Управление образования и науки Тамбовской области
ТОГБПОУ « Колледж торговли, общественного питания и сервиса»

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

по МДК 01.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

для студентов специальности 43.02.14. Гостиничное дело

ТАМБОВ -2018 г.

Рассмотрено
на заседании
предметно-цикловой
комиссии
Протокол № ____
от «___» ____ 2018 г.
_____

Одобрено
методист _____

«___»_____ 2018 г.

Рецензенты: Никулина И. Ю. начальник И.П.Т. гостиницы «Державинская»

Тимофеева Т. А. – мотодист колледжа

Разработчик - Л.В. Близнецова ,преподаватель специальных дисциплин

Методические указания предназначены для студентов, обучающихся по специальности 43.02.14 Гостиничное дело базовый уровень. Они содержат обязательные требования к написанию и оформлению курсовых работ. В них изложены цель, задачи, структура, порядок выполнения и тематика курсовых работ. Данная разработка окажет большую практическую помощь студентам при выполнении курсовых работ

Содержание

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ 4
2. ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПОЛНЕНИЮ КУРСОВОЙ РАБОТЫ 5
2.1. Структура курсовой работы 5
2.2. Общие требования к структурным элементам текстового документа 6
2.2.1. Титульный лист 6
2.2.2. Содержание 7
2.2.3. Подбор и изучение литературных источников 7
2.2.4. Введение 7
2.2.5. Основная часть 7
2.2.6. Заключение 11
2.2.7.Оформление информационных источников 12
3. Оформление курсовой работы 13
3. ОЦЕНКА И ЗАЩИТА КУРСОВОЙ РАБОТЫ 17
ПРИЛОЖЕНИЯ 20

1. Общие положения

Методические указания по выполнению курсовой работы по МДК 01.01. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения» для студентов специальности 43.02.14. Гостиничное дело в соответствии с Федеральным Государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования.

Курсовая работа является одной из важнейших форм самостоятельных занятий студента, способствующая углубленному изучению учебной дисциплины. Подготовка и выполнение курсовой работы готовит студента к творческому труду, формирует навыки анализа литературы и обобщения материала, практики, помогает овладеть элементами исследовательского подхода в работе. Курсовая работа – одна из форм контроля самостоятельной работы студента.

Целью курсовой работы по МДК 01.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема размещения» является обучение студентов процессам организации обслуживания в индустрии гостеприимства и пониманию технологических процессов в гостиничном сервисе, их роли в обслуживании клиентов.

Основными задачами студентов при подготовке курсовой работы по МДК 01.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения» являются:

- систематизация, закрепление и расширение знаний, полученных при изучении соответствующего курса;
- развитие навыков самостоятельной научно-исследовательской деятельности;
- проявление и развитие творческой инициативы для получения результатов, имеющих практическую ценность;
- сбор и подготовка материалов для последующего выполнения выпускной квалификационной работы;

- изучение технологий и стандартов обслуживания клиентов в гостиницах и других средствах размещения.

В процессе работы **студент должен уметь:**

- осуществлять сбор, обработку, анализ и систематизацию научно-теоретической и практической информации по теме исследования;
- анализировать научную и учебно-методическую литературу;
- обобщать изученный материал;
- делать выводы и предложения.

2. Требования к выполнению курсовой работы

2. 1. Структура курсовой работы

Курсовая работа по МДК 01.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения»

представляет собой логичное самостоятельное исследование и должна состоять их двух частей: теоретической и практической.

Практическая часть курсовой работа выполняется на примере конкретного предприятия, где студент проходил практику (работал).

Объем курсовой работы должен составлять 25-35 страниц печатного текста.

Курсовую работу следует выполнять в соответствии со сроками, установленными учебным планом и графиком учебного процесса.

Структура текстового документа курсовой работы строится по схеме, представленной на рисунке 1.

Рис. 1. Структура текстового документа курсовой работы

2.2. Общие требования к структурным элементам курсовой работы

2.2.1. Титульный лист

Образец титульного листа приведен в Приложении .

2.2.2. Содержание (план работы)

Содержание должно отражать все материалы, представляемые к защите работы в составе текстового документа. Наименование глав не должны повторять название курсовой работы, а заголовки пунктов - названия глав. Составленный план работы должен быть обязательно показан руководителю курсовой работы.

При составлении плана работы следует руководствоваться следующими стандартами:

- план должен включать введение, две главы с разбивкой на параграфы и пункты, а также заключение, список используемых источников и литературы;
- название глав должно соответствовать теме работы и способствовать раскрытию ее содержания;
- название параграфов соответствовать названию глав;
- выделение пунктов осуществлять только с учетом целесообразности, то есть только в тех случаях, когда необходима детализация освещения исследуемого вопроса;
- первая глава должна раскрывать теоретическую базу разработки темы исследования;
- вторая глава должна содержать анализ исследуемого материала и обоснование выдвинутых предложений и рекомендаций.

Примерные планы курсовых работ представлены в Приложении.

2.2.3. Подбор и изучение литературных источников

Курсовая работа выполняется на основе изучения литературных источников. При выполнении работы целесообразно использовать учебники, учебные и методические пособия, справочники, периодическую печать, интерактивные источники.

2.2.4. Введение

Во введении курсовой работы формулируются:

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

1. Актуальность темы – это степень её важности в данный момент и в данной ситуации для решения данных проблемы, вопроса или задачи.

Можно назвать два основных направления характеристики актуальности. Первое связано с неразработанностью выбранной темы. В данном случае исследование актуально именно потому, что определённые аспекты темы изучены не полностью. Второе направление связано с возможностью решения определённой практической задачи на основе полученных в исследовании данных. Выбирается одно из них или оба. Следует кратко изложить главное, для курсовой работы достаточно полстраницы печатного текста.

2. Цель работы – это то, что мы хотим достичь в результате её выполнения. Как правило, цель отражена в названии работы, например, «Организация обслуживания иностранных туристов в 3-х звездочной гостинице», цель – дать рекомендации по обслуживанию иностранных туристов или дать предложения по совершенствованию организации обслуживания иностранных туристов.

3. Задачи – это те действия, которые необходимо выполнить для достижения поставленной в работе цели. Основные задачи сформулированы в названии глав и заглавии курсовой работы.

4. Объект и предмет исследования Объектом исследования может быть конкретное предприятие или его структурные подразделения, а также процессы, явления, виды деятельности. Объект и предмет исследования соотносятся как общее и частное, как целое и часть. Именно предмет исследования определяет тему курсовой работы. Например, если тема работы «Организация обслуживания иностранных туристов в 3-х звездочной гостинице », то в этом случае объект – гостиница, предмет – организация процесса обслуживания.

5. Методы исследования – экономические, социологические, статистические, математические и др.

6. Практическая значимость курсовой работы состоит в совершенствовании деятельности объекта в целом или отдельных процессов, получении экономического или другого эффекта.

Далее во введении даётся краткое содержание работы и перечень источников информации. Введение целесообразно писать после завершения работы над первой и второй главой. В целом объём введения – от 1,5 до 3 страниц.

2.2.5. Основная часть

Основная часть курсовой работы должна содержать:

- теоретическую часть;
- практическую часть.

Теоретическая часть

В теоретической части описывается организация работы службы гостиницы, к которой имеет отношение выбранный технологический процесс (согласно теме). Сам процесс будет подробно описан в практической части курсовой работы.

Представленный теоретический материал должен опираться на анализ учебно-методической литературы по теме исследования, как отечественных, так и зарубежных авторов, а также на материалы периодической печати.

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 данном разделе должно быть представлено подробное описание организации и технологии работы конкретной службы или отдела, а именно:

- модель организационно - управленческой структуры службы гостиницы;
- функции и задачи службы, принципы работы службы;
- состав службы, графики работы персонала службы;
- требования, предъявляемые к помещениям службы;
- оборудование рабочих мест сотрудников службы;
- должностные инструкции работников службы;
- взаимодействие службы с другими подразделениями гостиницы;

- технические средства, обеспечивающие работу службы (оргтехника, оборудование, инвентарь и т.д.), правила и инструкции по использованию данного оборудования;

- технологическая документация, используемая в работе службы;

- этика и этикет работников службы;

- стандарты обслуживания данной службы,

- требования, предъявляемые к персоналу службы:

квалификационные, медицинские.

- имидж работников службы;

- культура взаимоотношений между сотрудниками службы и клиентами гостиницы.

Практическая часть

Технология включает в себя методы, приемы, режим работы, последовательность операций и процедур. Технология тесно связана с применяемыми средствами, оборудованием, инструментами, используемыми материалами.

Технологический процесс в гостинице - это упорядоченная совокупность операций по изменению размеров, формы, качества, внешнего вида или свойства услуги, например, разработка комплекса мероприятий по повышению качества услуги в гостиничном предприятии.

Практическая часть курсовой работы выполняется по единой схеме вне зависимости от выбранной темы. Целью этой части является описание технологического процесса (согласно предложенной тематике). В данном разделе целесообразно смоделировать конкретный технологический процесс в гостинице и дать полную характеристику данному процессу.

Должна быть представлена схема технологического процесса, описание составляющих элементов обслуживания. Проекция технологических процессов должна указывать на то, как организовать взаимодействие различных подразделений службы с целью качественного предоставления услуг.

В практической части проектируется схема технологического процесса, затем делается ссылка на данный материал и подробно описывается сам процесс. Организация технологического процесса по осуществлению оплаты за предоставление дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице представлена на рисунке 2.

Заканчивается практическая часть работы выводами, в которых дается оценка проведенного исследования и материала, изложенного в этой части работы.

Очень важно понимать состав, содержание, взаимосвязь элементов, а также степень участия тех или иных отделов и работников отеля на каждой стадии любого процесса обслуживания клиента. Аналогично графическим образом можно представить оказание услуг ресторанного и банкетного обслуживания, спа-обслуживания и другие.

Пример: Организация технологического процесса по осуществлению оплаты за предоставление дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице представлена на рисунке 2.

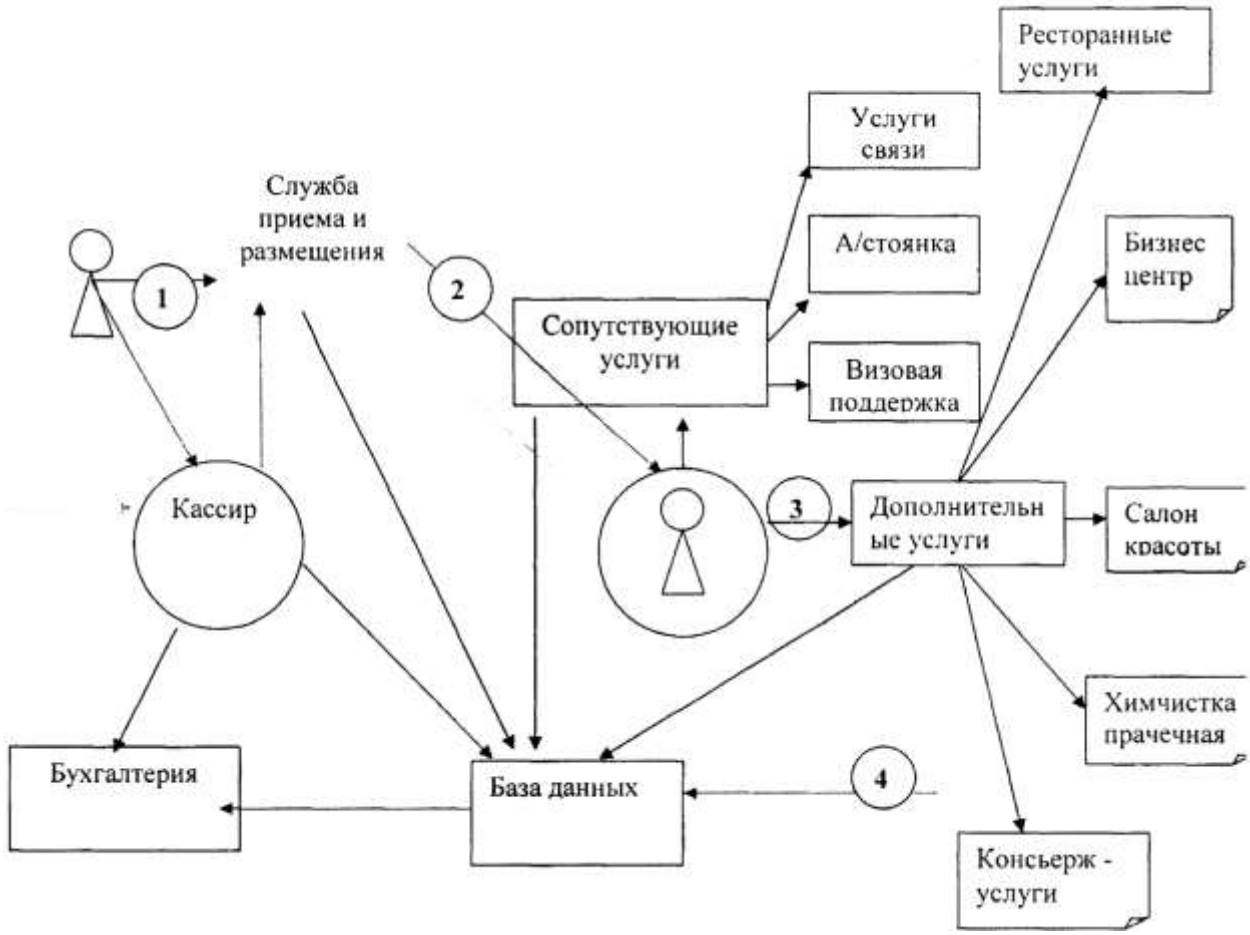

Рис. 2. Организация технологического процесса по осуществлению оплаты за предоставление дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице

Из рисунка 2 можно сделать вывод, что все технологические процессы в гостинице должны быть построены грамотно, чтобы обеспечить эффективное функционирование данной гостиницы.

При предоставлении гостю дополнительных и сопутствующих услуг, оплата может быть осуществлена двумя способами: ***гость - кассир*** *или* ***гость - база данных - кассир****. Один и другой вариант оплаты возможен, разница заключается лишь в том, что гость либо сразу оплачивает пре доставленную ему услугу, либо при выезде из гостиницы.*

2.2.6. Заключение

Заключение должно содержать:

- краткие выводы по результатам курсовой работы;
- рекомендации по использованию результатов 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.

2.2.7. Оформление информационных источников

Использованные источники располагаются и нумеруются в следующей последовательности:

- законы РФ и Указы Президента РФ;
- постановления и решения Правительства РФ;
- инструкции, положения, указания;
- книги, монографии, статьи и другие источники специальной литературы в алфавитном порядке.

Внесение в список использованной литературы источников должно отвечать следующим требованиям:

- вначале указывается фамилия и инициалы авторов, если их не более трое, то всех авторов, если больше, то только первых двух — трех с добавлением слов «и др.» в алфавитном порядке;
- если на титульном листе книги автор не указан, то она вносится в список в алфавитном порядке, исходя из ее названия по первой букве названия, а затем под редакцией кого она издана;

- затем пишется полное и точное наименование источника без кавычек, место издания, издательство, год издания; например:

Радченко Л.С. Организация производства. -Ростов н/Д.:Феникс,2016.

- если это название статьи из газеты или журнала, то после названия статьи указывается название газеты, журнала, его номер и год издания; например: Иванов А.П. Перспективы развития отрасли. Питание и общество, №5, 2018

3. ОФОРМЛЕНИЕ КУРСОВОЙ РАБОТЫ.

Оформление курсовой работы предполагает выполнение следующих требований:

- все материалы курсовой работы должны быть сброшюрованы в папки формата А 4(210*297) по ГОСТу 2.301;

- текст курсовой работы должен быть отпечатан компьютерным способом в программе «Word» через 1,5 интервала шрифтом Times New Romen , размер шрифта — 14; текст должен быть без грамматических, синтаксических и стилистических ошибок и опечаток;

- вписывать в напечатанный текст отдельные слова, условные обозначения (рукописным способом) допускается только чернилами или тушью черного цвета;

- текст следует печать с полями: левое -30мм., правое - 10мм., сверху и снизу по 20 мм. от кромки листа;

- в тексте не допускаются пропуски, произвольные сокращения слов; возможно применение только общепринятых сокращений и аббревиатур (например, кг., шт., и т.п.);

- допускается применение в сокращенном виде употребляемых в экономической литературе терминов, понятий и названий (например, ПОП

— предприятие общественного питания); в этом случае при первом упоминании в тексте работы такого термина, понятия или названия последний детально расшифровывается, а затем в скобках дается сокращение или аббревиатура;

- нумерация страниц проставляется арабскими цифрами в правом нижнем углу страницы без точки; первой страницей считается титульный лист, на нем цифра 1 не ставится; за титульным листом помещается задание на курсовую работу, затем страница с «Содержанием» на которых цифры 2, 3 также не проставляются; нумерация начинается со страницы «Введение» на которой ставится цифра 4;

- абзацы в тексте начинают отступом, равным 1,25см;

- главы основной части работы должны иметь порядковую нумерацию, например , 1,2,3 и т. д.; параграфы должны иметь порядковую нумерацию внутри каждой главы, например, 1.1, 1.2, 1.3 и т. д.; если параграф имеет только один пункт, то выделять и нумеровать его не следует; введение, выводы и предложения, список использованной литературы не нумеруется;

- в работе перенос слов в названиях глав, параграфов и пунктов, заголовках таблиц, схем и диаграмм не допускается, точка в конце заголовка не ставится;

- заголовки пишутся над таблицами и схемами, но под рисунками и диаграммами;

- пример оформления содержания (оглавления) курсового проекта представлен в приложении №4;

- иллюстрации (таблицы, чертежи, схемы, графики), которые расположены на отдельных страницах курсовой работы, включают в общую нумерацию страниц;

- иллюстрации (кроме таблиц) обозначаются словом «Рис» и нумеруются последовательно арабскими цифрами в пределах всей работы, за исключением иллюстраций, приведенных в приложениях; знак № не ставится; если в курсовой работе приведена только одна иллюстрация, то ее не нумеруют и слово «Рис» не пишут; слово «Рис», номер и название иллюстрации располагают под иллюстрацией;

- таблицы нумеруются последовательно арабскими цифрами в пределах всей работы, за исключением таблиц, приведенных в приложениях; знак № не ставится; если в курсовой работе приведена только одна таблица, то ее не нумеруют и слово «Таблица» не пишут; если повторяющийся в графе таблицы текст состоит из одного слова, то при его повторных упоминаниях слово заменяется кавычками; если из двух и более слов, то при первом повторении его заменяют словами «то же», а далее — кавычками; ставить знаки повторения вместо повторяющихся чисел, знаков, математических символов нельзя; если в какой — либо строке данные не приводятся, то ставится прочерк; единицы измерения показателей сокращенно указываются в конце строки заголовка графы таблицы, отделяя их запятой от текста заголовка графы; если для всех данных таблицы принята единая единица измерения, то она может быть вынесена за пределы таблицы (в сокращенном виде); в таком случае ее располагают в правом верхнем углу непосредственно над рамкой таблицы или в конце ее заголовка после запятой; дробные числа в таблицах приводятся в виде десятичных дробей; числовые значения в пределах одной графы должны иметь одинаковое количество десятичных знаков; если среди числовых значений графы встречаются целые числа, то после целого числа десятичные знаки отображаются нулями в количестве, соответствующем количеству десятичных знаков, принятому для данной графы;

- каждый раздел курсовой работы должен начинаться с новой страницы, параграфы (подразделы) располагаются друг за другом вплотную;

- заголовки структурных элементов и разделов основной части следует располагать в середине строки без точки в конце и кавычек и печатать с заглавной буквы строчными буквами, переносы слов в заголовках не допускается;

- формулы и расчеты должны органически вписываться в текст изложения, не нарушать грамматической структуры текста; в тексте их надо выделять, записывая более крупным шрифтом и отдельной строкой, давая подробное пояснение каждому символу, когда он встречается впервые; выше и ниже каждой формулы или уравнения должно быть оставлено не менее одной свободной строки;

- пояснения значений символов и числовых коэффициентов следует проводить непосредственно под формулой в той же последовательности, в которой они даны в формуле; значение каждого символа и числового коэффициента следует давать с новой строки; первую строку пояснений начинают со слов «где» без двоеточия;

- формулы следует располагать на середине строки, а связывающие их слова «где», «следовательно», «откуда», «находим»- в начале строк; формулы в работе следует нумеровать , особенно, если в тексте приходится на них ссылаться, порядковой нумерацией по всей работе арабскими цифрами в круглых скобках в крайнем правом положении на строке, например: (21);

- перечисления могут быть приведены внутри пунктов или подпунктов; перечисления следует нумеровать порядковой нумерацией арабскими цифрами со скобкой, например, 1), 2), 3) и т. д., и печатать строчными буквами с абзацного отступа; в пределах одного подпункта не допускается более одной группы перечислений;

- дефисы (точки, тире) во всем тексте должны быть одинаковыми, то есть либо точки, либо тире и т.п.

4. Оценка и защита курсовой работы

Учебным планом предусматривается защита курсовой работы. Защита проходит до экзамена. Студент, не предоставивший курсовую работу, к экзамену по дисциплине не допускается. Полностью оформленную курсовую работу студент в установленный срок сдает для рецензирования. К защите курсовая работа допускается преподавателем после подготовки им письменной рецензии. Обязательным условием допуска к защите является наличие положительной рецензии. Курсовая работа оценивается по нескольким параметрам. Часть из них — по поводу содержания работы, разработанности проблемы, другие — относительно качества оформления работы. Важнейшие среди них :

- степень соответствия работы требованиям, изложенных в методических

указаниях по выполнению курсовой работы;

- глубина и уровень проработки теоретического материала по теме;

-качество и правильность выполнения технологических расчетов;

- возможность практического использования разработанных рекомендаций, степень их обоснованности;

- выполнение основных этапов проекта в целом в установленные сроки.

При наличии замечаний по содержанию и оформлению курсовая работа не допускается к защите и возвращается студенту для доработки.

Защита является одним из основных элементов выполнения курсовой работы, и её результаты влияют на итоговую оценку. При условии хорошей защиты рекомендуемая оценка, содержащаяся в рецензии, может быть повышена, а при неудовлетворительной защите - снижена. Выступление студента на защите занимает 5 -6 минут. За это время он излагает цель курсовой работы и её задачи, результаты исследовательской работы, полученные выводы. В процессе защиты

студент должен ответить на замечания, отмеченные в рецензии руководителя, а также на дополнительные вопросы. При ответе на вопросы в процессе защиты студент может использовать текст курсовой работы.

По спорным вопросам студент должен уметь защищать свои взгляды и позиции, изложенный материал, поскольку по умению студентов отвечать на заданные вопросы можно судить о прочности и самостоятельности освоения знаний, основательности проработки учебной и научной литературы. При окончательной оценке работы учитываются её содержание, рецензия и оценка руководителя, результаты защиты. Оценка регистрируется в ведомости и вносится в зачетную книжку студента.

Критерии оценки курсовой работы:

Работа оценивается на:

- **«отлично»,** если она носит самостоятельный, творческий характер, правильно оформлена. В ней видна позиция автора, делаются обоснованные выводы, а автор демонстрирует глубокие знания по выбранной теме и свободно владеет материалом;

- **«хорошо»,** если имеются несущественные замечания по содержанию и оформлению работы, нет должной степени творчества, но тема раскрыта и автор демонстрирует хорошее знание выбранной темы;

- **«удовлетворительно»,** если тема раскрыта недостаточно полно, автор слабо владеет материалом, а оформление работы вызывает замечания;

- **«неудовлетворительно»**, если работа не соответствует предъявляемым требованиям (т.е. по тем же причинам, по которым не допускается к защите) и автор не может дать объяснения основным положениям и выводам работы.

В случае неудовлетворительной оценки или не допуска к защите курсовая работа вместе с отзывом руководителя, в котором указаны недостатки, требующие устранения, возвращается студенту на доработку с условием последующей защиты в установленные сроки.

Повторно выполненная работа вместе с первым вариантом и отзывом сдается на проверку для повторной защиты.

Студенты, не предоставившие работу в срок или получившие неудовлетворительную оценку, не аттестуются.

Управление образования и науки Тамбовской области

ТОГБПОУ «Колледж торговли, общественного питания и сервиса»

Допускается к защите

(подпись, дата)

КУРСОВАЯ РАБОТА

по МДК 01.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения»

Тема: «Организация работы службы обслуживания в номерах в 3-х звездочной гостинице»

Выполнила студентка

Группы « Гостиничное дело» №12

Иванова И.И.

Руководитель: Близнецова Л.В.

Работа защищена:_____ оценка_____

Тамбов 2019 г.

Управление образования и науки Тамбовской области

ТОГПБОУ «Колледж торговли, общественного питания и сервиса»

Утверждаю

Зав. отделением _____

«_____»_____2018г

ЗАДАНИЕ

для выполнения курсовой работы по МДК 01.01.
«Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения»

Студенту/ке 1 курса группы « Гостиничное дело»

Ф.И.О. _____

ТЕМА: «Организация работы службы обслуживания в номерах в 3-х звездочной гостинице»

Срок представления к защите_____

Перечень подлежащих разработке вопросов:

1. Характеристика гостиницы
2. Особенности работы службы
3. Порядок обслуживания в номере
4. Работа мини - бара

Дата выдачи задания_____

Руководитель курсовой работы: _____Близнецова Л.В.

Студент__ _____

Приложение

Примерное содержание курсовых работ

Тема: « *Организация обслуживания питанием туристов из Америки в количестве 50 человек в 3-х звездочной гостинице*»

Введение

1. Теоретическая часть

1.1. Требования к предприятиям питания и их классификация

1.2. Способы предоставления услуги питания

1.3. Характеристика туристических документов для обслуживания

1.4. Обслуживание в ресторанах и кафе

2. Практическая часть

2. 1. Особенности питания туристов из Америки

2.2. Обслуживание по типу « шведский стол»

2.3. Ассортимент « шведского стола»

2.4. Подготовка торгового зала к обслуживанию

2.5. « Сырная тележка»

2.6. Меню « шведского стола»

3. Заключение

4. Информационные источники

Тема: «*Организация работы службы приема и размещения гостей*»

Введение

1.Теоретическая часть

1.1. Характеристика службы приема и размещения гостей.

1.2. Организационная структура службы.

1.3. Взаимодействие службы со смежными подразделениями.

1.4. Должностные инструкции персонала службы.

1.5. Требования к оформлению и оборудованию стойки службы приема и размещения гостей.

2. Практическая часть.

2.1.Технология работы службы приема и размещения гостей.

2.2. Принципы работы за стойкой.

2.3. дизайн и оборудование рабочих мест службы.

2.4. Этикет работников службы приема и размещения.

2.5. Культура взаимоотношений между сотрудниками службы и гостями, а также внутри коллектива.

2.6. Требования к персоналу службы: квалификационные, медицинские; требования к внешнему виду, поведению.

3. Заключение

4. Информационные источники

Тема: *«Организация работы административно-хозяйственной службы в гостинице»*

Введение

1.Теоретическая часть

1.1. Характеристика административно-хозяйственной службы в гостинице.

1.2. Организационная структура административно-хозяйственной службы.

1.3. Взаимодействие службы со смежными подразделениями.

1.4. Состав службы. Должностные инструкции персонала службы.

1.5. Документация поэтажной службы. Housekeepinq Repopt, Froor Repopt - основные рабочие документы старших горничных (супервайзеров), горничных.

2. Практическая часть

2.1. Виды и технологии уборочных работ в гостинице.

2.2. Виды уборочных работ: ежедневная текущая, ежедневная промежуточная, генеральная, экспресс-уборка.

2.3. Технология уборки жилых помещений в гостинице.

2.4. Технология уборки вспомогательных помещений в гостинице.

3. Заключение

4. Используемые источники

Приложение 5

Список рекомендуемой литературы

1. Федеральный закон « Об основах туристской деятельности в РФ»

2. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации 25 апреля 2008 г.

3. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание. - Киев, 2015.

4. Богушева Н. Г. Организация обслуживания посетителей ресторанов и баров. - Ростов-на-Дону, 2014.

5. Лесник А.Л. Организация и управление гостиничным бизнесом. — М., 2016.

6. Лесник А.Л. Функционирование гостиничных комплексов крупнейших городов Европы. — М., 2015.

7. Лесник А.Л., Смирнова М.Н. Практические аспекты работы в гостиницах: Сборник деловых ситуаций для студентов и слушателей. — М., 2015.

8. Лесник А.Л., Смирнова М.Н. Международные системы классификации отелей. — М., 2014.

9. Могильный М.П. Организация и технология обслуживания питанием в гостиничных комплексах. – М., 2015.

10. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. — М., 2015.

11. Скобкин С.С. Квалификационные требования, характеристики должностей, нормативы труда работников гостиничного хозяйства и общественного питания. — М., 2014.

12. Труханович Л.В., Щур Д.Л. Кадры в сфере гостиничного обслуживания: сборник должностных и производственных инструкций. - М., 2014.

13. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. — М., 2016.

14. Уокер Дж. Введение в гостеприимство. - М., 2015.

15. Филипповский Е. Е, Шмарова Л. В. Экономика и организация гостиничного хозяйства. - М., 2014.

16. Янкевич В. С., Безрукова Н. М. Маркетинг в гостиничной индустрии и туризме.- М., 2015.

Рецензия на курсовую работу

Студента _____

Группы _____

Тема:

_____

_____

Заключение о степени соответствия выполнения курсовой работы

_____

_____

Плановость и дисциплинированность в работе. Умение пользоваться литературным материалом. Проявленная студентом самостоятельность при выполнении работы_____

_____

_____

_____

Положительные стороны работы _____

_____

Недостатки работы _____

_____

Оценка курсовой работы руководителем_____

Руководитель К.Р._____(Ф.И.О.) Близнецова Любовь Валентиновна
(подпись)

Дата «____» _____20____г.