

**ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ГОРОДА МОСКВЫ
«Технологический колледж №34»**

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

**ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КУРСОВОЙ РАБОТЫ ДЛЯ СТУДЕНТОВ СРЕДНЕГО
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ПО ПРОГРАММЕ
ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА**

**по ПМ.03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»
МДК.03.01 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»
специальность 43.02.11 «Гостиничный сервис»**

Москва
2015

Автор: А.В.Бакирова, преподаватель специальных дисциплин

Бакирова А.В. /Методические рекомендации по выполнению курсовой работы для студентов среднего профессионального образования по программе подготовке специалистов среднего звена по ПМ. 03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»

МДК.03.01 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»

специальность 43.02.11 «Гостиничный сервис»/ А.В.Бакирова - М.: ГБПОУ "Технологический колледж №34", 2015

Рецензенты: член Российской Гостиничной Ассоциации, *к.б.н. Маврина Н.Ф.*

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	4
1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	
1.1. Структура и цель курсовой работы.....	4
1.2. Выбор темы курсовой работы.....	7
2. ТРЕБОВАНИЯ К СТРУКТУРЕ И СОДЕРЖАНИЮ КУРСОВОЙ РАБОТЫ.....	8
3. ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ КУРСОВОЙ РАБОТЫ.....	10
4. ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ВЫПОЛНЕНИЯ КУРСОВОЙ РАБОТЫ.....	10
5. ОФОРМЛЕНИЕ КУРСОВОЙ РАБОТЫ	11
6. ПОДГОТОВКА К ЗАЩИТЕ И ЗАЩИТА КУРСОВОЙ РАБОТЫ.....	14
7. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КУРСОВЫХ РАБОТ.....	15
8. АЛГОРИТМ ВЫПОЛНЕНИЯ КУРСОВОЙ РАБОТЫ	
8.1. Основная часть	16
8.2. Практическая часть.....	18
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	21
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ.....	22
ПРИЛОЖЕНИЕ 1.....	26
ПРИЛОЖЕНИЕ 2.....	27
ПРИЛОЖЕНИЕ 3.....	28

ВВЕДЕНИЕ

Методические рекомендации по выполнению курсовой работы составлены в соответствии с требованиями ФГОС СПО программы подготовки специалистов среднего звена по специальности по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» и с учетом пожеланий социальных партнеров.

Методические рекомендации содержат:

- перечень тем курсовых работ;
- требования к выполнению и оформлению курсовой работы;
- последовательность и рекомендации по выполнению работы;
- критерии оценки курсовой работы и порядок ее защиты;
- алгоритм выполнения работы;
- приложения для выполнения технологических расчетов и оформления

Учетно-отчетной документации

Оценка выполнения курсовой работы является одним из критериев в определении уровня профессиональной подготовки и его соответствия требованиям, установленным ФГОС СПО по программе подготовки специалистов среднего звена по 43.02.11 «Гостиничный сервис»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Структура и цель курсовой работы

Курсовая работа выполняется студентами на третьем курсе в ходе изучения материала МДК.03.01 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания».

Выполнение курсовой работы является самостоятельной работой студентов, характеризующей уровень усвоения теоретических знаний и практических навыков профессиональной подготовки и умения самостоятельно работать с нормативно-методической документацией, справочной литературой.

Курсовая работа должна иметь четкую внутреннюю структуру и правильное оформление.

Структура курсовой работы включает:

1. Титульный лист (Приложение 1)
2. Задание для выполнения курсовой работы
3. Отзыв
4. Содержание
5. Введение
6. Основная часть
7. Практическая часть
8. Заключение
9. Список использованных источников

Приложения

Выполнение курсовой работы направлено на формирование *профессиональных:*

ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах(room-service).

ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

ПК 3. 4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

общих компетенций:

ОК1.Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес;

ОК2.Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество;

ОК3.Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность;

ОК4.Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития;

ОК5.Использовать информационно-коммуникативные технологии профессиональной деятельности;

ОК6.Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями;

ОК7.Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий;

ОК8.Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификаций;

ОК9.Ориентироваться в условиях частой смены технологии профессиональной деятельности.

Курсовая работа служит средством контроля знаний и умений студентов.

Целью курсовой работы является:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений по МДК.03.01 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»;

- углубление теоретических знаний в соответствии с выбранной темой;

- формирование умений применять теоретические знания при решении поставленных вопросов;

- формирование умений использовать справочную, нормативную и правовую документацию;

- развития творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;

- подготовка к государственной итоговой аттестации.

При выполнении курсовой работы у студентов формируются и совершенствуются профессиональные умения:

- организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;

- предоставления услуги питания в номерах;

- оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы.

Перед началом выполнения курсовой работы студент должен внимательно ознакомиться с целями и задачами курсовой работы, порядком ее выполнения и защиты, требованиями к оформлению.

1.2. Выбор темы курсовой работы

Каждому студенту предоставляется возможность самостоятельно выбрать любую тему, соответствующую личному и профессиональному интересу. Тема курсовой работы может быть предложена самим студентом при условии обоснования ее целесообразности и соответствия целям и задачам профессиональной подготовки специалистов. Перечень тем курсовых работ приведен в Приложении 3.

Закрепление за студентом тем курсовых работ утверждается заместителем директора по учебной работе. Каждому студенту выдается задание для курсовой работы, подписанное руководителем. Любое изменение тем курсовых работ после их утверждения и выдачи задания не допускается. Срок выполнения курсовой работы определен графиком учебного процесса.

По согласованию с преподавателем студент уточняет круг вопросов, подлежащих изучению, составляет план выполнения курсовой работы (Приложение 2), определяет структуру работы и последовательность её выполнения, сроки выполнения отдельных этапов, необходимые источники, исходные данные и пр.

2. ТРЕБОВАНИЯ К СТРУКТУРЕ И СОДЕРЖАНИЮ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

2.1. По содержанию курсовая работа по МДК.03.01 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» носит экспериментальный (практический) характер, с учетом выбранной темы, уровня компетентности и индивидуальных способностей студента. По объему курсовая работа должна быть не менее 25-30 страниц печатного текста.

2.2. По структуре курсовая работа состоит из следующих частей:

- введение, в котором раскрывается актуальность и значение темы, формулируются цели и задачи работы, происхождение названий, технологических терминов;
- основная часть состоит из четырех разделов:
 - организация работы хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения;
 - предоставление услуг питания в номерах;
 - учет оборудования и инвентаря гостиницы.;
 - обеспечение сохранности вещей и ценностей проживающих;
- практическая часть содержит схемы, технологические, технико-технологические карты, акты проработки, фотографии разработанного блюда;
- заключение – это выводы и рекомендации относительно возможностей практического применения материалов работы;
- список использованных источников;
- приложения.

В списке использованных источников следует указать все источники, которые студент использовал в процессе выполнения курсовой работы (нормативные документы, техническая и справочная литература, журналы и пр.). При этом должны соблюдаться общепринятые правила библиографического описания источников. Список литературы дается в алфавитном порядке, с указанием автора, названия источника, места издания, названия издательства, года издания. Целесообразно заранее определить список необходимой литературы по каждой теме. При использовании в тексте выдержек из источников, цитат и пр., а так же цифрового материала, в тексте работы делается ссылка на источник информации с указанием (в скобках) порядкового номера источника, включенного в список литературы. Список использованных источников оформляется в соответствии с требованиями ГОСТ 7.1-2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления»

Приложения к курсовой работе включают материалы, связанные с выполнением курсовой работы, но, которые по каким-либо причинам не включены в основную часть (схемы, таблицы, графики и т.д.). Приложения должны иметь названия, отражающие их содержание, порядковый номер.

3. ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

3.1. Общее руководство и контроль за ходом выполнения курсовой работы осуществляют преподаватели ПМ.03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»

3.2. Основными функциями руководителя курсовой работы являются:

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

3.3. По завершении студентом курсовой работы руководитель проверяет, подписывает ее и вместе с отзывом передает студенту для ознакомления.

4. ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ВЫПОЛНЕНИЯ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

4.1. Выбор темы курсовой работы.

4.2. Подбор соответствующей литературы, законодательной и нормативной документации.

4.3. Обзор, обобщение и анализ подобранной литературы, нормативных документов и пр.

4.4. Подготовка и написание теоретической части работы.

4.5. Практическая проработка фирменного (авторского) стиля.

4.5. Осуществление необходимых технологических расчетов, подготовка практического цифрового материала,

4.6. Распределение подготовленного материала в соответствии со структурой и содержанием работы

4.7. Обобщение и оценка результатов, формулирование выводов.

4.8. Оформление курсовой работы в соответствии с установленными требованиями.

4.9. Сдача работы на проверку.

4.10. Ознакомление с отзывом.

4.11. Устранение замечаний (при их наличии), пояснения по ним.

4.12. Подготовка к защите курсовой работы

4.13. Защита курсовой работы

5. ОФОРМЛЕНИЕ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

5.1. Курсовая работа должна быть выполнена на стандартных листах белой бумаги формата А 4 и оформлена в соответствии с требованиями ГОСТ 7.32-2001 «Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления».

5.2. Объем курсовой работы должен составлять 25-30 страниц печатного текста (без приложений). Текст должен быть подготовлен с использованием компьютера в Word, распечатан на одной стороне белой бумаги формата А 4. Цвет шрифта - черный, межстрочный интервал - полуторный, гарнитура - Times New Roman, размер шрифта - 14 кегль.

5.3. Размеры полей по ГОСТ 7.32-2001: левое –30 мм, правое –10 мм, верхнее –20 мм, нижнее –20 мм. Текст выровнен по ширине, заказан абзацный отступ 1,25 мм.

5.4. Нумерация страниц – сквозная. Страницы выпускной квалификационной работы нумеруются арабскими цифрами. Титульный лист, задание и оглавление (содержание) включают в общую нумерацию работы, но номера страницы на них не ставят. Нумерация страниц производится последовательно, начиная с четвертой страницы (введение), на которой, так же как и на последующих страницах, проставляется номер по центру нижнего поля.

5.5. Разделы и подразделы должны иметь заголовки. Заголовки должны быть сформулированы кратко. Заголовки разделов оформляют симметрично тексту, заголовки подразделов – с абзаца. Заголовки разделов печатаются прописными буквами, заголовки подразделов – строчными буквами, заголовки не подчеркиваются, в конце их точки не ставятся.

5.6. Все заголовки иерархически нумеруются арабскими цифрами. Номер подраздела состоит из номера раздела и подраздела, разделенных точкой.

5.7. Номер помещается перед названием, после каждой группы цифр ставится точка. В конце заголовка точка не ставится. Такие разделы, как «СОДЕРЖАНИЕ», «ВВЕДЕНИЕ», «ЗАКЛЮЧЕНИЕ», «СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ» не нумеруются.

5.8. Заголовки оформляют посередине страницы. Точка в конце заголовка не ставится. Переносы в заголовках не допускаются.

5.9. После любого заголовка должен следовать текст, а не рисунок, формула, таблица или новая страница.

5.10. Список использованных источников печатается через полтора интервала, каждая позиция начинается с абзаца.

5.11. Приложения идентифицируются номерами, например, «Приложение 1». На следующей строке при необходимости помещается название приложения, которое оформляется как заголовок 1-го уровня без нумерации.

5.12. Все таблицы и рисунки должны иметь нумерационный и тематический заголовки. Нумерация рисунков, таблиц и формул может быть либо сквозной по всему тексту, например, «Таблица 7», «Рис. 2», либо по разделам, например, «Таблица 1.7», «Рис. 2.5», (т.е. рисунок 5 в главе 2).

Каждый рисунок должен иметь название. Название рисунка располагается под рисунком по центру.

5.13. Название таблицы располагается над таблицей справа. Все названия должны располагаться без отрыва от соответствующего объекта.

5.14. Если рисунок или таблица продолжаются на нескольких страницах, каждая, начиная со второй, часть снабжается названием вида «Таблица

Продолжение». На последней части вместо слова «Продолжение» рекомендуется записывать «Окончание». Заголовочная часть таблицы должны повторяться на каждой странице полностью либо с применением нумерации колонок. В последнем случае колонки нумеруются и на первой странице таблицы.

5.15. На каждый рисунок, таблицу и приложение в тексте должна быть ссылка в скобках, например (рис. 3.4).

5.16. Названия рисунков и таблиц рекомендуется набирать 12 шрифтом с полужирным начертанием. В таблице междустрочный интервал – одинарный.

5.17. Формулы должны быть расположены посередине строки и пронумерованы арабскими цифрами в скобках по правому краю листа. В случае необходимости буквенные обозначения в формуле должны быть расшифрованы.

5.18. При отсылке к произведению, запись которого включена в библиографический список, в тексте работы после упоминания о нем (после цитаты из него) проставляют в квадратных скобках номер, под которым оно значится в списке и, в необходимых случаях, дополняют сведения о страницах: [23] или [46].

6. ПОДГОТОВКА К ЗАЩИТЕ И ЗАЩИТА КУРСОВОЙ РАБОТЫ

6.1. Выполненная курсовая работа сдается преподавателю на проверку.

Преподаватель пишет отзыв на сданную на проверку курсовую работу.

Содержание работы и уровень ее выполнения должны удовлетворять современным требованиям по получаемой специальности и степень этого соответствия отмечается преподавателем в отзыве. Проверка курсовой работы имеет своей целью определить, насколько полно разработана тема, использованы специальная литература и материалы практики, произведены расчеты. При этом обращается внимание на степень творческой самостоятельности автора в освещении вопросов темы, умение формулировать и обосновывать выводы; оцениваются грамотность и стиль изложения текста; проверяется наличие ссылок на использованные источники.

6.2. Отзыв оформляется в конце работы, кроме того, некоторые пометки могут быть сделаны по тексту работы.

6.3. К защите допускаются курсовые работы с положительными оценками, в целом отвечающие предъявляемым требованиям. Студент изучает сделанные преподавателем замечания, рекомендации и с учетом этого готовится к защите работы в установленном порядке. При этом авторы курсовых работ должны быть готовы ответить на все относящиеся к теме вопросы, в том числе сообщить, в какой мере учтены замечания рецензента и реализованы его рекомендации.

6.4. Защита курсовых работ проходит в форме собеседования по графику, составленному преподавателем. При окончательной оценке выполнения и защиты курсовой работы учитывается её содержание, отзыв, результат защиты.

Окончательная оценка регистрируется в ведомости, вносится в зачетную книжку студента.

7. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КУРСОВЫХ РАБОТ

Оценка «отлично» выставляется в том случае, если студент:

- показывает высокий уровень освоения материала, в соответствии с требованиями ФГОС СПО;
- правильно производит необходимые технологические расчеты;
- умеет работать с нормативной и технологической документацией, находить и использовать при выполнении работы новую информацию по технологии приготовления блюд, правильно решает профессиональные задачи;
- раскрыл тему работы полностью, умеет анализировать материал и формулировать выводы по проделанной работе;
- работу выполнил и оформил аккуратно, в соответствии с установленными требованиями;
- материал работы изложил грамотно и логично.

Оценка «хорошо» выставляется в том случае, если:

- работа в основном удовлетворяет вышеуказанным требованиям, но допущены незначительные нарушения в оформлении работы, или один из вопросов раскрыт недостаточно полно, или недостаточно полно представлен анализ и сделаны выводы, или допущена незначительная ошибка в технологических расчетах, но не влияющая на дальнейшее выполнение работы.

Оценка «удовлетворительно» выставляется в том случае, если:

- студент показывает достойный уровень усвоения материала предусмотренного ФГОС СПО;
- тема работы раскрыта недостаточно полно;
- допущены ошибки в технологических расчетах;
- имеются существенные нарушения в оформлении работы;
- недостаточно полно представлены выводы, сделаны заключения.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется в том случае, если:

- отсутствует полнота объема и содержания работы;
- допущены грубые ошибки в технологических расчетах;
- нет анализа по наиболее важным вопросам работы;
- допущены грубые нарушения в последовательности выполнения и оформлении работы;
- материал изложен нелогично, бессистемно;
- допущены стилистические и орфографические ошибки в тексте.

Курсовая работа с неудовлетворительной оценкой подлежит переработке с учетом требований и рекомендаций преподавателя и повторному представлению на рецензию. Студенту также предоставляется право выбора новой темы курсовой работы.

С учетом данных критериев оценивается выполнение курсовой работы, выставляется соответствующая оценка.

8. АЛГОРИТМ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТЫ

8.1 Во введении необходимо отразить:

- Актуальность выбранной темы (автор доказывает научную и/или практическую значимость исследования);
- Цель исследования (предполагаемый результат, который должен быть достигнут);
- Задачи исследования, необходимые для реализации поставленной цели (разбиение цели на более мелкие подцели, последовательно достигаемые в процессе выполнения работы);
- Объект исследования (процесс или явление, порождающее проблемную ситуацию и избранное для изучения);
- Предмет исследования (то, что находится в границах объекта и именно на него направлено основное внимание).

Во введении необходимо сделать также краткий обзор литературы по изучаемой тематике, например, в виде перечисления фамилий (с указанием и без указания работ) наиболее видных исследователей, применяемых методов и методик; дать краткую характеристику основных разделов работы.

Объем введения 1,5-2 листа.

Основная часть курсовой работы должна быть представлена 2 главами, разбитыми на 2 – 4 параграфа, имеющими равноценный объем. Главы и параграфы должны заканчиваться выводами или краткими обобщениями по исследуемому вопросу.

8.2 Первая глава носит общетеоретический характер. В ней приводятся основные понятия и определения, а также цель, задачи, информационное обеспечение анализа раскрываемой темы. На основе изучения работ отечественных и зарубежных авторов излагается современная сущность исследуемой проблемы, рассматриваются различные подходы к ее решению, дается их оценка, обосновываются и излагаются собственные позиции студента.

Теоретические положения первой главы должны продемонстрировать знание студентом литературы по гостиничной индустрии и умение творчески работать с ней. Изучение теоретических основ проблемы должно опираться на законодательные решения органов власти, обобщение мирового опыта, работы ведущих ученых – специалистов гостиничного бизнеса. В этой главе (помимо вышеуказанного) можно показать процесс исторического развития гостиничного сервиса как в России так и за рубежом. Основные положения, сформулированные и изложенные в первой главе, должны стать базой анализа практической деятельности организации, проводимого в последующих главах курсовой работы.

8.3 Вторая глава (практическая часть) должна отражать практическую сторону исследования. Здесь на основе материала по конкретному объекту исследования (предприятию) проводится глубокий и всесторонний анализ в соответствии с выбранной темой. Период исследования (желательно) – не менее трех лет. Обязательным является; выявление факторов и резервов,

влияющих на дальнейшую деятельность предприятия, связанных с темой курсовой работы; использование графиков, таблиц, на которые имеются ссылки в тексте, составление соответствующих выводов.

Основная цель практической части работы состоит в анализе конкретного вопроса исследования, поэтому в конце данной главы необходимо дать заключение на основе проведенного анализа. Выполнение практической части требует знания содержания используемой информации, умения рассчитывать показатели.

8.4 Заключение должно содержать выводы по результатам курсовой работы, оценку полноты решения поставленных задач. Они должны быть краткими и четкими, дающими полное представление о содержании, значимости, обоснованности и эффективности работы (должны отражать основные выводы по теории вопроса, по проведенным расчетам, по предлагаемым направлениям совершенствования проблемы с оценкой их эффективности).

Объем 2 – 3 страницы печатного текста.

8.5 Список использованных источников – должен включать не менее 10 источников и может состоять из перечня учебных пособий, научных трудов, специализированных источников, используемых при подготовке и написании курсовой работы.

Все источники, включаемые в библиографию, нумеруются последовательно в пределах всего списка использованной литературы. В библиографическом списке должна преобладать современная литература, датируемая последними годами. Пример оформления литературных источников приведен в приложении 3. (м.б. в оформление ?)

8.6 Приложения – призваны облегчить восприятие содержания работы и могут включать дополнительные материалы, иллюстрации вспомогательного характера, анкеты, методики, документы, материалы, содержащие первичные материалы для анализа, таблицы статистических данных, промежуточные расчеты и т.д.

Правила представления приложений:

- приложения располагают по мере появления на них ссылок в тексте курсовой работы;
 - каждое приложение должно начинаться с новой страницы и иметь содержательный заголовок;
 - приложения нумеруются арабскими цифрами, порядковый номер располагается в правом верхнем углу над содержательным заголовком после слова ПРИЛОЖЕНИЕ. (м.б. в оформление ?)
- их) мероприятий».

**ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ №34**

Утверждаю _____
Председатель ПЦК «Гостиничный
сервис»
Ухина Т.В.
« ____ » _____ 2015 г.

КУРСОВАЯ РАБОТА

по профессиональному модулю ПМ.03.
«**Организация обслуживания гостей в процессе проживания**»

Специальность 43.02.11 «Гостиничный сервис»
Тема « _____ »

Студента(ки) группы №
Руководитель работы

ФИО
Бакирова А.В.

Защитил (а) « ____ » _____ 2015г.	Оценка
--------------------------------------	--------

Москва 2015 г.

План выполнения курсовой работы на тему
«Регистрация и хранение забытых вещей»

<u>ВВЕДЕНИЕ</u>	
ГЛАВА 1.Регистрвция, хранение и возврат забытых вещей в гостиницах	
<u>1.1.Камера хранения</u>	
<u>1.2.Сейфы и депозитные ячейки</u>	
<u>1.4.Возврат забытых вещей.</u>	
ГЛАВА 2. <u>Примеры забытых вещей а гостиницах, статистика забытых вещей</u>	
<u>2.1.Примеры забытых вещей в гостиницах всех категорий.</u>	
<u>2. 2.Наиболее часто забываемые вещи в гостиницах, статистика.</u>	
<u>2.3.Необычные вещи забываемые в гостиницах, интересные факты.</u>	
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	
<u>ПРИЛОЖЕНИЯ</u>	
<u>СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ</u>	

Перечень курсовых работ по профессиональному модулю ПМ.03
«Организация обслуживания гостей в процессе проживания»

1. Организация СПА-обслуживания в гостиницах категории «5 звезд» на примере гостиницы.
2. Служебный этикет работника сферы сервиса»
3. Технология работы бизнес-центра на примере гостиницы категории «4 звезды»
4. Бронирование гостиничных услуг
5. Организация питания в гостиницах категории «5 звезд» - 5 «отлично»
6. Экскурсионные программы в РФ
7. Перспективные технологии обслуживания гостей
8. Организация обслуживания гостей в гостинице «Holiday Inn»
9. Психологические особенности сервисной деятельности
10. Эстетика внешнего облика работника гостиничного сервиса (имидж и стиль)
11. Камера хранения и забытые вещи в гостиницах разных категорий
12. Обеспечение безопасности проживающих и сохранности их вещей
13. Организация банкетного обслуживания на примере гостиницы «Катерина Парк»
14. Аэротель «Домодедово» категории «3 звезды» - обслуживание гостей в процессе проживания
15. Обслуживания гостей во время проживания в гостинице «Мирит»
16. Организация бытового обслуживания в гостиницах «5 звезд»
17. Стиль в обслуживании гостей
18. Система организации обслуживания гостей в гостинице «4 звезды»
19. Российские гостиничные цепи «Азимут»
20. Культура поведения гостиничного работника
21. Психологические особенности делового общения в сфере сервиса
22. Качество гостиничных услуг и нормы ISO 9000
23. Платные дополнительные услуги в гостиницах
24. Приемы организации коммуникации в сфере сервиса
25. Организация обслуживания в туристских комплексах
26. Организация предоставления спортивно-оздоровительных услуг в гостинице категории 3 звезды «Юность»
27. Эстетика внешнего облика работника гостиничного сервиса (имидж и стиль)
28. Обеспечение безопасности проживающих и сохранности их вещей
29. Служебный этикет работника сферы сервиса
30. Организация бытового обслуживания в гостиницах «5 звезд»
31. Организация питания в гостиницах категории «5 звезд»
32. Дополнительные услуги в гостиницах
33. Платные дополнительные услуги в гостиницах

34. Организация обслуживания в туристических комплексах
35. Организация питания в гостиницах категории «3 звезды»
36. Стиль в обслуживании гостей
37. Камера хранения и забытые вещи в гостиницах разных категорий
38. Психологические особенности делового общения в сфере сервиса
39. Организация банкетного обслуживания на примере гостиницы «Украина»
40. Организация обслуживания гостей в гостинице «Holiday Inn»

