

Министерство образования, науки и молодежи Республики Крым  
Государственное бюджетное профессиональное  
образовательное учреждение Республики Крым  
«РОМАНОВСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА»

---

РАССМОТРЕНО  
на заседании  
методического совета  
«30» августа 2017 г.

УТВЕРЖДАЮ  
Директор ГБПОУ РК «РКИГ»  
\_\_\_\_\_ Пальчук М.И.  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2017 г.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ  
ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КУРСОВЫХ РАБОТ**

**Дисциплина ОП.01 МЕНЕДЖМЕНТ И УПРАВЛЕНИЕ  
ПЕРСОНАЛОМ В ГОСТИНИЧНОМ ДЕЛЕ**

**образовательно-квалификационный уровень** «Специалист среднего звена»  
**укрупненная группа профессий, специальностей** 43.00.00 Сервис и туризм  
**специальность** 43.02.14 «Гостиничное дело»



г. Симферополь, 2017

Организация-разработчик: Государственное бюджетное образовательное учреждение Республики Крым «Романовский колледж индустрии гостеприимства»

Разработчик: Ярцева В.В., преподаватель высшей категории

Методические рекомендации по выполнению курсовой работы по дисциплине ОП. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле рекомендованы цикловой методической комиссией общепрофессиональных дисциплин

Протокол № \_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Председатель ЦМК

\_\_\_\_\_ Ярцева В.В.

Согласована методическим советом ГБПОУ РК «РКИГ»

Протокол № \_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Председатель методического совета

\_\_\_\_\_ Ст. методист Виспянская Е.Я.

© Ярцева В.В. – автор-составитель

## **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

В соответствии с действующими учебными планами студентами по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» укрупненная группа профессий, специальностей 43.00.00 Сервис и туризм выполняется курсовая работа по дисциплине «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле», которая является неотъемлемой составляющей изучения дисциплины.

Курсовая работа – это один из видов самостоятельной исследовательской работы студента, выполненной в письменной форме, определяющей качество теоретических знаний, полученных во время обучения, и оценку навыков их использования при выполнении практических заданий. Курсовая работа направлена на проектирование теоретических знаний в практические умения по дисциплине.

Курсовая работа предназначена не только для углубления, обобщения и закрепления знаний студентов по дисциплине «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле», но и формирования практических навыков и умений, необходимых для работы специалистов гостиничного обслуживания.

На современном этапе развития гостиничного бизнеса процессу принятия решений принадлежит основное место в управлении предприятием, так как решения, принятые руководителем определяют не только уровень эффективности его деятельности, но и обеспечивают стойкое развитие фирмы.

Работа над содержанием курсовой работы основывается на материалах действующих предприятий гостиничного хозяйства и способствует углубленному освоению программных вопросов курса путем обработки соответствующих учебных и специальных литературных источников. Написание курсовой работы требует закрепления практических умений путем изучения работы специалиста по гостиничному обслуживанию на определенном предприятии гостиничного бизнеса и направлено на формирование профессиональных навыков выполнения отдельных производственных заданий. Это дает возможность разработать и обосновать пути преодоления негативных явлений в функционировании

заведений гостиничного хозяйства и устранить недостатки в их системе обслуживания.

Вместе с тем анализ существующих и инновационных технологий предоставления услуг посетителям служит изучению систем, методов и форм обслуживания, приобретению определенных подходов научного поиска к планированию, проектированию технологической документации, обработке полученных данных и изложению их в курсовой работе.

Курсовая работа выполняется на основе углубленного изучения действующего законодательства Российской Федерации, специальных отечественных и зарубежных литературных источников, общедоступных источников информации, ознакомления с передовым опытом по теме работы, а также по номенклатурным документам, действующим на предприятиях гостиничного хозяйства.

Таким образом, курсовая работа состоит из теоретического, практического и рекомендательного разделов. Особенностью выполнения курсовой работы является использование творческого потенциала и практических умений студентов. В процессе написания курсовой работы студенты должны изложить теоретические аспекты изучаемой проблемы; увязать теоретические знания с практической деятельностью; провести практико-ориентированные исследования в выбранном заведении гостиничного хозяйства; разработать конкретные рекомендации и способы их реализации по исследуемой проблеме.

Выполнение задания курсовой работы по дисциплине «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле» – это:

- систематизация, закрепление и углубление теоретических знаний и практических умений по управлению в заведениях гостиничного хозяйства, использование их при выполнении конкретных производственных операций;
- развитие навыков самостоятельной обработки специальных литературных источников и источников первичной информации для их дальнейшего

всестороннего анализа, необходимого при осуществлении теоретических исследований;

- формирование навыков в обобщении теоретических и практических данных и на их основе самостоятельной формулировки и обоснования выводов, разработки предложений по совершенствованию процессов управления и функционированию предприятий гостиничного хозяйства.

Цель курсовой работы – систематизировать, расширить и закрепить теоретические знания по дисциплине. Одновременно ознакомить с основами научного подхода к написанию курсовой работы; выработать умения практического использования теоретических материалов, обработки специальной литературы, а также данных справочных изданий; научить анализировать полученные результаты и их обобщать; заложить навыки составления технологической и отчетной документации, принятой в заведениях гостиничного хозяйства, развить способность делать выводы и формулировать рекомендации.

Методические рекомендации предназначены для предоставления помощи студентам при выполнении самостоятельной работы и содержат основные требования, которые предъявляются к содержанию и оформлению курсовой работы, организации ее выполнения, порядка защиты и оценивания. Содержание курсовой работы определяется ее тематикой.

Ориентировочная тематика курсовых работ (предмет изучения) и регламент их выполнения устанавливаются в начале учебного семестра (*Приложение А*).

#### *Основные этапы выполнения курсовой работы*

1. Выбор темы курсовой работы и согласование ее с руководителем.
2. Составление и утверждение плана курсовой работы.
3. Получение задания на курсовую работу.
4. Обработка рекомендованных литературных источников.
5. Сбор и обработка исходной информации на базе действующего предприятия гостиничного бизнеса.
6. Анализ полученных материалов и исследований.

7. Формирование первичного текста курсовой работы.
8. Консультирование с руководителем.
9. Формирование окончательного текста курсовой работы.
10. Оформление работы согласно требованиям.
11. Подача курсовой работы на рецензирование руководителю.
12. Защита курсовой работы.

Выполненная курсовая работа должна отвечать следующим **требованиям**:

- содержать глубокий анализ исследуемой проблемы, ее теоретического содержания, состояния указанной проблемы на предприятии гостиничного хозяйства, опыта решения проблемных вопросов по теме исследования;
- содержать предложения по совершенствованию системы управления на базовом предприятии гостиничного хозяйства;
- быть оформленной соответствующим образом, т.е. напечатанной на листах белой бумаги формата А4;
- текст курсовой работы должен быть отредактирован;
- быть поданной руководителю в сроки, предусмотренные графиком учебного процесса.

При выполнении курсовой работы необходимо консультироваться с руководителем.

На период выполнения курсовых работ составляется график консультаций руководителя, согласно которому обеспечивается систематическое сотрудничество студента и руководителя. Оперативное и внимательное выполнение рекомендаций руководителя является залогом успешной защиты курсовой работы.

Курсовая работа должна выполняться студентом в строгом соответствии с заданием, определенным руководителем-консультантом, и подаваться руководителю согласно сроку, указанному в задании на курсовую работу.

Курсовая работа, которая не отвечает указанным требованиям, утвержденному плану, не содержит материалов действующего предприятия гостиничного хозяйства, а также в которой студент самовольно сменил тему и

задание, к защите не допускается и возвращается студенту на доработку. Студент, который нарушил срок подачи курсовой работы руководителю, также к сдаче сессии не допускается.

За правильность всех полученных результатов и данных в курсовой работе отвечает студент – автор курсовой работы.

### ***Выбор и утверждение темы курсовой работы, составление плана***

Выбор темы курсовой работы является первым этапом написания курсовой работы и имеет большое значение для успешного ее выполнения.

В соответствии с требованиями изучения дисциплины «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле» в начале семестра студенты знакомятся с рекомендованной тематикой курсовых работ (*Приложение А*), разработанной и утвержденной на заседании цикловой методической комиссии профессионально-практической подготовки по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело». Студент самостоятельно выбирает тему курсовой работы, согласовывает ее с руководителем и подает соответствующее заявление заместителю директора по учебно-производственной работе РКИГ (*Приложение Б*).

Выбирая тему, следует учитывать ее актуальность, новизну, перспективность решения проблем, наличие соответствующих материалов для написания работы, возможность самостоятельных исследований, практическое значение для будущей профессиональной деятельности.

Студент по согласованию с руководителем может предложить собственную тему по проблемам деятельности предприятий гостиничного хозяйства при условии надлежащего обоснования целесообразности ее исследования, возможности получения необходимой информации на базовом предприятии, а также наличия нового и достаточно интересного материала.

Выполнение студентами курсовых работ по одинаковым темам не допускается (*Приложение А*).

После выбора темы курсовой работы студент определяет круг вопросов, которые следует рассмотреть в курсовой работе, согласовывает их с руководителем и получает задание на выполнение курсовой работы, подписанное руководителем и студентом. Это задание является кратким содержанием курсовой работы. По теме курсовой работы студент с помощью преподавателя-консультанта составляет развернутый план. Менять пункты плана можно только по согласованию с руководителем и целесообразностью изменений.

После этого оформляется специальный бланк-задание (*Приложение В*) с указанием реквизитов автора, темы, плана, срока подачи выполненной курсовой работы руководителю. При оформлении курсовой работы этот бланк размещают после титульной страницы. Темы курсовых работ утверждаются протоколом заседания цикловой методической комиссии.

Реализация задания требует от студента изучения научной, учебной, методической, отчетной, нормативно-технической и другой литературы по теме курсовой работы, отбора необходимого материала и его научной интерпретации, формирования выводов и разработки конкретных рекомендаций по решению поставленной цели и задач.

Курсовая работа представляет собой печатный текст объемом до 30 страниц, включая таблицы, рисунки, фотографии. Она состоит из введения, трех разделов – теоретической части, практической части и заключения с обоснованием предложений по совершенствованию обслуживания в реально действующем заведении гостиничного хозяйства, списка использованных источников, приложений.

## *Требования к содержанию и объему курсовой работы*

Ознакомление с литературой по заявленной теме курсовой работы начинается сразу после определения ее темы, на основании которой составляется рабочий план выполнения задания.

В процессе подготовки к написанию курсовой работы студенты подбирают и изучают соответствующие литературные источники, составляют библиографию.

Структура обзора литературных источников определяется темой работы и является систематизированным обзором научно-методической литературы, в том числе учебников, учебно-методических пособий, статей в научно-популярных изданиях, журналах и средствах массовой информации, зарубежной литературе, нормативно-технической документации, Интернет-ресурсах в соответствии с темой курсовой работы. В перечень необходимых для обработки литературных источников включают постановления правительства Российской Федерации и Республики Крым, нормативные документы соответствующих министерств и других органов управления по вопросам, связанным с темой курсовой работы, материалы, опубликованные в отечественной и зарубежной литературе, периодических изданиях, статистические материалы, соответствующие сайты сети Интернет.

Руководитель оказывает помощь студенту в выборе специальных литературных источников в виде консультаций.

Выбранные литературные источники студент основательно обрабатывает. При этом рекомендуется вести рабочие записи, которые необходимо систематизировать с целью их дальнейшего обобщения в соответствии с планом курсовой работы. В теоретическом разделе курсовой работы студент должен делать ссылки на использованные литературные источники.

Подбирая существующую на данный момент информацию необходимо проводить ее глубокий анализ, переходя от простого материала к сложному, от книг к статьям, изучив вначале отечественные источники, затем иностранную литературу.

Содержание будущей курсовой работы должно соответствовать заданию. В дальнейшем на его основе будет базироваться содержание теоретического раздела.

План работы должен предусматривать вопросы, раскрывающие содержание темы.

После изучения литературных источников студент должен написать «Введение».

Во **введении** обосновывают актуальность выбранной темы, дают характеристику современному состоянию исследуемой проблемы, четко формулируют цель и задания курсовой работы, основные источники информации. Рекомендуемый объем – 2-3 страницы.

**Первый раздел** носит общетеоретический характер и представляет собой обзор и оценку литературных источников по теме работы. Особое внимание должно быть уделено обобщению новых научных разработок, теоретическому анализу и имеющемуся опыту в области выбранной темы курсовой работы. Раздел может состоять из 3-5 подразделов, имеющих свои нумерацию и названия, не совпадающие с названием раздела, но раскрывающие его сущность.

Изучение литературы дает возможность студентам выяснить современное состояние вопросов, определенных темой курсовой работы, раскрыть актуальность выбранной темы, определить цели и задачи, сущность и глубину изучения проблемы, ее значение, направить свою работу в правильное русло.

В данном разделе дается характеристика проблем по избранной теме, определяется ее значение и связь с другими проблемами развития хозяйственной деятельности гостиничного бизнеса в современных условиях. Показывается разработанность исследуемых вопросов в экономической литературе, взгляды отдельных ученых и практиков по данному вопросу.

Обзор литературы по теме курсовой работы демонстрирует основательное ознакомление студента со специальной литературой, его умения систематизировать источники, критически их изучать, выделять суть, оценивать достижения в современной практике. Сжато, критично, освещая практические

достижения, студент проводит анализ существующих технологий с их критической оценкой с точки зрения организации технологического процесса в системе обслуживания посетителей.

Материалы такого обзора и нужно изложить в этом разделе, состоящем из 3-4 подразделов, соблюдая определенную логическую последовательность и взаимосвязь. Содержание соответствующих подразделов должно соответствовать их названию. Теоретические положения рационально связывать с практическим состоянием исследуемой темы. В конце каждого подраздела сжато (2-3 предложения) формулируют выводы. Рекомендованный объем теоретической части – до 8 страниц.

*Первый подраздел* теоретического раздела содержит материалы об истории развития менеджмента, его особенностях в гостиничном бизнесе, с указанием источников информации.

*Второй подраздел* теоретического раздела включает материалы непосредственно по теме исследования. Обязательными являются ссылки на использованные источники.

*Третий подраздел* содержит сжатую характеристику исследуемой проблемы, сформулированной в теме курсовой работы, а также материалы изучения управленческих процессов на предприятиях хозяйства, анализ реального состояния темы исследования. Результаты фактических данных по теме курсовой работы можно выполнять в виде таблиц, диаграмм или графиков.

Рекомендуемые источники информации, используемые на предприятиях, представлены в *Приложении Д*. Все теоретические материалы подкрепляются выводами, на основе которых фиксируется суть исследуемых процессов, их особенности и тенденции развития. В результате глубокого анализа выявляются недостатки. Для полноты раскрытия темы, студент может добавить в курсовую работу 4-й подраздел, а также создать глоссарий, раскрывающий отдельные профессиональные понятия, используемую терминологию, слова иностранного происхождения.

**Второй раздел** – практическая часть – представляет собой изучение студентом социально-экономических основ гостиничного дела на примере деятельности конкретного заведения гостиничного хозяйства. Для этого студенту необходимо собрать на предприятии гостиничного хозяйства практический материал, провести исследование по организации управленческой работы и сделать соответствующие выводы. Второй раздел состоит из 3-х подразделов и имеет принцип построения аналогичный первому разделу. Рекомендованный объем практической части – до 10 страниц.

*Первый подраздел* включает характеристику конкретного предприятия гостиничного бизнеса: месторасположение, цель создания, анализ внутренней и внешней среды, структура предприятия, персонал предприятия, управление предприятием, товарная и ценовая политика, конкуренты.

*Во втором подразделе* студенту необходимо представить отчетную и учетно-финансовую документацию о хозяйственной деятельности выбранного заведения гостиничного хозяйства, с анализом эффективности применения конкретных функций менеджмента. Вышеуказанные материалы представляются в тексте.

Анализ фактического состояния изучаемого объекта необходимо провести с применением современных методов обработки информации, определением сильных и слабых сторон организации.

*Третий подраздел* должен содержать анализ эффективности различных функций, принципов и методов менеджмента на данном предприятии.

**Третий раздел** курсовой работы – «Повышение качества управления на предприятии гостиничного хозяйства» – носит рекомендательный характер.

Он содержит материалы о возможных путях повышения качества управления на предприятии гостиничного хозяйства; анализе изученного опыта менеджмента национальных, региональных и международных фирм, предоставляющих услуги посетителям, и возможности применения этого опыта в социально-экономических условиях развития Республики Крым. Рекомендации основываются на выводах, сделанных в первом и втором разделах, и направлены

на совершенствование системы управления. Этот раздел пишется в произвольной форме, его объем не более 5 страниц.

**Заключение** является важнейшей частью работы. Задача этого раздела – подведение итогов всей работы.

Заключение должно быть предельно кратким (до 2-х страниц), лаконичным, показывать, что цель и задачи, поставленные в работе, достигнуты. Оно может служить основой для подготовки выступления студента на защите, поэтому рекомендуется включить в него краткие выводы, уделяя особое внимание предложениям и рекомендациям автора.

**Список использованных источников** представляет собой библиографические описания информационных ресурсов, изученных в процессе написания курсовой работы, обычно не менее 30 наименований.

**Приложения** содержат разный по содержанию и форме вспомогательный материал, который имеет дополнительное или справочное значение, вместе с тем, они необходимы для полного освещения темы курсовой работы.

Общий объем курсовой работы должен быть до 20-25 страниц без учета приложений.

Изучив соответствующий блок литературных и других источников информации, студент собирает фактический материал, отображающий разные аспекты деятельности конкретного предприятия гостиничного хозяйства.

Источником информации и анализа являются плановые и фактические показатели хозяйственной деятельности заведения гостиничного хозяйства, статистическая и бухгалтерская отчетность, приказы, распоряжения и результаты наблюдений за технологическими операциями, которые осуществляются в процессе производства и обслуживания потребителей услуг. При подготовке к сбору материалов на действующем предприятии необходимо составить перечень вопросов, которые дают возможность изучить все необходимые документы о деятельности предприятия. Теоретические положения следует логически связывать с практическим состоянием исследуемого вопроса.

Подготовка к сбору информации предусматривает определение показателей, которые необходимо иметь для написания курсовой работы; документальное оформление полученных данных. Необходимые для выполнения курсовой работы материалы следует собирать при прохождении практики на предприятиях. Результаты деятельности предприятия гостиничного хозяйства должны включать фактические данные текущего года. Для получения качественных показателей деятельности предприятия студент должен самостоятельно собрать необходимые данные (анкетирование, опрос, непосредственное наблюдение, хронометраж рабочего времени, фотографирование рабочего дня работников предприятия).

Во время анализа материалов составляют таблицы, графики; изучаются рабочие инструкции; группируют и аналитически обрабатывают данные с целью дальнейшего обобщения и обоснования рекомендаций. Все собранные и представленные в курсовой работе материалы должны сопровождаться выводами, результаты которых раскрывают сущность процессов обслуживания, их особенности и тенденции развития; углубленный анализ способствует выявлению недостатков.

Информационными источниками могут быть отечественные и зарубежные издания, материалы прессы, а также специальные тематические журналы.

В первую очередь необходимо собрать данные, на основе которых можно осуществить общую характеристику предприятия гостиничного хозяйства: тип, класс, формат, количество рабочих мест, количество и квалификационный разряд работников на производстве, распределение обязанностей между ними; количество и квалификация работников зала, торговой группы и тех, кто занимается обслуживанием потребителей. Необходимо представить модель заведения гостиничного хозяйства, проанализировать санитарное и гигиеническое состояние помещений, оборудования и инвентаря; эстетичный вид и дизайн помещений.

Для заведений гостиничного хозяйства существенное значение имеют наблюдения за затратами рабочего времени: фотографии рабочего времени использования оборудования, рабочего дня работника или группы работников,

хронометражные наблюдения. Организационно-экономическую информацию собирают путем изучения данных статистического и бухгалтерского учета.

Для изучения условий, необходимых для организации производственного процесса и обслуживания потребителей, следует проанализировать группу помещений для потребителей и персонала, оценить интерьер, санитарное состояние, соответствие помещений требованиям строительных норм и правил, схематично показать взаимосвязь функциональных помещений и размещения в них мебели.

Для оценивания эффективности рекламной деятельности необходимо обратить внимание на использование видов рекламных услуг и продукции предприятия и оценить их.

На основе организации деятельности предприятия необходимо разработать пути преодоления недостатков и конкретные предложения по совершенствованию деятельности заведения гостиничного хозяйства в соответствии с темой курсовой работы. Предложения следует обосновать, сформулировать в соответствии с выводами, учитывая выявленные проблемы и недостатки в работе. При этом рекомендуется использовать методические указания, учебники и пособия, а также дополнительные литературные источники, которые подбирают при написании курсовой работы.

Для обоснования экономической эффективности мероприятий по улучшению качества обслуживания необходимо собрать информацию об основных экономических показателях предприятия, товарообороте, затратах, в том числе по статьям, доходам, прибыли и другим.

При обработке и анализе информации, полученной в результате изучения отдельных процессов, следует использовать стандартное (или специальное) программное обеспечение, которое есть в наличии. Рекомендуется также разработать собственный алгоритм описания комплексной работы базового предприятия.

В выводах и предложениях необходимо представить сконцентрированные и конкретные предложения о совершенствовании организации деятельности

предприятия. В сжатой форме изложить основные предложения и результаты анализа экономической эффективности предложенных мероприятий.

В приложения, помещенные в конце работы, включают различные вспомогательные материалы: инструкции, схемы, прайс-листы, таблицы и т. д.

### ***Правила оформления работы***

Основные требования к структуре и порядку оформления курсовых работ регламентируются государственными стандартами Российской Федерации: ГОСТ 7.32–200; ГОСТ 2.105–95. Для оформления библиографического списка или списка источников используют ГОСТ Р 7.0.5–2008, ГОСТ 7.1–2003, ГОСТ 7.80–2000.

Структура (порядок размещения) материалов курсовой работы:

- титульная страница (приложение Е);
- бланк-задание;
- содержание;
- основная часть;
- выводы и предложения;
- список использованных источников;
- приложения.

*Печать текста.* С одной стороны печатного листа белого цвета формата А4 (210 × 297 мм); компьютерный набор – 14 кегль, 1,5 интервал, шрифт Times New Roman; размер полей: левого – 30 мм, верхнего и нижнего – по 20 мм, правого – 10 мм.

*Построение иллюстративного материала* (схем, графиков, фотографий, рисунков и др.). Иллюстративный материал надо представлять непосредственно после первой ссылки на него в тексте или на следующей странице, обозначить, соответственно, словами «Таблица», «Рисунок», «Фотография», нумеровать последовательно. Номер рисунка и его название размещают под рисунком, по

центру листа пишут заголовок. Нумерацию рисунка и таблиц ставят арабскими цифрами без знака «№».

Перенос таблицы допускается на следующую страницу, но при этом не должно быть переноса «шапки». В случае переноса таблицы на другую страницу пишут, например, «Продолжение табл. 1.1».

Схемы, графики также нумеруются арабскими цифрами в пределах раздела и обозначаются термином «Рис.», который приводится ниже иллюстрации.

Страницы, на которых представлен иллюстративный материал, включают в общую нумерацию страниц курсовой работы. Таблицы должны содержать данные, необходимые для изучения конкретного явления; общие и внутренние заголовки. Общий заголовок таблицы сжато и четко характеризует ее содержание, а также период, за который приведены данные. Внутренние заголовки определяют аналитические показатели соответствующих рядов и граф таблиц, их единицы измерения. Таблицы в границах раздела нумеруют последовательно (за исключением представленных в приложениях). Количество иллюстраций в курсовой работе определяется ее содержанием и целесообразностью, конкретностью текста. При необходимости отдельные страницы и рисунки можно представлять на листах формата А3. На все таблицы в тексте должны быть ссылки, при этом слово «Таблица» пишется сокращенно, например, «табл. 2.3». В повторных ссылках по тексту таблицу следует обозначать «см. табл. 2.3».

*Титульную страницу*, которая является первой страницей курсовой работы, и *бланк-задание* включают в общую нумерацию страниц, но нумерацию на странице не ставят. Следующие страницы нумеруются арабскими цифрами, которые выставляются в правом нижнем углу страницы.

Разделы должны иметь нумерацию, а подразделы обозначаются двойной нумерацией. Например, второй подраздел третьего раздела будет иметь порядковый номер 3.2.

Введение, выводы и предложения, список использованной литературы не имеют порядковых номеров.

*Содержание* состоит из всех частей курсовой работы, на странице с содержанием указывают номер начальной страницы каждой составной части. Размещают его после титульной страницы и бланка-задания.

Текст *основной части* состоит из разделов и подразделов. Каждая часть курсовой работы должна иметь заголовок в соответствии с планом работы. Расстояние между заголовком и текстом должно равняться одному интервалу основного текста. Каждый раздел начинается с новой страницы, перед текстом пишут название раздела, затем первого подраздела. Эти названия не подчеркиваются. Размещение подразделов следует друг за другом.

На *приложения*, которые имеются в курсовой работе, должны быть ссылки в текстовой части. Приложение должно иметь заголовок, который печатают в верхней части страницы с первой заглавной буквы 14 кеглем, симметрично тексту страницы. В правом углу над заголовком с большой буквы пишут слово «Приложение» и большую букву русского алфавита, обозначающую порядковый номер приложения. Если приложений несколько, то их следует обозначать последовательно большими буквами, например, «Приложение А». Если приложение поделено на разделы и подразделы, текст в каждом приложении нумеруют буквой и цифрой, например, «А.2» – второй раздел приложения А.

*Список литературы* оформляется в соответствии с общепринятыми стандартами. Все работы, на которые есть ссылки в тексте, должны быть указаны в списке литературы. Ссылки на *литературные источники* следует приводить в квадратных скобках. Например, ссылка [7, с. 25] означает: 7 – порядковый номер, под которым значится литературный источник в списке, 25 – страница цитируемого источника.

Использованные источники следует размещать в хронологической последовательности: законы Российской Федерации, указы Президента Российской Федерации; литературные источники в алфавитном порядке (монографии, учебники, пособия, брошюры); периодические издания; источники на иностранных языках; электронные источники информации. Сведения о книжном издании обязательно должны содержать фамилию и инициалы автора

(авторов), название, место издания, издательство, год издания, общее количество страниц. Сведения о журнальных или газетных статьях – фамилию и инициалы автора (авторов), название статьи, название периодического издания, серию, год выпуска, номер издания, страницы, на которых напечатана статья. Следует обратить внимание на то, что в списке использованных источников библиографические описания должны быть представлены на языке оригинала.

Курсовую работу подают руководителю для проверки, рецензирования и допуска к защите в установленный срок (не позднее чем за три дня до срока, указанного в плане). Письменную рецензию руководителя курсовой работы заносят в специальный бланк, который подшивают к работе.

## *Защита курсовой работы*

Выполненная курсовая работа в окончательном варианте подлежит рецензированию, для этого студент подает ее заместителю директора по учебно-методической работе для регистрации и проверки. Курсовая работа, поданная с нарушениями предусмотренных графиков сдачи, рецензируется только после соответствующего распоряжения учебной части.

Рецензирует работу руководитель, который выдал задание на ее выполнение. В рецензии (*Приложение В*) указываются как позитивные стороны, так и недостатки. Заканчивается рецензия выводом о допуске или недопуске курсовой работы к презентации и установлении ее даты.

В случае недопуска к защите курсовой работы, ее возвращают студенту на доработку в соответствии с рекомендациями рецензента. После доработки студент работу подает в учебную часть повторно на рецензирование вместе с первой рецензией. Ни в коем случае замечания преподавателя из текста работы не изымаются.

Все исправления следует вносить в текст на дополнительных страницах или на обратной стороне страницы. Если курсовую работу допустили к защите, студент знакомится с содержанием рецензии, замечаниями и готовит ответы на них.

Процедура защиты предусматривает сжатый доклад студентом о содержании основных разделов курсовой работы, выводах и предложениях по улучшению обслуживания в конкретном заведении гостиничного хозяйства, ответы на вопросы членов комиссии.

Защита курсовых работ происходит в начале или во время зачетной сессии в день, указанный в расписании, на заседании комиссии, созданной по приказу директора, в составе руководителя и двух или трех членов комиссии.

Презентуя курсовую работу, студент коротко излагает основные теоретические положения исследуемой проблемы, представляет полученные результаты анализа деятельности заведения гостиничного хозяйства, дает

конкретные объяснения на замечания рецензента по курсовой работе и отвечает на вопросы членов комиссии.

После презентации члены комиссии обсуждают общую оценку, учитывая качество выполнения курсовой работы, умения студента самостоятельно осуществлять анализ деятельности заведения гостиничного хозяйства, обрабатывать соответствующую информацию, делать выводы и аргументировать предложения, связывать теоретические знания с практической деятельностью предприятия, прослеживать тенденции развития отрасли, а также глубина ответов студента на вопросы членов комиссии.

Конечная оценка за курсовую работу вносится в рецензию, а также в протокол итогового контроля знаний. При неудовлетворительной оценке работа возвращается студенту на доработку с целью устранения указанных недостатков.

Повторная защита курсовой работы проводится во время дополнительной сессии, после чего, в случае получения студентом положительной оценки, он допускается к сдаче экзамена по дисциплине в соответствии с расписанием экзаменов дополнительной сессии; при неудовлетворительной оценке студент отчисляется из учебного заведения.

Студент, вовремя не подавший (не зарегистрировавший) курсовую работу или не явившийся на защиту в нужное время, не допускается к сдаче экзамена по соответствующей дисциплине в основную сессию. При этом в ведомости итогового контроля знаний делается запись «не явился». Соответственно, студент имеет академическую задолженность по дисциплине.

Качество выполнения и защиты курсовой работы оценивается по 5-балльной шкале.

Итоговую оценку определяет комиссия по защите курсовых работ. Объектами оценивания являются три составляющие: содержание, оформление и защита курсовой работы.

### **Критерии оценивания содержания курсовой работы:**

- степень раскрытия теоретических аспектов темы курсовой работы;
- практическое освещение темы курсовой работы;
- логическая взаимосвязь теоретических подходов с их практической реализацией;
- наличие и качество иллюстративного материала;
- анализ отечественных и зарубежных информационных (литературных) источников;
- уровень целесообразности рекомендаций студента по улучшению системы обслуживания в конкретном заведении гостиничного хозяйства;
- степень самостоятельности выполнения курсовой работы;
- соответствие построения работы отдельным целям и задачам.

### **Критерии оценивания оформления курсовой работы:**

- соответствие объема и оформления работы установленным требованиям;
- наличие в приложениях к работе самостоятельно созданных документов;
- ссылки на использованные литературные источники и нормативные документы.

### **Критерии оценивания защиты курсовой работы :**

- умение четко, понятно и сжато излагать основные этапы выполнения курсовой работы;
- полнота, глубина, обоснованность ответов на вопросы членов комиссии по содержанию работы;
- основательность выводов и рекомендаций о возможности практического использования предложений по улучшению обслуживания в заведении гостиничного хозяйства.

## **СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ**

### **Нормативно-правовые акты**

1. Трудовой Кодекс Российской Федерации. – М., 2012.
2. ГОСТ Р 51185-2014. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.
3. ГОСТ Р 53423-2009. Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения. ГОСТ Р 54603-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу.
4. ГОСТ Р 54606-2011. Услуги малых средств размещения. Общие требования.
5. ГОСТ Р 54599-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха.
6. ГОСТ Р 55319-2012. Услуги средств размещения. Общие требования к специализированным средствам размещения.
7. ГОСТ Р 55817-2013. Услуги средств размещения. Общие требования к индивидуальным средствам размещения.
8. ГОСТ Р 56184-2014. Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам.
9. Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015г. № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
10. Приказ Министерства культуры РФ от 11.07.2014г. № 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями».
11. Приказ Министерства культуры РФ от 29 апреля 2015г. № 1340 «Об утверждении порядка аккредитации организаций, осуществляющих классификацию объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи».
12. Приказ Минздравсоцразвития РФ от 12.03.2012 N 220н "Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма" (Зарегистрировано в Минюсте РФ 02.04.2012 N 23681)

### **Печатные издания**

1. Дементьева С. В. Отельный менеджмент: учебное пособие/С.В.Дементьева/ Издательство Томского политехнического университета, 2014
2. Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков. Гостиничный менеджмент: Учебное пособие - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2015.

4. Полевая М.В., Третьякова А.Н. Управление персоналом в гостиничном сервисе. Учебник для студ. учреждений среднего проф. образования.-М.: Издательский центр «Академия», 2014.
5. Под ред. А. А. Федулина. Гостиничный менеджмент: учебное пособие / коллектив авторов ;— 2-е изд., стер. — М. : КНОРУС, 2016
6. А. Д. Чудновский, Н. В. Королев, М50 Е.А. Гаврилова, М. А. Жукова, Н. А. Зайцева. Менеджмент туризма : учебник — М. : Федеральное агентство по туризму, 2014.

### **Периодические издания**

1. Отель
2. Гостиничное дело
3. Гостиницы и рестораны
4. Пять звезд
5. Кадровое дело
6. HRMagazine
7. Управление персоналом

### **Электронные источники информации**

1. Российская Государственная Библиотека. Форма доступа: <http://rsl.ru>
2. Программы по обеспечению подбора и управления кадрами. Форма доступа: <http://www.podborkadrov.ru>;
3. Сообщество HR-менеджеров. Форма доступа: <http://www.HR – portal.ru>;
4. Профессиональный сайт для HR: книги, информация о семинарах и тренингах. Форма доступа: <http://www.hrc.ru>;
5. Новости, статьи, форум, делопроизводство, подбор персонала, аналитические материалы – для менеджеров по персоналу. Форма доступа: <http://www.kadrovik-praktik.ru>;
6. Статьи по актуальным проблемам управления персоналом. Форма доступа: <http://www.hro.ru>.
7. Журнал о кадровом менеджменте Hrm.ru. Форма доступа: <http://www.hrm.ru>;
8. Электронный журнал HR-Journal. Форма доступа: <http://www.hr-journal.ru>;  
Деловой интернет-журнал Технология успеха. Форма доступа: <http://www.pplus.ru>.
9. Справочная правовая система «Консультант Плюс» / правовые ресурсы; обзор изменений законодательства; актуализированная справочная информация. Форма доступа: <http://www.consultant.ru>
10. Справочная правовая система «Гарант» / правовые ресурсы; экспертные обзоры и оценка; правовой консалтинг. Форма доступа: <http://www.garant.ru>

11. Электронный ресурс «Менеджмент в России и за рубежом». Форма доступа: <http://www.mevriz.ru/>
12. Электронный ресурс «Экономический портал» Форма доступа: [www.economicus.ru](http://www.economicus.ru)
13. Электронный ресурс «Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент». Форма доступа: [www.ecsocman.edu.ru](http://www.ecsocman.edu.ru)
14. Научная электронная библиотека – доступны электронные версии статей журналов. Форма доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp> -
15. Административно-управленческий портал «Менеджмент и маркетинг в бизнесе». Форма доступа: <http://www.aup.ru/library/> -
16. Официальный сайт Международной организации по стандартизации ИСО. Форма доступа: <http://www.iso.ch>
17. Все гостиницы Москвы и России, описание, телефоны, услуги бронирования гостиниц. Форма доступа: <http://www.all-hotels.ru/> -
18. Всемирные новости, статистика, оперативная информация в сфере гостиничного бизнеса. Форма доступа: <http://www.prohotel.ru/>
19. Портал профессионалов гостиничного бизнеса «Frontdesk.ru». Форма доступа: <http://www.frontdesk.ru/>
20. Российская гостиничная ассоциация. Форма доступа: <http://www.rha.ru/> -
21. Федерация рестораторов и отельеров. Форма доступа: <http://www.new.frio.ru/>

## **ПРИЛОЖЕНИЯ**

*Приложение А*  
*Ориентировочная тематика курсовых работ*

### **Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле**

1. Сущность и задачи управления персоналом
2. Место и роль управления персоналом в системе управления предприятием
3. Закономерности и принципы управления предприятием
4. Особенности управления персоналом в индустрии гостеприимства
5. Основные функции менеджмента
6. Кадровое, информационное, техническое, правовое обеспечение системы управления персоналом
7. Персонал предприятия как объект управления
8. Планирование потребности в персонале
9. Подбор персонала в гостинице
10. Подготовка, переподготовка и повышение квалификации персонала
11. Планирование расстановки персонала организации
12. Перемещение, работа с кадровым резервом, планирование деловой карьеры
13. Система мотивации персонала в гостиничном бизнесе и пути её совершенствования
14. Мотивация работников индустрии гостеприимства
15. Принципы управления персоналом
16. Особенности управления персоналом в индустрии гостеприимства
17. Стили управления персоналом
18. Планирование как основа управления
19. Организационная структура службы управления персоналом
20. Регулирование и контроль деятельности предприятия
21. Основные методы управления
22. Профессиональная и организационная адаптация персонала
23. Технология принятия управленческих решений
24. Принятие решений в процессе управления предприятием

25. Информационные технологии в системе управления персоналом
26. Управление конфликтами и стрессами
27. Развитие персонала гостиничного предприятия
28. Специфика управленческого труда
29. Самоменеджмент и его составляющие
30. Оценка эффективности управления персоналом гостиничного предприятия

Заместителю директора по УПР «РКИГ»

\_\_\_\_\_ студента \_\_\_\_\_  
Ф.И.О.

\_\_\_\_\_ Группа \_\_\_\_\_

### Заявление

Прошу утвердить следующую тему курсовой работы по дисциплине  
ОП.01 «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле»:

« \_\_\_\_\_ »

по материалам \_\_\_\_\_  
тип и название заведения гостиничного предприятия

Научным руководителем прошу назначить \_\_\_\_\_  
должность, Ф.И.О. преподавателя

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ дата

\_\_\_\_\_ подпись

*Приложение В*  
*Образец задания курсовой работы*

Министерство образования, науки и молодежи  
Республики Крым  
Государственное бюджетное профессиональное  
образовательное учреждение Республики Крым  
«РОМАНОВСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА»

Цикловая методическая комиссия «Гостиничный сервис»

Направление подготовки 43.00.00 Сервис и туризм

**ЗАДАНИЕ**

на выполнение курсовой работы по дисциплине

**ОП.01 «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле»**

на тему: «\_\_\_\_\_»

Студента (ки) группы \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Ф.И.О.

Консультант-руководитель

\_\_\_\_\_  
ученая степень, должность

\_\_\_\_\_  
Ф.И.О.

**Симферополь, 201\_\_**



**Тема: ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЙ В ПРОЦЕССЕ УПРАВЛЕНИЯ  
ПРЕДПРИЯТИЕМ**  
(на примере конкретного заведения гостиничного хозяйства)

**СОДЕРЖАНИЕ**

**Введение**

1. Роль управленческого решения в менеджменте.
  - 1.1. Основные задачи принятия управленческого решения.
  - 1.2. Виды и типы управленческих решений.
  - 1.3. Роль руководителя в принятии решения.
2. Анализ эффективности принимаемых управленческих решений.
  - 2.1. Характеристика предприятия.
  - 2.2. Характеристика видов управленческих решений.
  - 2.3. Анализ эффективности подготовки и принятия управленческих решений.
3. Повышение качества управления на предприятии гостиничного хозяйства
  - 3.1 Факторы, влияющие на эффективность работы специалист гостиничного обслуживания.
  - 3.4 Пути повышения качества управления предприятием

**Заключение**

**Литература**

**Приложение**

Министерство образования, науки и молодежи  
Республики Крым  
Государственное бюджетное профессиональное  
образовательное учреждение Республики Крым  
«РОМАНОВСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА»

## КУРСОВАЯ РАБОТА

по дисциплине ОП.01 «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном  
деле»

на тему «\_\_\_\_\_»

---

Работа выполнена по материалам \_\_\_\_\_  
название гостиничного предприятия

---

Студент (а, ки) \_\_\_\_\_ группы

\_\_\_\_\_ Ф.И.О.

Руководитель \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ научная степень, должность, Ф.И.О.

Симферополь, 201\_\_