

**Министерство общего и профессионального образования  
Свердловской области  
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
Свердловской области  
«Нижнетагильский торгово-экономический колледж»**

**Ивушкина Ирина Александровна**

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ  
ПО НАПИСАНИЮ КУРСОВОЙ И ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ  
для студентов специальности 43.02.11 Гостиничный сервис



Нижний Тагил  
2017

---

---

**ББК 74.57**

**И-17**

**Ивушкина, Ирина Александровна**

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО НАПИСАНИЮ КУРСОВОЙ И ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ / И.А. Ивушкина; ГБПОУ СО «НТТЭК». – Н.Тагил, 2017 – 33 с.

Методические указания предназначены для студентов специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» и раскрывают требования к структуре, содержанию и оформлению курсовых и выпускных квалификационных (дипломных) работ.

Методические указания включают в себя: структуру и содержание работ, порядок оформления, тематику курсовых и дипломных работ, подготовку и защиту презентаций курсовых и дипломных работ.

В методических указаниях в приложениях представлены образцы оформлений отдельных структурных единиц работы и основных документов.

При составлении методических указаний в части требований к оформлению и структуре курсовых и дипломных работ было использовано учебно-методическое пособие Рыбниковой Ю.В. по выполнению научной работы для студентов средних профессиональных образовательных организаций.

Печатается по решению научно-методического совета НТТЭК

©Нижнетагильский торгово-  
экономический колледж, 2017  
©Ивушкина И.А. 2017

## СОДЕРЖАНИЕ КУРСОВОЙ И ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ

Курсовая и дипломная работа должны соответствовать профессиональным модулям, соответствующими основным видам профессиональной деятельности (по базовой подготовке):

<b>ПМ 01</b>	<b>Бронирование гостиничных услуг</b>
ПК 1.1	Принимать заказ от потребителя и оформлять его
ПК 1.2	Бронировать и вести документацию
ПК 1.3	Информировать потребителя о бронировании
<b>ПМ 02</b>	<b>Прием, размещение и выписка гостей</b>
ПК 2.1	Принимать, регистрировать и размещать гостей
ПК 2.2	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах
ПК 2.3	Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг
ПК 2.4	Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг
ПК 2.5	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей
ПК 2.6	Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены
<b>ПМ 03</b>	<b>Организация обслуживания гостей в процессе проживания</b>
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
<b>ПМ 04</b>	<b>Продажи гостиничного продукта</b>
ПК 4.1	Выявлять спрос на гостиничные услуги
ПК 4.2	Формировать спрос и стимулировать сбыт
ПК 4.3	Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг
ПК 4.4	Принимать участие в разработке комплекса маркетинга

## Содержание курсовой работы

Содержание основной части курсовой работы включает в себя 3 главы: теоретическую, аналитическую и рекомендательную.

В теоретической главе работы на основе изучения источников (нормативных документов, специализированных интернет-сайтов, периодических изданий, учебных пособий) рассматривается теоретический аспект темы исследования.

Теоретическая глава включает в себя не менее 3-х параграфов по теме исследования.

Аналитическая глава содержит: общую характеристику объекта исследования: общие сведения о предприятии гостиничного сервиса, его тип, категория, специализация, перечень основных и дополнительных услуг. Аналитическая глава должна включать в себя не менее 3-х параграфов по теме исследования.

Обязательным в аналитической главе является наличие рисунков (графики, диаграммы), таблиц, дающие наглядное представление об анализируемых аспектах.

Рекомендательная глава освещает практические рекомендации по улучшению деятельности по теме исследования для объекта курсовой работы.

## Содержание дипломной работы

Содержание основной части дипломной работы включает в себя 3 главы: теоретическую, аналитическую и рекомендательную.

В теоретической главе работы на основе изученных источников (нормативных документов, специализированных интернет-сайтов, периодических изданий, учебных пособий) рассматривается теоретический аспект темы исследования.

Теоретическая глава включает в себя 3-5 параграфов.

Аналитическая глава содержит: общую характеристику объекта исследования. Анализ деятельности соответствующей службы гостиницы и маркетинговые исследования в соответствии с темой ВКР.

Аналитическая глава включает в себя 3-4 параграфа.

Обязательным в аналитической главе является наличие рисунков (графики, диаграммы), таблиц, дающие наглядное представление об анализируемых аспектах маркетинговых исследований по каждому вопросу. Каждая аналитическая таблица обязательно должна сопровождаться диаграммой (графиком) и последующим выводом по результатам маркетинговых исследований. Обязательным является наличие сводной таблицы по результатам проведенных маркетинговых исследований.

Рекомендательная глава освещает практические рекомендации по улучшению деятельности по теме исследования для объекта дипломной работы на основании проведенных маркетинговых исследований.

## ОФОРМЛЕНИЕ КУРСОВОЙ И ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ

### Основные требования к оформлению текста

Курсовая и дипломная работа должна быть грамотно написаны и правильно оформлены.

Работа должна быть выполнена печатным способом с использованием компьютера на одной стороне листа формата А4 через полтора интервала.

Цвет шрифта должен быть черным, кегль 14, Times New Roman. Полужирный шрифт не применяется.

Текст работы следует печатать, соблюдая следующие размеры полей: правое –10 мм, верхнее и нижнее –20 мм, левое –30 мм.

Наименование структурных элементов работы «СОДЕРЖАНИЕ», «ВВЕДЕНИЕ», «ЗАКЛЮЧЕНИЕ», «СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ», «ПРИЛОЖЕНИЕ» следует располагать в середине строки без абзацного отступа и точки в конце; печатать заглавными буквами, не подчеркивая. Размер шрифта должен соответствовать размеру шрифта текста. Переносы слов не допускаются.

Страницы работы следует нумеровать арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту. Номер страницы проставляется в центре нижней части листа без точки в конце.

Титульный лист включают в общую нумерацию страниц. Номер страницы на титульном листе не проставляют.

Основную часть работы следует делить на главы и параграфы.

Главы и параграфы (кроме введения, заключения, списка использованных источников, приложений) следует нумеровать арабскими цифрами. Номер главы указывается цифрой (например, 1, 2, 3). Номер параграфа включает номер главы и порядковый номер параграфа, разделенные точкой (например, 1.2, 2.3, 3.1). После номера главы и параграфа в тексте точку не ставят. Главы должны иметь заголовки. Заголовки следует нумеровать арабскими цифрами и записывать по центру страницы прописными (заглавными) буквами, без точки в конце, не подчеркивая. Заголовки параграфов следует печатать по центру страницы с заглавной буквы, без точки в конце, не подчеркивая. Слова «глава», «параграф» не пишутся. Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой. Не допускается писать заголовок параграфа на одном листе, а его текст – на другом.

Каждая глава работы начинается с нового листа, а параграфы следует продолжать на заполненном листе. Следующий параграф внутри одной главы начинается через 1 пустую строку на том же листе, где закончился предыдущий. Расстояние между заголовком структурного элемента и текстом, заголовками главы и параграфа, заголовком параграфа и текстом составляет 1 пустую строку.

Иллюстрации (чертежи, графики, схемы, диаграммы, фотоснимки) следует располагать в работе непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые, или сначала следующей страницы, если в указанном месте они не помещаются.

Иллюстрации должны быть в компьютерном исполнении и в дипломной работе - цветными. На все иллюстрации должны быть ссылки в тексте работы. Если в работе только одна иллюстрация, то она обозначается «Рисунок 1». Иллюстрации нумеруются арабскими цифрами сквозной нумерацией («Рисунок

1»). При ссылках на иллюстрации в тексте следует писать: «...в соответствии с рисунком 1...».

Иллюстрации должны иметь наименование, которое помещается под ними. Слово «Рисунок» пишется полностью, после чего следует его порядковый номер и через дефис – наименование (например: Рисунок 1 – Наименование рисунка). Располагается посередине строки без абзацного отступа.

Аналитический материал рекомендуется помещать в работе в виде таблиц.

Таблицу следует располагать в работе непосредственно после текста, в котором она упоминается впервые, или на следующей странице. Таблицы сверху и снизу ограничиваются линиями. На все таблицы должны быть ссылки в тексте. Таблицы, за исключением таблиц приложений, следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией. Наименование таблицы следует размещать над таблицей слева, без абзацного отступа в одну строку с ее номером через тире.

Если в работе одна таблица, ее следует обозначать «Таблица 1».

В таблице можно использовать 10-12 шрифт и одинарный интервал. Заголовки граф таблицы должны начинаться с заглавных букв, подзаголовки – с маленьких, если последние подчиняются заголовку. Заголовки граф указываются в единственном числе.

Таблицу следует размещать так, чтобы читать ее было возможно без поворота работы. Под таблицей делаются необходимые пояснения к представленным данным.

При переносе части таблицы на другой лист, на последующих страницах пишут слова: «Продолжение таблицы 1», размещая их слева без абзацного отступа.

На все таблицы должны быть ссылки в тексте. Например: «В таблице 1 приведены данные о ...».

Формулы в тексте следует выделять в отдельную строку, оставляя выше и ниже не менее одной свободной строки. Если формула не вмещается в одну строку, то они могут быть перенесены после знака « $\Rightarrow$ » или после математических знаков. При этом знак в начале следующей строки повторяется.

Формулы должны нумероваться сквозной нумерацией арабскими цифрами в скобках (1) справа по строке. Если использована одна формула, то она не нумеруется.

Пояснения символов и числовых коэффициентов, входящих в формулу, должны быть приведены непосредственно под формулой. Первая строка пояснения должна начинаться со слова «где» (без двоеточия), каждое пояснение следует давать с новой строки. Элементы формулы поясняются в той же последовательности, в которой даны в формуле.

В тексте формула должна приводиться за фразой, имеющей к ней отношение. При необходимости может быть сделана ссылка в тексте на ранее приведенную формулу (например, «расчет производился по формуле (3)») без ее повтора. Если источник формулы не указывается в тексте работы, то может быть сделана библиографическая ссылка в виде подстрочного примечания.

*Например:*

$$A=B : C \qquad (1)$$

где A - \_\_\_\_\_;  
B - \_\_\_\_\_;  
C - \_\_\_\_\_.

Ссылки в тексте на порядковые номера формул дают в скобках. «Пример ... в формуле (1).»

#### Оформление библиографических ссылок в тексте работы

В курсовой и дипломной работах обязательны ссылки на использованные источники (нормативные документы, специализированные интернет-сайты, периодические издания, учебные пособия).

Библиографические ссылки в теоретической главе обязательны на каждой странице.

В аналитической главе ссылки обязательны на источники информации объекта исследования, которые использованы в таблицах, рисунках, документах, расчетах и т.д.



В рекомендательной главе библиографических ссылок может не быть.

Все библиографические ссылки оформляются, как подстрочные вынесенные из текста вниз полосы документа (в сноску). Внизу страницы с абзацного отступа приводят сам текст библиографической ссылки, отделенный от основного текста короткой тонкой горизонтальной линией с левой стороны. Знак сноски ставят непосредственно после того слова, числа, символа, предложения, к которому дается пояснение. Библиографические ссылки на таблицы и рисунки делаются в конце их названия.

Размер шрифта в сноске должен быть 10 пт.

Например:

<sup>1</sup> Кузнецов К. В. Настольная книга поставщика и закупщика: торги, конкурсы, тендеры. — М. Альбина Паблишер, 2013.

<sup>2</sup> Электронные системы снабжения // Интертех URL: [http://www.intertech.ru/About/compress.asp?filename=compress\\_22](http://www.intertech.ru/About/compress.asp?filename=compress_22) (дата обращения: 19.12.2014).

## СОСТАВЛЕНИЕ И ОФОРМЛЕНИЕ СПИСКА ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

Использованные в работе источники информации являются обязательной частью курсовой и дипломной работ. Они позволяет документально подтвердить достоверность и точность приводимых заимствований (таблиц, иллюстраций, фактов, текстов документов); характеризуют степень изученности конкретной проблемы автором.

Каждая библиографическая запись в списке получает порядковый номер и начинается с красной строки.

В список источников не включаются те источники, на которые нет ссылок в основном тексте, и которые не были использованы в процессе работы.

Группировка использованных источников осуществляется по систематическому принципу. Нумерация источников является сквозной.

Расположение источников осуществляется в следующем порядке:

1. Законы и подзаконные акты:

1. Конституция РФ;
2. Кодексы РФ;

3. Федеральные законы РФ;
  4. Указы Президента РФ;
  5. Законы субъектов РФ;
  6. Постановления Правительства РФ;
  7. Нормативные акты министерств и иных органов исполнительной власти РФ (в т.ч. Банка России);
  8. Локальные акты объекта исследования (экономического субъекта);
2. Справочная и учебная литература:

9. Статьи из информационно-справочных систем, периодических изданий и интернет ресурсов;

10. Учебники и учебные пособия

В курсовой работе должно быть не менее 10 источников, в дипломной работе не менее 20 источников.

## ПРЕЗЕНТАЦИЯ И ЗАЩИТА КУРСОВОЙ И ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ

Курсовая и дипломная работы подлежат публичной защите. Подготовка к защите состоит из трех основных этапов:

### 1. Подготовка доклада

Доклад для выступления готовится с учетом отведенного времени. Стандартное время для защиты курсовой работы – 5-7 минут, для защиты дипломной работы – 7-10 минут.

Выступление не должно включать теоретические положения. Особое внимание необходимо сосредоточить на собственных выводах и результатах анализа на исследуемом объекте. В докладе обязательны ссылки на презентацию. В докладе защиты дипломной работы обязательно представить рекомендации, мероприятия, предложенные в 3-ей главе дипломной работы.

Доклад должен быть напечатан.

Структура доклада должна соответствовать научным требованиям:

Элемент доклада	Содержание	% от общего объема доклада

Введение	1. Представление студента и темы работы. 2. Причины выбора и актуальность темы работы. 3. Цель и задачи работы. 4. Объект исследования.	5%
Основная часть	Представление основных результатов исследования, анализ, сравнение и обобщение полученных данных. Формулировка выводов по каждому этапу исследования.	80%
Заключение	Представление итогов курсовой и дипломной работы. Озвучиваются важнейшие выводы, ключевые проблемы и рекомендации по их решению. Отмечается практическая значимость и дальнейшие перспективы исследования.	16%

## 2. Подготовка презентации

Основная задача презентации – сопровождение доклада защиты.

Общие требования к презентации:

1. Презентация должна быть не меньше 10 слайдов.
2. Каждый слайд должен иметь название.
3. Первый слайд:
  - полное название образовательного учреждения;
  - тема курсовой (дипломной) работы;
  - фамилия, имя, отчество автора;
  - должность, фамилия, имя, отчество научного руководителя.
4. Второй, третий: цель и задачи курсовой (дипломной) работы.
5. Последующие слайды: размещается дополнительная информация к сообщению: графики, диаграммы, таблицы, рисунки, документы, регистры, отчеты, фото и т.д. Текстовая информация на данных слайдах не предусмотрена.
6. На последних слайдах должны быть представлены кратко сформулированные выводы по работе, конкретные мероприятия и рекомендации (сформулировать кратко), благодарность за внимание.

Дизайн презентации не должен отвлекать слушателей от содержания презентации, основная информация (рисунки, диаграммы, текст) должна быть читаема.

## 3. Репетиция выступления

Когда доклад и презентация готовы, необходимо провести репетицию выступления именно в той аудитории, где будет проходить защита. На репетиции

нужно адаптироваться к месту выступления, проверить соблюдение времени, настроить соответствующую аппаратуру.

После выступления студенту задают вопросы члены комиссии, а также присутствующие на защите. Задаваемые вопросы могут носить конкретный или общий характер. Ответы на вопросы должны быть краткими и состоять, как правило, из двух–трех предложений.

По окончании публичной защиты члены комиссии на закрытом заседании обсуждают результаты защиты работ, принимают решение об оценках. Результаты защиты работ объявляются студентам в тот же день.

## ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

В курсовой работе студент должен проявить способности к творческому поиску, на основе полученных теоретических знаний показать умение анализировать сформулированную проблему в области бухгалтерского и налогового учета, выявить проблемы и недостатки в системе учета и разработать практические рекомендации по ее совершенствованию.

Объем курсовой работы составляет 30-35 страниц без учета приложений:

Наименование структурных элементов работы	Количество листов
Титульный лист	1
Содержание	1
Введение	2
Теоретическая глава	13-15
Аналитическая глава	10-13
Рекомендательная глава	2-3
Список использованных источников	2
Приложения	1 (не менее 5 приложений)

Утвержденная тема курсовой является обязательной к исполнению. Изменение утвержденной темы недопустимо.

После консультации с научным руководителем студент самостоятельно разрабатывает предварительный план работы, который утверждается научным руководителем.

Защита курсовой работы проводится на открытом заседании комиссии.

На доклад основных положений курсовой работы перед комиссией студенту предоставляется 5-7 минут.

После доклада студент отвечает на вопросы членов комиссии. По окончании защиты комиссия на закрытом заседании обсуждает и оглашает результаты защиты. Опротестовать результаты комиссии нельзя.

## ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Курсовая работа сшиваются в следующем порядке:

1. Титульный лист
2. Отзыв руководителя
3. Содержание
4. Введение
5. Основная часть
6. Заключение
7. Список использованных источников
8. Приложения

На титульном листе курсовой работы пишется город Нижний Тагил, печать не ставится. Титульный лист не нумеруется, но включается в общий объем страниц.

Содержание является 2-ой страницей курсовой работы.

Отзыв руководителя работы печатается по приведенному ниже образцу и распечатывается с «пустыми» строками, в которые руководитель впишет свои комментарии. Отзыв не нумеруется.

Первый лист приложения является последним листом работы, остальные листы не нумеруются, в общий объем не включаются.

## ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ

В дипломной работе студент должен проявить способности к творческому поиску, на основе полученных теоретических знаний показать умение анализировать сформулированную проблему в области бухгалтерского и

налогового учета, выявить проблемы и недостатки в системе учета и разработать практические рекомендации по ее совершенствованию.

Объем дипломной работы составляет 55-60 страниц без учета приложений:

Наименование структурных элементов работы	Количество листов
Титульный лист	1
Содержание	1
Введение	2-3
Теоретическая глава	18-20
Аналитическая глава	18-20
Рекомендательная глава	10
Список использованных источников	2
Приложения	1 (не менее 5 приложений)

Утвержденная тема курсовой и дипломной работы является обязательной к исполнению. Изменение утвержденной темы недопустимо.

После консультации с научным руководителем студент самостоятельно разрабатывает предварительный план работы, который утверждается научным руководителем.

После окончательного согласования и утверждения плана дипломной работы оформляется дипломное задание. Задание на дипломную работу составляется по установленной форме руководителем и выдается студенту.

На выполненную работу составляется отзыв научного руководителя, в котором отражается ее теоретический уровень, глубина исследования, актуальность предложений и рекомендаций, степень их экономического обоснования, достоинства и недостатки работы.

Законченная дипломная работа направляется на рецензирование экономическому субъекту, на материалах которой она выполнялась. Рецензентом является руководитель экономического субъекта, на базе которого студент проходил преддипломную практику и собирал материал для выполнения работы. Подпись рецензента заверяется печатью организации, в которой он работает. Дипломная работа, проверенная и подписанная научным руководителем,

представляется заместителю директора по УВР, который решает вопрос о допуске студента к защите.

После того, как работа допущена к защите, организуется процедура предварительной защиты. Ее целью является оказание помощи студенту при подготовке к защите, провести апробацию полученных результатов, получить замечания и ответить на полученные вопросы.

Защита дипломной работы проводится на открытом заседании Государственной аттестационной комиссии.

На доклад основных положений дипломной работы перед студенту предоставляется 7-10 минут.

После доклада студент отвечает на вопросы членов комиссии. По окончании защиты Государственная аттестационная комиссия на закрытом заседании обсуждает результаты защиты.

## ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ

Дипломная работа сшиваются в следующем порядке:

1. Титульный лист
2. Рецензия
3. Отзыв руководителя
4. Дипломное задание
5. Содержание
6. Введение
7. Основная часть
8. Заключение
9. Список использованных источников
10. Приложения
11. Протокол

На титульном листе дипломной работы пишется город Нижний Тагил, печать не ставится. Титульный лист не нумеруется, но включается в общий объем страниц.

Содержание является 2-ой страницей дипломной работы.

Рецензия заполняется по приведенному ниже образцу, на ней ставятся подпись и печать рецензента. Рецензия не нумеруется.

Отзыв руководителя работы печатается по приведенному ниже образцу и распечатывается с «пустыми» строками, в которые руководитель впишет свои комментарии. Отзыв не нумеруется.

В дипломном задании срок окончания выполнения работы – это дата за 7 дней до защиты. Протокол заполняется по образцу. Задание и протокол не нумеруются.

Первый лист приложения является последним листом работы, остальные листы не нумеруются, в общий объем не включаются.



## ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ И ДИПЛОМНЫХ РАБОТ

1. Бронирование гостиничных услуг (на примере действующего гостиничного предприятия).
2. Прием, размещение и выписка гостей (на примере действующего гостиничного предприятия).
3. Организация работы хозяйственной службы (на примере действующего гостиничного предприятия).
4. Организация работы административной службы (на примере действующего гостиничного предприятия).
5. Организация работы коммерческой службы (на примере действующего гостиничного предприятия).
6. Организация работы инженерно-технической службы (на примере действующего гостиничного предприятия).
7. Организация работы службы дополнительных услуг (на примере действующего гостиничного предприятия).
8. Организация работы службы досуга (на примере действующего гостиничного предприятия).
9. Организация работы службы безопасности (на примере действующего гостиничного предприятия).
10. Организация работы службы маркетинга (на примере действующего гостиничного предприятия).
11. Организация работы службы питания (на примере действующего гостиничного предприятия).
12. Организация обслуживания в отелях класса «люкс».
13. Организация обслуживания в отелях экономического класса.
14. Организация обслуживания в курортных гостиницах.
15. Организация обслуживания в гостиницах с оказанием лечебно-оздоровительных услуг.
16. Организация обслуживания в отелях квартирного типа.
17. Организация обслуживания в отелях среднего класса.

18. Организация обслуживания в апарт-отелях.
19. Организация обслуживания в транзитных гостиницах.
20. Организация обслуживания в отелях делового назначения.
21. Организация обслуживания в специализированных гостиницах.
22. Организация сетевого бизнеса в индустрии гостеприимства.
23. Анимационная деятельность в индустрии гостеприимства.
24. Маркетинговые исследования гостиничной индустрии
25. Взаимодействие гостиничного и туристского сервиса.
26. Системы автоматизированной обработки данных в гостиничной деятельности.
27. Методы продвижения гостиничных услуг (на примере конкретной гостиницы).
28. Анимация в гостиничном сервисе
29. Анализ конкурентных преимуществ предприятий гостиничного сервиса
30. Сегментирование рынка гостиничных услуг на примере г. Нижний Тагил или Свердловской области.
31. Специфика и составные элементы гостиничного продукта (на примере действующего гостиничного предприятия).
32. Покупательское поведение в индустрии гостеприимства (на примере действующего гостиничного предприятия).
33. Товарная политика гостиничного предприятия
34. Ценовая политика гостиничного предприятия
35. Сбытовая политика гостиничного предприятия
36. Формирование коммуникационной политики гостиничного предприятия
37. Оценка конкурентоспособности гостиничного предприятия
38. Выявление спроса на гостиничные услуги
39. Формирование спроса и стимулирование сбыта
40. Разработка комплекса маркетинга

*ОБРАЗЕЦ ТИТУЛЬНОГО ЛИСТА КУРСОВОЙ РАБОТЫ*

Министерство общего и профессионального образования  
Свердловской области  
ГБПОУ СО «НИЖНЕТАГИЛЬСКИЙ ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ  
КОЛЛЕДЖ»

КУРСОВАЯ РАБОТА

по ПМ 01. Бронирование гостиничных услуг

по теме:

БРОНИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ СДЮСШОР  
ГОСТИНИЦА «АИСТ»

Исполнитель:

студент группы ЗГС-11

Ю.Ф. Иванова

Руководитель:

преподаватель проф. модулей

И.А.Ивушкина

Нижний Тагил 2018

## ОБРАЗЕЦ РЕЦЕНЗИИ НА КУРСОВУЮ РАБОТУ

МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ  
ОБЛАСТИ  
ГБПОУ СО «НИЖНЕТАГИЛЬСКИЙ ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

### РЕЦЕНЗИЯ

на курсовую работу по ПМ \_\_\_\_\_

---

на тему:

« \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ »

специальность 43.02.11 Гостиничный сервис

Уважаемая

---

Курсовая работа выполнена в соответствии / не в соответствии с Методическими рекомендациями по выполнению курсовых и дипломных работ и утверждённой темой. Структура работы выдержана / не выдержана. Содержание работы в полном /не в полном объеме соответствует требованиям. Работа содержит теоретическую, аналитическую. Введение отражает / не отражает актуальность выбранной темы, её научное и практическое значение, раскрывает / не раскрывает методологическую основу. Требования по оформлению соблюдены / не соблюдены.

#### 1. Теоретическая глава

---

---

---

---

#### 2. Аналитическая глава

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Дата \_\_\_\_\_ Оценка \_\_\_\_\_ Допуск к защите \_\_\_\_\_

Подпись преподавателя \_\_\_\_\_

*ОБРАЗЕЦ ТИТУЛЬНОГО ЛИСТА ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ*

Министерство общего и профессионального образования  
Свердловской области  
ГБПОУ СО «НИЖНЕТАГИЛЬСКИЙ ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ  
КОЛЛЕДЖ»  
Комиссия технологических дисциплин

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ  
Зам. директора НТТЭК по УВР  
\_\_\_\_\_ Н.М. Мякишева  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

ДИПЛОМНАЯ РАБОТА

БРОНИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ НА ПРИМЕРЕ СДЮСШОР  
ГОСТИНИЦА «АИСТ»

Специальность: 43.02.11  
Гостиничный сервис

Дата защиты: \_\_\_\_\_

Оценка: \_\_\_\_\_

Исполнитель: Иванова К. А.  
Группа ЗГС-11  
Руководитель: Ивушкина И.А.,  
преподаватель профессиональных  
модулей  
Рецензент: Мурзина Т.В.  
заведующая СДЮСШОР «Аист»

Нижний Тагил 2018

# ОБРАЗЕЦ СОДЕРЖАНИЯ ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ

## СОДЕРЖАНИЕ

<p>ВВЕДЕНИЕ</p> <p>1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ РАБОТЫ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ</p> <p>1.1 Значение и роль службы бронирования в гостиничном бизнесе</p> <p>1.2 Виды и способы бронирования</p> <p>1.3 Современные информационные технологии используемые в работе службы бронирования на предприятии гостиничного бизнеса</p> <p>1.4 Организация оплаты бронирования</p> <p>2 ОРГАНИЗАЦИЯ БРОНИРОВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ ГАУ СО ГК «ГОРА БЕЛАЯ»</p> <p>2.1 Характеристика ГАУ СО ГК «Гора Белая»</p> <p>2.2 Организация работы службы бронирования в гостинице ГАУ СО ГК «Гора Белая»</p> <p>2.3 Анализ эффективности работы службы бронирования в гостинице ГАУ СО ГК «Гора Белая»</p> <p>2.4 Маркетинговые исследования организации работы службы бронирования в гостинице ГАУ СО ГК «Гора Белая»</p> <p>3 МЕРОПРИЯТИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ ОРГАНИЗАЦИИ БРОНИРОВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ ГАУ СО ГК «ГОРА БЕЛАЯ»</p> <p>ЗАКЛЮЧЕНИЕ</p> <p>СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ</p> <p>ПРИЛОЖЕНИЯ</p>	
--	--

# ОБРАЗЕЦ ВВЕДЕНИЯ ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ

## ВВЕДЕНИЕ

Основной услугой гостиничного бизнеса является предоставление номеров для временного проживания людей. Поэтому любая гостиница, даже самой маленькой категории должна быть чистой, уютной и отвечать требованиям безопасности и гигиены, обеспечивать неотложную медицинскую помощь, сохранность ценностей, стирку, почтовые услуги и многое другое.

Гостиничный бизнес перспективен как минимум по четырем причинам. Во-первых, в нашей стране наблюдается повышение деловой активности, что, как правило, неизбежно вызывает увеличение объемов так называемого «делового туризма», причем не только внутреннего, но и въездного. Во-вторых, как показывает мировая практика, повышение доходов населения приводит к тому, что люди все больше путешествуют (в том числе и по родной стране), а значит, останавливаются в гостиницах. В-третьих, страна, заявившая о своей интеграции в европейские структуры, постепенно становится для европейцев (в данном случае - европейских туристов) понятнее, а значит, и привлекательнее. Наконец, в-четвертых, если произойдут предполагаемые снижение и унификация гостиничного сбора, обязательные платежи для гостиниц уменьшатся.

Это достаточно интересная и расширяющая кругозор сфера деятельности, которая привлекает как молодых специалистов, так и доставляет удовольствие тем, кто уже многие годы проработал в этой области. Современный специалист, работающий в этой отрасли, должен обладать серьезными и фундаментальными знаниями в области маркетинга, менеджмента и экономики современного туристского и гостиничного бизнеса. Он должен хорошо представлять себе структуру сложной и многофункциональной индустрии гостеприимства, основные цели и виды деятельности в той сфере, поскольку гостеприимство объединяет в себе ряд различных и на первый взгляд не связанных между собой секторов современного хозяйства. Помимо всех этих знаний, каждый работник гостиницы должен быть хорошо воспитанным, приветливым, отзывчивым, доброжелательным и искренним. Дружелюбные отношения между гостем и

обслуживающим персоналом очень важны, поскольку второго шанса произвести первое впечатление у гостиницы не будет.

Сейчас уже трудно представить, как могло производиться бронирование отелей при отсутствии систем компьютерного бронирования. В настоящее время эти системы широко распространены и хорошо скоординированы.

Зачастую современному человеку будет проще найти интересующую его информацию в Интернете. Поэтому, многие гостиницы создают свой web-сайт, с целью упростить процесс поиска информации и сэкономить время потенциальным гостем.

Основным ресурсом гостиницы является её номерной фонд, и правильное управление процессом бронирования позволит использовать его наиболее эффективно. Современные технологии позволяют производить бронирования через web-сайт отеля, где гость также может ознакомиться с перечнем предоставляемых услуг. Очень важно помнить, что наиболее выгодные бронирования поступают от индивидуальных клиентов. Важную роль в привлечении этой категории гостей играют международные турагентства, которые работают в глобальных системах бронирования GDS и не имеют прямых договоров с гостиницами. Но наиболее экономически выгодный путь - это собственный web-сайт гостиницы, так как в этом случае гостю не понадобится оплачивать комиссионные.

Объектом исследования является предприятие гостиничного сервиса ГАУ СО ГК «Гора Белая»

Предмет исследования организация бронирования номеров и мест в индустрии гостеприимства на примере ГАУ СО ГК «Гора Белая»

Цель данной работы является проведение анализа работы службы бронирования и разработка мероприятий по улучшению ее работы.

Задачами курсовой работы являются:

- Изучить теоретические аспекты работы службы бронирования в ГАУ СО ГК «Гора Белая» и туристических комплексах

- Провести анализ организации работы службы бронирования в гостинице ГАУ СО ГК «Гора Белая»



- Провести анализ эффективности работы службы бронирования в гостинице ГАУ СО ГК «Гора Белая»

В первой части работы рассматриваются теоретические аспекты работы службы бронирования в гостинице ГАУ СО ГК «Гора Белая»

Во второй части работы проводится анализ организации работы службы бронирования и эффективности работы в гостинице ГАУ СО ГК «Гора Белая»

В третьей части разрабатываются мероприятия по улучшению работы службы бронирования в гостинице ГАУ СО ГК «Гора Белая»

В процессе исследования используются различная методическая литература по данной проблеме, периодические издания, нормативно-правовые акты, а также интернет ресурсы.

## ОБРАЗЕЦ ОФОРМЛЕНИЯ ТАБЛИЦ И РИСУНКОВ

Таблица 1 - Основные экономические показатели АО "Дикси Юг"<sup>1</sup>

Наименование показателя	2013 г., тыс. руб.	2014 г., тыс. руб.	Отклонение, тыс. руб.	Темп роста, %
Выручка	241 427 782	359 577 244	118 149 462	148,94
Себестоимость продаж	189 837 212	266 947 272	77 110 060	140,62
Валовая прибыль (убыток)	51 590 570	92 629 972	41 039 402	179,55
Коммерческие расходы	36 938 747	64 623 221	27 684 474	174,95
Прибыль (убыток) от продаж	14 651 823	28 006 751	13 354 928	191,16
Прочие доходы	18 869 052	21 195 048	2 325 996	112,33
Прибыль до налогообложения	23 599 996	33 324 175	9 724 179	141,20
Чистая прибыль (убыток)	20 974 621	30 403 774	9 429 163	144,96

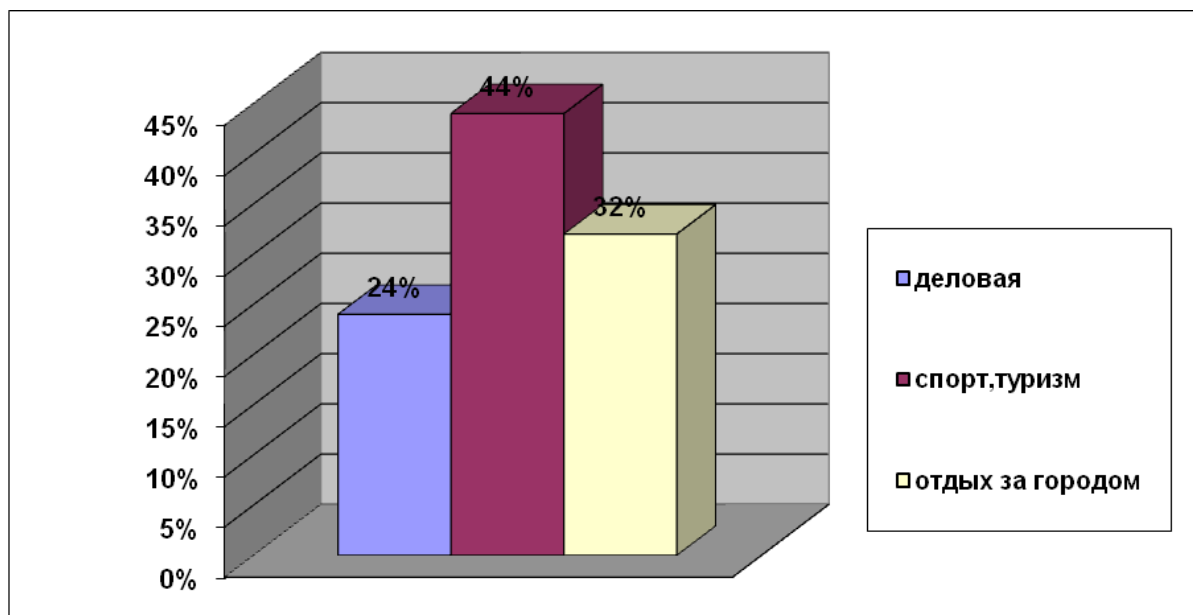


Рисунок 1 - Диаграмма об осведомленности респондентов в гостиницу «Гора Белая»

<sup>1</sup> Составлено автором на основании Отчета о финансовых результатах АО "Дикси Юг".

## ОБРАЗЕЦ ОФОРМЛЕНИЯ СНОСОК В ТЕКСТЕ

Организации, осуществляющей розничную торговлю, разрешается производить оценку приобретенных товаров по продажной стоимости с отдельным учетом наценок<sup>2</sup>. Продажная стоимость товаров в розничной торговле представляет собой сумму покупной стоимости и торговой наценки.

В учете торговых операций используется соответствующий показатель - торговая наценка. Торговая наценка определяется по отношению к определенному объему товаров и равна разности между продажной и покупной стоимостью данных товаров.

Торговая наценка включает суммы НДС, акцизов и специальных налогов, полученные от покупателей и требуемые к уплате в бюджет.

Сумма торговой наценки отражается в бухгалтерском учете на счете 42 «Торговая наценка». Аналитический учет по счету 42 «Торговая наценка» должен обеспечивать раздельное отражение сумм скидок и разницы в ценах, относящихся к товарам в организациях, осуществляющих розничную торговлю, и к товарам отгруженным<sup>3</sup>.

---

<sup>2</sup> Учет материально – производственных запасов: Положение по бухгалтерскому учету 5/01 от 09.06.2001 № 44н [с изм. и допол. в ред. от 25.10.2010 N132н]

<sup>3</sup> Инструкция по применению плана счетов финансово-хозяйственной деятельности организаций: Приказ Министерства финансов Российской Федерации от 31.10.2000 [с изм. и допол. в ред. от 08.11.2010]

## ОБРАЗЕЦ ОФОРМЛЕНИЯ СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

### СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Гражданский кодекс РФ (часть 2) от 26.01.1996 N 14-ФЗ [ред. от 06.04.2016, с изм. от 07.04.2016] // Официальный сайт компании "Гарант". URL: <http://base.garant.ru/10164072/1/> (Дата обращения 10.03.2016).

2. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (утв. Постановлением Правительства РФ от 9 октября 2015 г. № 1085)

3. Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» (Зарегистрировано в Минюсте России 29.12.2014 N 35473)

4. ГОСТ Р 56184-2014 Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам

5. ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу

6. ГОСТ Р 51870-2014 Услуги профессиональной уборки - клининговые услуги. Общие технические условия

7. ГОСТ Р 54599-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха

8. ГОСТ Р 55319-2012 Услуги средств размещения. Общие требования к специализированным средствам размещения

9. ГОСТ Р 55817-2013 Услуги средств размещения. Общие требования к индивидуальным средствам размещения

10. Профессиональный стандарт «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/ сети гостиниц» утвержденный Приказом Минтруда России от «07» мая 2015 г. № 282н (Зарегистрировано в Минюсте России 26.05.2015 n 37395)

11. Аренков И.А. Маркетинговые исследования: Основы теории и методики.- СПб.: Наука, 2010.-197 с.
12. Балабанов И.Т., Балабанов А.И. Экономика туризма.- М.: Финансы и статистика, 2011. -230 с.
13. Дурович А.П. Маркетинг в туризме: Учебное пособие.- 2-е изд., перераб. и доп.- Мн.: Новое знание, 2011.- 496 с.
14. Папирян Г.А. Менеджмент в индустрии гостеприимства / Г.А. Папирян Гостиницы и рестораны. - М.: ОАО "НПО" Изд-во "Экономика", 2010. - 207с.
15. Владимиров С. Рынок еще не достиг насыщения // Турбизнес на Северо-Западе, 2010.- № 8.- С.17-18.
16. Омецинский Б. Проблемы реформирования санаторно-курортной сферы // Гостиничный и ресторанный бизнес. №4.2013 - С.84-86.
17. Динамика развития туристской индустрии в Свердловской области и Екатеринбурге // lib.convdocs.org: ежедн. Интернет – изд. 2012. URL: <http://lib.convdocs.org/docs/index-31336.html> (дата обращения 25.04.2016)
18. Интернет журнал про гостиницы [www. Prohotel.ru/document-7831/0/](http://www.Prohotel.ru/document-7831/0/) (Дата обращения 09.05.2016)

# ОБРАЗЦЫ ДОКУМЕНТОВ К ДИПЛОМНОЙ РАБОТЕ

## ДИПЛОМНОЕ ЗАДАНИЕ

На тему Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах на примере города Нижний Тагил

Студенту Воробушкиной Любови Витальевне

Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис группа ЗГС-11

Руководитель Ивушкина Ирина Александровна

Рецензент Мурзина Татьяна Васильевна (Заведующая СДЮСШОР гостиница «Аист»)

Структура выпускной квалификационной работы

1 Теоретическая часть **ОСНОВНЫЕ ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПОЛОЖЕНИЯ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ПРЕДПРИЯТИЙ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ**

2. Аналитическая часть **АНАЛИЗ РЫНКА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ НА ПРИМЕРЕ ГОРОДА НИЖНИЙ ТАГИЛ**

3 Рекомендательная часть **НАПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ ГОСТИНИЧНОГО СЕРВИСА В ГОРОДЕ НИЖНИЙ ТАГИЛ**

### График выполнения дипломной работы

№	Содержание работы	Руководитель	Срок выполнения	
			План	Факт
1	Согласование темы	Ивушкина И.А.	15.01	
2	Согласование содержания ВКР	Ивушкина И.А.	27.01	
3	Работа над введением	Ивушкина И.А.	05.02	
4	Работа с источниками	Ивушкина И.А.	19.02	
5	Работа над теоретической главой	Ивушкина И.А.	12.03	
6	Работа над аналитической главой	Ивушкина И.А.	26.03	
7	Работа над рекомендательной главой	Ивушкина И.А.	09.04	
8	Работа над заключением	Ивушкина И.А.	23.04	
9	Оформление ВКР	Ивушкина И.А.	14.05	
10	Подготовка доклада и презентации	Ивушкина И.А.	28.05	
11	Предварительная защита		04.06.18-08.06.18	

Срок окончания выполнения работы «31» мая 2017 года

Руководитель дипломной работы \_\_\_\_\_  
(подпись)

Рассмотрено и одобрено предметной комиссией технологический дисциплин  
Протокол № \_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2018 года

Председатель ПЦК \_\_\_\_\_ Е.В.Промышленникова

Дата выдачи дипломного задания «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Задание принял к исполнению.

Студент \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
(подпись)

## ОТЗЫВ РУКОВОДИТЕЛЯ ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ

Дипломная работа выполнена

Студентом (кой) Воробушкиной Л.В.

Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис Группа ЗГС-11

Руководитель Ивушкина И.А.

Тема Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах на примере города Нижний Тагил

Оценка соответствия требованиям ФГОС подготовленности автора выпускной работы

Требования к профессиональной подготовке	Соответствует	В основном соответствует	Не соответствует
<b>ВПД 4. Продажи гостиничного продукта</b>			
ПК 4.1 Выявлять спрос на гостиничные услуги			
ПК 4.2 Формировать спрос и стимулировать сбыт			
ПК 4.3 Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг			
ПК 4.4 Принимать участие в разработке комплекса маркетинга			

Отмеченные достоинства

---

---

---

Отмеченные недостатки

---

---

---

Заключение

---

---

---

Научный руководитель: \_\_\_\_\_  
(подпись)

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

## РЕЦЕНЗИЯ ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ

Дипломная работа выполнена

Студентом (кой) Воробушкиной Л.В.

Специальность 43.02.11 Гостиничный сервис Группа ЗГС-11

Руководитель Ивушкина И.А.

Тема Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах на примере города Нижний Тагил

### ОЦЕНКА ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

Показатель	Оценки				
	5	4	3	2	*
1. Актуальность тематики					
2. Степень полноты обзора состояния проблемы и корректность постановки задачи					
3. Уровень и корректность использования в работе методов исследования					
4. Ясность, четкость, последовательность и обоснованность изложения.					
5. Применение компьютерных технологий					
6. Объем и качество оформление квалификационной работы					
7. Оригинальность и новизна полученных результатов исследования					
8. Практическая значимость квалификационной работы					

\*- не оценивается (трудно оценить)

Отмеченные достоинства

Работа оформлена в соответствии с установленными требованиями, содержит аналитические таблицы и рисунки, повышающие наглядность текстового материала. Тема дипломной раскрыта достаточно глубоко и полно

Отмеченные недостатки

Недостатков в работе не выявлено

Заключение

В целом, содержание и объем работы полностью соответствуют заданию и профилю специальности, характеризуют достаточную теоретическую подготовку исполнителя, соответствуют установленным требованиям

Рецензент: \_\_\_\_\_  
(подпись)

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.



**ПРОТОКОЛ**  
заседания Государственной аттестационной комиссии  
с \_\_\_\_ час. \_\_\_\_ мин. до \_\_\_\_ час. \_\_\_\_ мин.

по рассмотрению дипломной работы студента

Воробушкиной Любви Витальевны

ЗГС-11, 43.02.11 Гостиничный сервис

(Ф.И.О., группа, курс, специальность)

на тему: ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦАХ И ТУРИСТИЧЕСКИХ КОМПЛЕКСАХ НА ПРИМЕРЕ ГОРОДА НИЖНИЙ ТАГИЛ

Присутствовали: председатель ГИА Ивукова Г.И.

заместитель председателя \_\_\_\_\_

члены ГИА Ивушкина И.А., Кузнецова Н.Г.

секретарь ГИА \_\_\_\_\_

Дипломная работа выполнена под руководством Ивушкина И.А.

В Государственную аттестационную комиссию представлены следующие материалы:

1. Текст дипломной работы на \_\_\_\_ страницах.
2. Приложения к работе на \_\_\_\_ страницах.
3. Отзыв руководителя выпускной квалификационной работы.
4. Рецензия на работу.

После сообщения о выполненной работе в течение \_\_\_\_\_ минут студенту были заданы следующие вопросы:

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

(Ф.И.О. задавшего вопрос, краткое изложение сути вопроса)

Признать, что студент выполнил и защитил дипломную работу с оценкой \_\_\_\_\_

Присвоить (Ф.И.О. студента) Воробушкиной Любви Витальевне

Квалификацию Менеджер

Выдать диплом (С ОТЛИЧИЕМ, БЕЗ ОТЛИЧИЯ)

Председатель ГИА \_\_\_\_\_  
(подпись)

Зам. председателя \_\_\_\_\_  
(подпись)

Члены комиссии ГИА \_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Секретарь ГИА \_\_\_\_\_  
(подпись)

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ  
ПО НАПИСАНИЮ КУРСОВОЙ И ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ

Составитель:  
Ивушкина Ирина Александровна

Подготовлено к печати 10.03.20  
Заказ № 143

Сдано в печать 11.03.2020  
Тираж экз.

Нижнетагильский торгово-экономический колледж  
622001, г. Нижний Тагил, ул. Ленина, 2а  
Лицензия №18117 от 22.12.15

---

Отпечатано в типографии ГАПОУ СО «НТТЭК»