительные услуги коммерческой службы
10. Дополнительные услуги службы безопасности
11. Оказание транспортных услуг
12. Оказание экскурсионного обслуживания в отеле
13. Сравнительный анализ предоставления дополнительных услуг в отелях 3* г. Санкт-Петербурга (на примере 3 отелей)
14. Сравнительный анализ предоставления дополнительных услуг в отелях 4* г. Санкт-Петербурга (на примере 3 отелей)
15. Сравнительный анализ предоставления дополнительных услуг в отелях 5* г. Санкт-Петербурга (на примере 3 отелей)
16. Сравнительный анализ предоставления дополнительных услуг в отелях 3, 4 и 5* г. Санкт-Петербурга (на примере 3 отелей)
17. Сравнительный анализ предоставления дополнительных услуг в отелях различных городов (на примере 3 отелей)
18. Сравнительный анализ предоставления дополнительных услуг российских и зарубежных отелей (на примере 3 отелей)
19. Особенности предоставления дополнительных услуг в хостелах
20. Особенности предоставления дополнительных услуг в пригородных гостиницах.
21. Особенности предоставления дополнительных услуг в мотелях.
22. Дополнительные услуги для детей
23. Дополнительные услуги для бизнесменов
24. Дополнительные услуги для командировочных (спортсменов)
25. Дополнительные услуги отеля, для лиц, не проживающих в отеле
26. Влияние гендерной составляющей на дополнительные услуги отеля
27. Влияние возраста отдыхающих на дополнительные услуги отеля
28. Роль национальности проживающих на дополнительные услуги в отеле
29. Основные тенденции в сфере дополнительных услуг.
30. Анимационная деятельность как вид дополнительных услуг.



Комитет по образованию
Государственное бюджетное профессиональное образовательное
учреждение
«Санкт-Петербургский технический колледж»

КУРСОВАЯ РАБОТА

**ПО ПМ.03. «ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ПРОЦЕССЕ
ПРОЖИВАНИЯ», МДК.03.01.2 «ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ»**

на тему «_____»

Выполнил студент № 209 _____
подпись ФИО

Специальность 43.02.11 « Гостиничный сервис» (базовая подготовка)

Руководитель курсовой работы _____ Надеинская Мария Алексеевна
подпись ФИО

Оценка _____

Санкт-Петербург 2018