

**Профессиональное образовательное учреждение
«Колледж предпринимательства и отраслевых технологий»
(ПОУ «КПОТ»)**

**Методические рекомендации по выполнению курсовой работы
по МДК.01.01 Организация и контроль текущей деятельности
сотрудников службы приема и размещения и МДК.01.02
Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации
для службы приема и размещения
для обучающихся по специальности
43.02.14 Гостиничное дело**

УТВЕРЖДЕНО:

Протокол Педагогического совета

№ 2 от «29» сентября 2023 г.

СОГЛАСОВАНО:

Протокол Учебно-методического совета

№ 2 от «27» сентября 2023 г.

Составитель:

Кутепова О.Е. – преподаватель «Колледж предпринимательства и отраслевых технологий»;

Хасанов О.Х. – преподаватель «Колледж предпринимательства и отраслевых технологий»

Методические рекомендации по написанию курсовой работы составлены в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.14 Гостиничное дело.

При разработке Методических рекомендаций учтены требования нормативных документов: стандартов ЕСТД и ЕСКД, Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 2.105-2019 "Единая система конструкторской документации. Общие требования к текстовым документам" (утв. и введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 29 апреля 2019 г. N 175-ст) (с изм. N 1 от 30.12.2020); Межгосударственный стандарт ГОСТ 7.32-2017 "Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления" (введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 24 октября 2017 г. N 1494-ст); Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 7.0.100-2018 "Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления" (утв. и введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 3 декабря 2018 г. N 1050-ст); Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 7.0.80-2023 "Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Заголовок. Общие требования и правила составления" (утв. и введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 25 мая 2023 г. N 348-ст)

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	4
1. ОФОРМЛЕНИЕ КУРСОВОЙ РАБОТЫ.....	6
1.1 Требования к оформлению курсовой работы	6
1.2 Оформление титульного листа	17
1.3 Структура и содержание курсовой работы.....	14
1.4 Оформление ссылок.....	24
ПРИЛОЖЕНИЕ 1	25
ПРИЛОЖЕНИЕ 2	26
ПРИЛОЖЕНИЕ 3	27
ПРИЛОЖЕНИЕ 4	28
ПРИЛОЖЕНИЕ 5	29
ПРИЛОЖЕНИЕ 6	33
ПРИЛОЖЕНИЕ 7	37

ВВЕДЕНИЕ

Методические рекомендации по написанию и оформлению курсовой работы предназначены для студентов всех форм обучения по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Целью методических рекомендаций является оказание помощи студентам по выполнению и подготовке курсовой работы к защите. Рекомендации определяют порядок выбора темы исследования, назначение научного руководителя, требования по подготовке, написанию и защите курсовой работы. Излагаются общие требования к оформлению курсовой работы, а также правила оформления источников и литературы.

Методические рекомендации разработаны в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», а также с учетом требований стандартов ЕСТД и ЕСКД, Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 2.105-2019; Межгосударственный стандарт ГОСТ 7.32-2017; Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 7.0.100-2018; Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 7.0.80-2023.

Написание курсовой работы является результатом процесса обучения и показателем уровня подготовки специалиста, владеющего не только теоретическими знаниями, но и навыками научно-исследовательской работы в области гостиничной индустрии по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Защита курсовой работы проводится для определения соответствия результатов освоения обучающимися образовательных программ СПО требованиям ФГОС СПО, в том числе с целью определения уровня сформированности следующих ОК и ПК:

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам

ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.

ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

Обязательное требование к курсовым работам, выполняемым студентами– 43.02.14 «Гостиничное дело» соответствие тематики курсовой работы программе учебных дисциплин «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения» и «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения».

Содержание курсовой работы призвано характеризовать:

- 1) уровень общетеоретической и специальной (профессиональной) подготовки студента;
- 2) комплексную оценку готовности студента к выполнению видов трудовой деятельности с применением освоенных общих и профессиональных компетенций;
- 3) курсовая работа должна содержать цель(и) и задачи, способствующие раскрытию темы, выявлению проблем и способов их решения;
- 4) тема работы, цель (цели) и задачи должны быть логически взаимосвязаны;
- 5) в выпускной квалификационной работе должны быть приведены примеры судебной практики и (или) статистические данные, позволяющие обосновать выводы;
- 6) курсовая работа должна иметь достоверно цитируемые источники;
- 7) библиографические ссылки (сноски) и библиографический список должны быть оформлены в соответствии с ГОСТами;
- 8) оформление работы, содержание введения и заключения должны отвечать предъявляемым требованиям;
- 9) не допускаются плагиат, изложение взглядов иных авторов без библиографических ссылок, изложение только положений учебников и учебных пособий;
- 10) уровень понимания студентом существа и практической значимости предмета исследования;
- 11) умения работы с профессиональной, психологической и иной необходимой информацией;
- 12) уровень подготовки студента к самостоятельной работе;
- 13) умение систематизировать и целенаправленно анализировать соответствующие материалы, обосновывать свои выводы и предложения, прогнозировать(оценивать) эффект от их реализации.

Курсовая работа считается выполненной только при успешном прохождении студентом всех этапов ее выполнения и завершается подведением итогов в форме защиты, в процессе которой обучаемый, овладевает азами необходимого для будущего специалиста по гостеприимству, способами аргументации, доказательства научных положений.

1. ОФОРМЛЕНИЕ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

1.1 Требования к оформлению курсовой работы

Курсовая работа оформляется на стандартных листах бумаги формата А4 (210х297мм).

Унифицированные требования, предъявляемые к оформлению курсовых работ, представлены в таблице 1.

Таблица 1. Унифицированные требования к оформлению курсовых работ

№	Объект унификации	Параметры унификации	
		3	4
1.	Формат листа бумаги	А4	выравнивать «по ширине»
2.	Размер шрифта	14 пунктов	
3.	Название шрифта	Times New Roman	
4.	Междустрочный интервал	Полуторный	
5.	Кол-во строк на странице	28–30 строк (1800 печатных знаков)	
6.	Абзац	1,25 см (5 знаков)	
7.	Поля (мм)	Левое–30, верхнее и нижнее – 20, правое – 15	
8.	Общий объем без приложений	От 20 до 25 страниц	
9.	Объем введения	1,5 – 3 стр. печатного текста	
10.	Объем основной части	15 – 20 стр. печатного текста	
11.	Объем заключения	1,5 – 3 стр. печатного текста	
12.	Нумерация страниц	Сквозная, в нижней части листа, посередине, арабскими цифрами, без точки, шрифтом Times New Roman, размером шрифта 14 пунктов. На титульном листе и СОДЕРЖАНИИ номер страницы не ставится	Нумерация ставится с Введения, и нумеруется как 3–ий (третий) лист
13.	Последовательность приведения структурных частей работы	Подшивается в работу: 1) Титульный лист (Приложение 1); 2) Отзыв руководителя (Приложение 2); 3) Содержание (Приложение 3); 4) Введение (Приложение 4); 5) Основная часть (Приложение 5); 6) Заключение (Приложение 6); 7) Список использованных источников (Приложение 7) 8) Приложения (Приложение 8)	ВНИМАНИЕ Отзыв руководителя в КР подшивается, но не нумеруется (Приложение 2);

14.	Оформление структурных частей работы	<p>Каждая структурная часть курсовой работы начинается с новой страницы.</p> <p>Наименования разделов, глав, параграфов печатаются шрифтом Times New Roman, размером 14 пунктов.</p> <p>Точка в конце наименования разделов: СОДЕРЖАНИЕ, ВВЕДЕНИЕ, СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ, ПРИЛОЖЕНИЯ, названия ГЛАВ, Параграфов не ставится.</p> <p>Названия глав, параграфов основной части размещаются после порядкового номера.</p> <p>Пункты и подпункты могут иметь только порядковый номер без заголовка, начинающийся с абзацного отступа.</p> <p>ГЛАВЫ должны иметь порядковые номера в пределах всей курсовой работы, обозначенные арабскими цифрами без точки и расположенные с абзацного отступа. Параграфы должны иметь нумерацию в пределах каждой главы. Номер параграфа состоит из номера раздела и параграфа, разделенных точкой. В конце номера параграфа точка <u>не ставится.</u> (Приложение 8)</p>	<p>Название разделов: СОДЕРЖАНИЕ, ВВЕДЕНИЕ, СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ, ПРИЛОЖЕНИЯ печатаются без абзацного отступа (без красной строки), с выравниванием по центру страницы.</p> <p>Название ГЛАВ печатается с абзацным отступом (красной строкой) – 1,25 см, полужирным начертанием текста ПРОПИСНЫМИ (ЗАГЛАВНЫМИ) БУКВАМИ с выравниванием по ширине страницы.</p> <p>Название Параграфов печатается с абзацным отступом (красной строкой) – 1,25 см, полужирным начертанием текста, с Прописной (Заглавной) буквы, с выравниванием по ширине страницы.</p> <p>Между названием раздела, главы, параграфом и текстом устанавливается <u>одинарный межстрочный интервал</u>, печатается <u>одна пустая строка.</u></p>
15.	Оформление ТИТУЛЬНОГО ЛИСТА	<p>Титульный лист заполняется в соответствии с Приложением 1.</p> <p>Титульный лист печатается на фирменном бланке Колледжа, который включает: фирменный логотип, полное и сокращенное название организации.</p> <p>Титульный лист содержит: название курсовой работы, тему работы, название дисциплины (в соответствии с учебным планом по</p>	<p>Текст титульного листа печатается шрифтом Times New Roman, 14 кеглем, с одинарным межстрочным интервалом.</p> <p>Слова КУРСОВАЯ РАБОТА печатаются ПРОПИСНЫМИ (ЗАГЛАВНЫМИ) БУКВАМИ полужирным начертанием без абзацного отступа (без красной строки) с</p>

		<p>специальности /профессии), КОД и наименование специальности/профессии, Исполнителя, Руководителя. После наименований: Исполнитель, Руководитель ставится двоеточие. Тема курсовой работы должна соответствовать (дословно) теме в Приказе об утверждении тем КР. В нижней части титульного листа с выравниванием по центру страницы, ставится город и год защиты курсовой работы через запятую, без точки в конце (Челябинск, 2022)</p>	<p>выравниванием по центру страницы. Тема курсовой работы, печатается ПРОПИСНЫМИ (ЗАГЛАВНЫМИ) БУКВАМИ полужирным начертанием, без абзацного отступа (без красной строки) с выравниванием по центру страницы. Наименование дисциплины, специальности (профессии) печатаются строчными буквами, без абзацного отступа (без красной строки) с выравниванием по центру страницы. Наименования: Исполнитель, Руководитель, Курсовая работа защищена с оценкой – печатаются с выравниванием по левому краю страницы и отступом слева 10 см, между наименованиями печатается <u>пустая строка</u>.</p>
16.	Оформление СОДЕРЖАНИЯ	<p>СОДЕРЖАНИЕ включает в себя заголовки всех разделов, глав, параграфов и т.д., содержащихся в курсовой работе, с указанием номеров страниц. Названия ГЛАВ, Параграфов должны совпадать с порядком и названиями представленных в тексте ГЛАВ, в той же последовательности и соподчиненности. Параграфов. Название ГЛАВЫ начинается с номера, после которого точка <u>не ставится</u>, Параграфы нумеруются в пределах главы.</p>	<p>Названия РАЗДЕЛОВ, ГЛАВ, Параграфов и т.д. печатаются шрифтом Times New Roman, 14 кеглем, с выравниванием по левому краю страницы, без абзацного отступа (без красной строки), с полуторным межстрочным интервалом. Номера страниц должны соответствовать номерам страниц в тексте работы. (Приложение 3)</p>
17.		Актуальность темы КР	Обосновывается; ответ на

			вопрос: почему данную проблему в настоящее время нужно изучать. 1-2 параграфа
	Содержание и оформление введения Рекомендация: окончательное оформление введения целесообразно делать после завершения выполнения основной части и заключения КР	Цель	Одна – разработать рекомендации по теме исследования
		Задачи	3–4 (в соответствии с содержанием КР)
		Объект исследования	Исследуемая организация, его название, направление, 2–3 предложения характеристика
		Предмет исследования	(по теме КР)
		Методы исследования, сбора и обработки.	Перечисление
		Основные источники информации	Указываются 2–3 основных автора по теме КР не старше 5 лет, зарубежный и отечественный опыт
		Описание структуры работы	Краткая характеристика каждой структурной единицы
18.	Структура основной части	1 Теоретическая глава	Теоретическая часть предполагает анализ объекта исследования должна содержать ключевые понятия, историю вопроса, уровень разработанности проблемы в теории и практике. Излагая содержание публикаций других авторов, необходимо обязательно давать ссылки на них с указанием номеров страниц этих информационных источников. Содержит характеристику степени проработанности темы в литературных источниках (монографиях, журнальных и газетных статьях, материалах конференций и т.п.), что в

			итоге должно выразиться в достаточно полном списке используемой литературы, приведенном в конце курсовой работы.
		2Теоретико-аналитическая глава	Носит сугубо практический характер. В ней необходимо описать конкретный объект исследования. В тех случаях, если студент не располагает такими материалами, теоретические положения курсовой работы следует иллюстрировать официальными статистическими данными.
19.	Оформление ЗАКЛЮЧЕНИЯ	Логически последовательно излагаются основные теоретические и практические выводы и предложения, полученные в ходе проведенного исследования	Необходимо отразить итоги работы, ценность полученных результатов. Выводы и предложения должны быть краткими и четкими.
20.	СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ должен содержать не менее 15 - 20 источников, из них 60% учебных, учебно-методических и периодических источников литературы не должны быть старше 5 лет. Список использованных источников составляется согласно требованиям ГОСТа 2022 (Приложение 7)	СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ составляется в алфавитном порядке, с абзацным отступом (красной строкой) – 1,25 см. При использовании нормативных документов – нормативные документы ставятся в начале списка литературы в порядке важности документа. В основной части КР обязательны ссылки на все указанные источники и нормативные документы. Например, [10, с.96], [1, ст.7].
21.	Наличие ПРИЛОЖЕНИЙ	ПРИЛОЖЕНИЯ – Вспомогательные материалы (рисунки, таблицы, схемы, справочная информация и т.п.). Приложения либо дополняют и иллюстрируют основной	Количество страниц приложений <u>не входит</u> в требуемый объем курсовой работы. Страницы курсовой работы, включая

		<p>текст, либо разгружают его от второстепенной информации. Приложения нумеруются сквозной нумерацией, номер ставится после слова Приложение, точка после названия <u>не ставится</u>. (см. Приложение 4)</p>	<p>Приложения, нумеруются сквозной нумерацией. В тексте курсовой работы делаются <u>ссылки</u> на соответствующие приложения, следующим образом – Приложение 1. Название раздела ПРИЛОЖЕНИЯ и Приложение 1 печатаются на одной странице, далее каждое последующее Приложение печатается на новой странице. Между названием раздела ПРИЛОЖЕНИЯ и Приложение 1 – печатается пустая строка.</p>
22.	Оформление РИСУНКОВ	<p>Объекты курсовой работы – чертежи, графики, схемы, рисунки, компьютерные распечатки, диаграммы, фотоснимки, принимаются за Рисунки. Рисунки следует располагать непосредственно после текста. Большие рисунки в курсовой работе рекомендуется выноситься в Приложения. Рисунки, за исключением Рисунков, приведенных в Приложениях, следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией: Рисунок 1. Рисунок каждого Приложения обозначают отдельной нумерацией арабскими цифрами с добавлением перед цифрой обозначения номер Приложения: Рисунок 1.3, где 1 – номер Приложения, 3 – номер рисунка в Приложении. Точка после названия Рисунка не ставится. Допускается нумеровать рисунки в пределах раздела КР. В этом случае номер Рисунка состоит из номера</p>	<p>Рисунок размещается под текстом соответствующего абзаца, с выравниванием по центру страницы. Название рисунка печатается <u>под рисунком</u>, шрифтом Times New Roman, 14 кеглем, с выравниванием по центру страницы, без абзацного отступа (без красной строки), следующим образом: пишется с заглавной буквы слово Рисунок, ставится пробел, сквозной номер рисунка (арабскими цифрами – 1,2,3 и т.д.), пробел, затем тире, затем снова пробел, далее название рисунка с заглавной буквы, в конце <u>точка не ставится</u>. Рисунок 1 – Название рисунка В основной части КР обязательны ссылки на все рисунки по тексту, пример: (Рисунок 1) или «в соответствии с рисунком 2», на все рисунки в Приложениях, пример: (Рисунок – 1.3)</p>

		раздела и порядкового номера Рисунок, разделенных точкой: Рисунок 2.1	или «в соответствии с рисунком 1.3»
23.	Оформление ТАБЛИЦ	<p>Цифровой материал должен оформляться в виде таблиц. Таблицы применяются для наглядности и удобства сравнения показателей. Каждая Таблица должна иметь номер (сквозная, по всей работе) и название (краткое, точное). Внесение в таблицу незаполненных граф и строк не допускается. Если таблица занимает более одной страницы, ее рекомендуется вынести в Приложение. Таблицу следует располагать непосредственно после текста, в котором она упоминается впервые, или на следующей странице. Наименование таблицы, при ее наличии, должно отражать ее содержание, быть точным, кратким. На все таблицы в КР должны быть ссылки. При ссылке следует печатать: (Таблица 1). Таблицы, за исключением таблиц Приложений, следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией. Таблицы каждого Приложения обозначаются отдельной нумерацией арабскими цифрами с добавлением перед цифрой обозначения Приложения. Если в КР одна таблица, она должна быть обозначена: Таблица 1 или Таблица 1.1 (если она приведена в Приложении 1). Допускается нумеровать таблицы в пределах раздела при большом объеме КР. В этом случае номер таблицы</p>	<p>Название Таблицы печатается над самой таблицей шрифтом Times New Roman, 14 кеглем, с выравниванием по ширине страницы, с абзацным отступом (красной строкой) – 1,25 см. После слова Таблица ставится пробел, сквозной номер таблицы (арабскими цифрами – 1,2,3 и т.д.), далее пробел, затем тире, затем снова пробел, далее название таблицы с Заглавной буквы, в конце <u>точка не ставится</u>:</p> <p>Таблица 1 – Название таблицы Содержание таблицы печатается шрифтом Times New Roman, 12 кеглем, без абзацного отступа (без красной строки), с одинарным межстрочным интервалом. Названия столбцов и строк таблицы следует печатать с Прописной буквы, а подзаголовки столбцов - со строчной буквы, если они составляют одно предложение с Названием, или с прописной буквы, если они имеют самостоятельное значение. В конце Заголовков и подзаголовков таблиц <u>точки не ставятся</u>. Названия заголовков и подзаголовков таблиц указывают в единственном числе. Название столбцов в таблице заполняется, с выравниванием сверху по середине.</p>

		состоит из номера раздела и порядкового номера таблицы, разделенных точкой: Таблица 2.3	Название строчек в таблице заполняется с выравниванием сверху по левому краю. Заполнение остального материала в таблице: цифровые данные – с выравниванием сверху по середине, текстовые данные – сверху по левому краю.
24.	Оформление ПРЕЗЕНТАЦИЙ	Назначение – акцентировать внимание членов аттестационной комиссии на результатах, полученных студентом при выполнении КР. Помогает студентам во время защиты более конкретно и связано изложить содержательную часть своего доклада. (Слайды иллюстрированное дополнение к докладу)	Обязательно, не менее 10 слайдов Схемы, таблицы и другие основные материалы, присутствующие в работе. Не допускается представление на защиту слайдов, на которые обучающийся <u>не делает ссылок</u> в докладе.
25.	ОТЗЫВ руководителя	Оформляется и подписывается руководителем КР, после устранения студентом всех замечаний по содержанию и оформлению. Отзыв руководителя прикладывается к работе, но <u>не подшивается</u> . (Приложение 2)	Отзыв необходимо принести на защиту курсовой работы. <u>Без отзыва</u> руководителя студент <u>не допускается до защиты КР</u> . Если КР не представлена руководителю в установленный срок, студент не допускается до защиты КР.
26.	ДОКЛАД	5–7 минут <ul style="list-style-type: none"> • Приветствие, объявление темы и Ф.И.О. • Актуальность, цель, задачи представить на слайде(ах) (не читать). • Объект, предмет – кратко охарактеризовать, представить на слайде(ах) • Выводы по практической части • Рекомендации по решению проблем 	<u>Четко и кратко</u> излагаются основные положения работы, обращая особое внимание на наиболее важные разделы и <u>интересные результаты</u> , критические сопоставления и оценки. Доклад не должен быть перегружен цифровыми данными, которые в основном приводятся на слайдах.
27.	Процедура ПРЕДЗАЩИТЫ	На предзащиту представляют: 1.Сшитую в папку КР, с	Прохождение процедуры предзащиты является

		отзывом руководителя. 2. Доклад 3. Презентация	обязательным допуском студента к ЗАЩИТЕ. (Папка – пластиковый скоросшиватель с карманом на левом развороте)
28.	Внешний вид	Внешний вид должен подчеркивать торжественность момента в жизни студента, отвечать правилам делового этикета. Форменная одежда, установленная в колледже.	Обязательно
29.	Процедура защиты научно-исследовательской работы	Обучающийся должен излагать основное содержание своей КР свободно, <u>не читая</u> письменного текста.	Последовательность действий: 1) Представляется доклад и презентация 2) Даются ответы на вопросы по теме работы; 3) Ответы студента на критические замечания; 4) преподаватель кратко подводит итоги, объявляет оценки.

1.2 Оформление титульного листа

Титульный лист оформляется в соответствии с ПРИЛОЖЕНИЕМ 1.

1.3 Структура и содержание курсовой работы

Курсовая работа должна быть логичной, научной по своему содержанию, в ней в систематизированной форме должны быть изложены материалы проведенного исследования и его результаты. Структурными элементами курсовой работы являются:

- 1) титульный лист;
- 2) отзыв руководителя;
- 3) содержание;
- 4) введение;
- 5) основная часть (главы и параграфы);
- 6) заключение;
- 7) список использованных источников;
- 8) приложения.

Все структурные элементы работы должны начинаться с новой страницы.

Титульный лист оформляется в соответствии с Приложением 1.

Содержание размещается на одной странице. Весь последующий текст должен соответствовать содержанию.

Во **введении** требуется отразить и обосновать:

- 1) выбор темы, ее актуальность, целесообразность разработки;
- 2) определение границ исследования (объект, предмет, рамки изучаемого вопроса);
- 3) определение основной цели работы и подчиненных ей частных задач;

- 4) определение теоретических основ и методологии исследования;
- 5) определение информационной базы исследования;
- 6) практическая применимость полученных автором результатов;
- 7) краткое описание структуры работы.

Актуальность исследования (почему это следует изучать?) рассматривается с позиций социальной и практической значимости. В данном пункте необходимо раскрыть суть исследуемой проблемы и показать степень ее проработанности в различных трудах (юристов, экономистов, техников и др.). Здесь же можно перечислить источники информации, используемые для исследования. (Информационная база исследования может быть вынесена в первый раздел).

Объект исследования (что будет исследоваться?) Объектом является структурное подразделение гостиничного комплекса или гостиничное предприятие в целом. Например, предприятие ООО «Компания управления бизнесом». Основной вид деятельности предприятия – предоставление мест для краткосрочного проживания, а также предоставление полного ассортимента продуктов питания и напитков, пригодных для непосредственного потребления.

Предмет исследования (как, через что будет идти поиск?).

Цель исследования (какой результат будет получен?) должна заключаться в решении исследуемой проблемы путем ее анализа и практической реализации. Цель всегда направлена на объект.

Задачи исследования (как идти к результату?), пути достижения цели. Задачи определяются исходя из целей работы. Формулировки задач необходимо делать как можно более тщательно, поскольку описание их решения должно составить содержание разделов и подразделов работы. Как правило, формулируются 3-4 задачи.

Перечень рекомендуемых задач:

1. «Проанализировать категорию звездности отеля или особенность отеля» (в соответствии с темой исследования).
2. «Охарактеризовать...».
3. «Раскрыть...» (основные понятия по теме исследования).
4. «На основе практического материала и теоретических исследований, выявления проблем по изучаемой теме разработать предложения и рекомендации по» (повышению эффективности, совершенствованию деятельности).

Методы исследования. Методы - это способы, приемы познания объекта. В любой курсовой работе используется метод анализа литературы, анализа нормативно-правовой документации по теме курсовой работы, а также анализ документов, архивов и проч.

В курсовой работе могут быть использованы следующие методы:

- анализа литературы;
- изучение и обобщение отечественной и зарубежной практики;
- теоретический анализ и синтез;
- индукция и дедукция;
- аналогия;
- классификация;
- обобщение.

Практическая часть работы выполнялась на основании организации работы на предприятии гостиничной индустрии. Вместе с тем следует отметить недостаточность

теоретических и прикладных исследований, в которых предложены принципы, методы и механизмы организации деятельности гостиничной индустрии.

Информационную базу исследования составили нормативные акты Российской Федерации, литературные источники, периодические издания, информационные данные сети Интернет, статистические данные, данные исследуемого предприятия.

Краткое описание структуры.

Пример описания структуры курсовой работы:

«Курсовая работа состоит из введения, двух глав и заключения. Во введении обосновывается актуальность выбранной темы, формулируются цель и задачи исследования, указываются объект и предмет исследования. Первая глава посвящена исследованию теоретических вопросов в области гостиничного дела, в области организации службы приема и размещения в гостиничном бизнесе.

Объем введения, как и заключения, - 1,5-3 страницы текста.

Основная часть. Количество глав курсовой работы определяется руководителем КР (обычно – это 2-3 главы), но в любом случае Основная часть курсовой работы состоит из двух частей (теоретической и практической).

Первая глава посвящается теоретическим аспектам изучаемого объекта и предмета КР. В ней содержится обзор используемых источников информации, нормативной базы по теме КР. В этой главе могут найти место статистические данные, построенные в таблицы и графики.

Эта часть включает в себя содержание двух глав. В первой главе необходимо:

- 1) определить сущность исследуемого вопроса, т.е. установить, в чем главная цель реализации рассматриваемой проблемы в деятельности организации и какие процессы (организационные, экономические, социальные) составляют основу данного вопроса;
- 2) определить состав и краткое содержание принципов и методов реализации изучаемой проблемы на практике;
- 3) дать характеристику степени проработанности темы в литературных источниках (монографиях, журнальных и газетных статьях, материалах конференций и т.п.), что в итоге должно выразиться в достаточно полном списке используемой литературы, приведенном в конце курсовой работы.

В данной главе необходимо указать, какое место занимает рассматриваемая проблема в соответствующей области знаний; какой опыт (как положительный, так и негативный) накоплен по данной проблеме в нашей стране и за рубежом. Основная часть курсовой работы делится на главы, параграфы, пункты, подпункты.

Вторая глава посвящается практическому материалу. Исследования проводятся на материалах конкретного предприятия. В этой главе содержится:

- краткая характеристика предприятия;
- анализ конкретного материала по избранной теме;
- описание выявленных проблем и тенденций развития объекта и предмета изучения на основе анализа конкретного практического материала по избранной теме.

В 3 параграфе второй главы курсовой работы должны быть представлены разработки в сфере организации службы приема и размещения на английском языке.

Провести экскурсию в устном формате по схеме отеля на английском языке. Используя время Present Simple, минимум 15 предложений.

shop is opposite the exchange bureau. *true/false*
 bar is next to the restaurant. *true/false*
 café is in the business centre. *true/false*
 fitness centre is opposite the restaurant. *true/false*
 information desk is behind reception. *true/false*
 meeting room is on the ground floor. *true/false*
 lifts are next to the shop. *true/false*
 cloakroom is next to the lounge. *true/false*

1. Подставьте глаголы в предложения во времени Past Simple. Выразительно прочитайте текст.

give	receive	not be	not want
book	be	wait	speak
take	arrive	make	complain

Dear Sir/Madam

I would like to complain about the recent poor service which I received ¹ at your hotel.

When we ² on Saturday afternoon, our room ³ ready for us. Then the receptionist ⁴ us the wrong room without a balcony or shower. She ⁵ to change the room for us but I insisted.

I ⁶ a table for dinner when I ⁷ our room reservation but we ⁸ more than half an hour for a table.

The waiter ⁹ our order and we then waited another thirty minutes for our food. The food was not good. The meat ¹⁰ tough and the vegetables watery and overcooked. I ¹¹ to the waiter and then I ¹² with the restaurant manager, who was unsympathetic.

I remain an unhappy customer.

Yours faithfully

2. Сделайте анализ одного российского отеля (5 звезд) и одного канадского отеля (5 звезд), сравните.

Критерии для сравнения:

1. Здание и прилегающие к нему территории.
2. Техническое оборудование.

3. Номерной фонд.
4. Санитарные объекты всеобщего пользования.

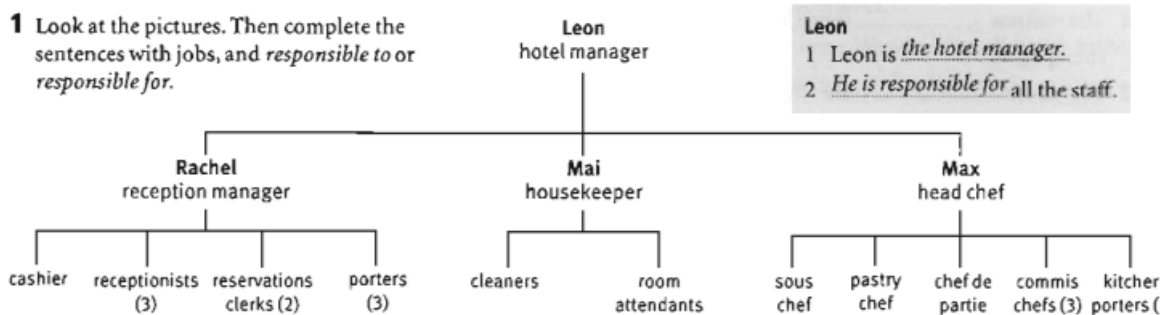
3. Сделайте анализ одного российского отеля (5 звезд) и одного канадского отеля (5 звезд), сравните.

Критерии для сравнения:

1. Услуги питания
2. Требование к персоналу и его подготовка
3. Помещение для предоставления услуг питания.

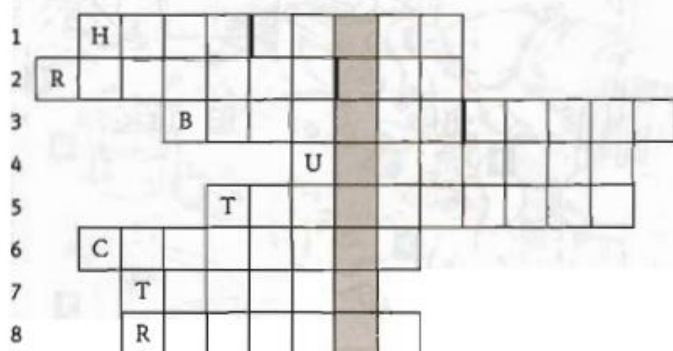
5. Сделать схему рабочего персонала отеля 5 звезд по образцу.

1 Look at the pictures. Then complete the sentences with jobs, and *responsible to or responsible for*.



6. Составить кроссворд по образцу, использовать лексику по теме «Отель».

- 1 Kitchen staff must always wash their hands in this. (4,5)
- 2 The pastry chef uses this to roll out pastry. (7, 3)
- 3 Useful for making meringue. (7, 5)
- 4 Another word for kitchen tools. (8)
- 5 Shampoo, shower gel, soap, and toothpaste are (10)
- 6 Strain your vegetables in this. (8)
- 7 Guests sometimes leave these on the bathroom floor. (6)
- 8 Kitchen porters put this in the bins. (7)



7. Сделать рекламу отеля на английском языке используя временную группу Simple. Регламент: 15 предложений.

8. Составить и рассказать диалог на английском языке по теме: «Случай в отеле». Используя времена групп Simple, Perfect. Регламент: 20 предложений.

В ходе анализа могут использоваться аналитические таблицы, расчеты, формулы, схемы, диаграммы и графики.

Если в работе присутствует третья глава, ее содержание посвящено разработке

практических рекомендаций по исследуемой проблеме.

Необходимо помнить, что курсовая работа не пишется от первого лица, исключаются формулировки типа «Я рассмотрел», «Целью моей работы», «Я считаю» и т.д.

Изложение текста курсовой работы допускает применение нейтральных формулировок, например: «Можно сделать вывод», «Было проведено исследование», «Предполагается». Вместе с тем, допускается изложение текста работы от третьего лица, например: «Полагаем, что данные выводы могут....», « По нашему мнению.....», « Нами были изучены.....»

При написании работы следует учитывать детали оформления, касающиеся правил прямого цитирования и непрямого цитирования. Допускается цитировать лишь логически завершённые фрагменты, при этом их полнота должна гарантировать однозначность смысловой передачи цитаты.

При цитировании необходимо соблюдать следующие правила:

1) Текст цитаты (при прямом цитировании) заключается в кавычки и приводится в той грамматической форме, в какой он дан в источнике, с сохранением особенностей авторского написания. Цитирование автора делается только по его произведениям.

2) Цитирование может быть полным, без произвольного сокращения цитируемого фрагмента и без искажения смысла. При полном цитировании допускается пропуск слов, предложений, абзацев в случаях, если этот пропуск не влечет искажения всего фрагмента, и обозначается многоточием, которое ставится на месте пропуска.

При непрямом цитировании (при пересказе, при изложении мыслей других авторов своими словами), что даёт значительную экономию текста следует быть предельно точным в изложении мыслей автора и корректным при оценке излагаемого, давать соответствующие ссылки на источник.

3) Каждая цитата должна сопровождаться ссылкой на источник, библиографическое описание которого должно приводиться в соответствии с требованиями библиографических стандартов.

Немаловажно знать также, каким образом в тексте оформляется написание различных числительных.

Однозначные количественные числительные, если при них нет единиц измерения, пишутся словами. Например: «*семь лет*» (неправильно - «7 лет»),

«*в девяти пунктах*» (неправильно - «в 9 пунктах»), «*на четырёх страницах*» (неправильно - «на 4 страницах»).

Многочисленные количественные числительные пишутся цифрами («*10 лет*», а не «десять лет»; «*123 года*», а не «сто двадцать три года»), за исключением числительных, которыми начинается абзац. Такие числительные пишутся словами.

Существуют общепринятые сокращения слов и выражений в текстах. При сокращённой записи слов подобного рода используются три основных способа:

1) оставляется только первая буква слова (век - «*в.*», год- «*г.*»);
2) оставляют только две первые буквы слова («*ст.*» - статья, «*гл.*» - глава);
3) оставляется часть слова без окончания и суффикса («*абз.*» - абзац, «*англ.*» - английский);

4) пропускается несколько букв в середине слова: а вместо них ставится дефис (издательство - «*изд-во*», университет — «*ун-т*»).

Сокращение не должно оканчиваться на гласную (если она не начальная буква слова), на букву «И», на мягкий и твердый знак.

В текстах допустимо три вида сокращений:

- а) буквенные аббревиатуры;
- б) сложносокращенные слова;
- в) условные графические сокращения по начальным буквам слов или по частям слов.

Буквенные аббревиатуры состояются из первых букв полных наименований (*вуз, НАТО*). В текстах кроме общепринятых буквенных аббревиатур используются и авторские. Если требуется какой-то свой сложный термин обозначить такой аббревиатурой, укажите эту аббревиатуру в скобках после первого же упоминания данного термина. Например: *«товарно-материальные ценности ТМЦ»*. И далее вы можете употреблять свою аббревиатуру без расшифровки.

Сложносокращенные слова состояются из сочетания усеченных и полных слов (*«профсоюз»* - профессиональный союз) либо только усеченных слов (*«колхоз»* - коллективное хозяйство).

Существуют общепринятые условные графические сокращения по начальным буквам слов или по частям слов: *«т. е.»* (то есть), *«и т. д.»* (и так далее), *«и т. п.»* (и тому подобное), *«и др.»* (и другое), *«и пр.»* (и прочее), *«вв.»* - века, *«гг.»* - годы, *«н. э.»* (нашей эры), *«обл.»* (область), *«гр.»* (гражданин), *«доц.»* (доцент), *«акад.»* (академик). В ссылках употребляются - *«см.»* (смотри), *«ср.»* (сравни), *«напр.»* (например), *«ст.»* (статья), *«тт.»* (тома).

Слова *«и другие»*, *«и тому подобное»*, *«и прочие»* внутри предложения не сокращают. *Не допускаются* сокращения слов *«так называемый»* (т. н.), *«так как»* (т. к.), *«например»* (*напр.*), *«около»* (ок.), *«формула»* (ф-ла).

При наборе текста кавычки следует использовать типа «...». В сокращениях названий единиц систем мер (га, мм, см, кг, км, кВт) точка никогда не ставится. Если слова сокращаются не по общепринятым правилам или общепринятого сокращения не существует, точка после сокращения должна стоять (например, эл. прибор).

Пробел не ставится перед знаками препинания (точка, запятая, вопросительный, восклицательный знаки, многоточие и т.д.), а только после них.

При использовании в тексте кавычек и скобок знак препинания в конце ставится только один раз. Если скобки (кавычки) стоят в середине предложения, то знаки препинания ставятся вне скобок (кавычек). Если скобка (кавычка) заканчивает предложение, то точка ставится сразу за ней.

Короткая черточка (дефис - напр. «-») (минус на клавиатуре) используется только в сложных словах типа все-таки, мало-помалу и не отделяется пробелами.

Короткое тире (напр. «-») (Ctrl- на клавиатуре) используется при указании границ диапазона, например: 15–20, XIX–XX вв. Короткое тире, как и дефис, пробелами не отделяется. Дефис используется также в качестве знака «минус» в арифметических выражениях.

В курсовой работе должно быть соблюдено единство стиля изложения, обеспечена орфографическая, синтаксическая и стилистическая грамотность в соответствии с нормами современного русского языка. Обязательными условиями для работы являются логическая связь между главами и последовательное развитие основной темы на протяжении всей работы.

Заключение является подведением итога выполнения КР. В заключении логически последовательно излагаются теоретические и практические выводы и предложения, сформулированные студентом по результатам исследования. В заключении помещаются лишь основные выводы по теории вопроса, по проведенному анализу и всем

предполагаемым направлениям совершенствования работы по проблеме с оценкой их эффективности по конкретному объекту исследования. Они должны быть четкими, дающими полное представление о содержании, значимости, обоснованности и эффективности разработок.

Выводы должны касаться всех частей (глав) работы, быть краткими и вытекать один из другого. Нумеровать выводы не следует. Не допускается использование таблиц.

Заключение должно содержать:

- краткие выводы по результатам выполнения курсовой работы должны давать оценку полноты решений поставленных в работе задач и достижения цели работы;
- рекомендации по конкретному использованию результатов курсовой работы;
- оценку результативности или эффективности предлагаемых мероприятий.

Заключение не должно содержать ничего нового, по сравнению с основным текстом работы. Заключение является обобщением, более концентрированным выражением основных мыслей и выводов, изложенных ранее в отдельных главах. Из заключения должно быть ясно, к каким результатам пришел автор, насколько решена поставленная перед ним задача.

Заключение составляет 2-3 страницы текста.

Заключение является основой доклада студента на защите.

Список использованных источников. Нормативные правовые акты располагаются в зависимости от их юридической силы: сначала - международные акты, ратифицированные Россией, при этом сначала идут документы ООН; Конституция России; затем отраслевые кодексы, федеральные законы (последовательно в зависимости от даты вступления их в силу), Указы Президента РФ, Постановления Правительства РФ, ведомственные акты (приказы, письма, инструкции, разъяснения министерств, ведомств, Федеральных служб, Федеральных агентств).

Приложения располагают в конце КР в порядке ссылок на них в тексте. Приложения не включаются в общее количество листов КР.

Приложения могут состоять из дополнительных справочных материалов, имеющих вспомогательное значение, например: копий документов, выдержек из отчетных материалов, статистических данных, схем, таблиц, диаграмм, программ, положений и т.п.

1.4 Оформление ссылок

Ссылки на использованные источники следует указывать порядковым номером библиографического описания источника в списке использованных источников. Порядковый номер ссылки заключают в квадратные скобки. Нумерация ссылок ведется арабскими цифрами в порядке приведения ссылок, в тексте [10, с.96].



Профессиональное образовательное учреждение
«Колледж предпринимательства и отраслевых технологий»
(ПОУ «КПОТ»)

КУРСОВАЯ РАБОТА

**по МДК.01.01 Организация и контроль текущей деятельности
сотрудников службы приема и размещения и МДК.01.02 Иностранный
язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и
размещения**

специальности 43.02.14 Гостиничное дело

ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ РАЗЛИЧНЫХ КАТЕГОРИЙ ГОСТЕЙ В ОТЕЛЕ ИБИС

Исполнитель:

студент группы _____

_____/_____
Подпись / Фамилия И.О.

Руководитель;

_____/_____
Подпись / Фамилия И.О.

Курсовая работа
защищена с оценкой

Челябинск, 202__ г.

Профессиональное образовательное учреждение
«Колледж предпринимательства и отраслевых технологий»
(ПОУ «КПОТ»)

ОТЗЫВ

на курсовую работу
студента группы ____
специальности 43.02.14 Гостиничное дело

на тему: «_____ ФИО _____»

1. Актуальность темы _____

2. Оценка содержания работы. _____

3. Умение формулировать, ставить и решать задачи _____

4. Степень самостоятельности и инициативности студента _____

5. Умение студента находить и пользоваться литературой _____

6. Владение компьютерными методами сбора, хранения и обработки информации.

7. Оценка применимости результатов работы в практике _____

8. Качество выполненной работы _____

9. Недостатки и замечания по работе.

Курсовая работа студента _____ заслуживает оценки «_____»

Руководитель курсовой работы

должность, п

подпись

ФИО

СОДЕРЖАНИЕ

одна пустая строка

ВВЕДЕНИЕ.....	6
1 ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ГОСТИНИЧНОЙ ИНДУСТРИИ.....	10
1.1 Характеристика организации обслуживания в отелях звезды.....	3 10
1.2 Порядок организации обслуживания в гостиницах	15
2 ПРОБЛЕМЫ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ.....	20
2.1 Краткая характеристика предприятия отеля ИБИС.....	20
2.2 Характеристика службы приема и размещения отеля ИБИС.....	25
2.3 Разработка буклета отеля на английском языке	27
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	30
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	34
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	40

Поля по всему тексту:**левое - 30 мм****правое -15 мм****верхнее – 20мм****нижнее – 20 мм****Нумерация страниц – внизу листа, посередине (ниже 20мм)****Абзацный отступ -1,25 мм по всему тексту**

ВВЕДЕНИЕ

одна пустая строка –(2раза ENTER, со второго печатаем)

В течение последних десяти лет в России наблюдается стремительное развитие гостиничного бизнеса. В крупные города приходят международные отельеры, растет число маленьких частных отелей, реконструируются старые советские гостиницы. В настоящее время во всем мире проявляется интерес к туризму в России, которая обладает большим туристским потенциалом, но пока занимает незначительную долю в мировом туристском потоке.

Объект научного исследования – современные тенденции развития гостиничного бизнеса.

Предмет научного исследования – зарубежный и российский рынок гостиничных услуг.

Цель курсовой работы – выявить современные тенденции развития гостиничного бизнеса в мире и в России.

Изложенная выше цель определила постановку следующих задач:

- изучить теоретические основы гостиничного бизнеса;
- проанализировать современное состояние мировой гостиничной индустрии и выявить основные тенденции ее развития;
- проанализировать состояние гостиничной индустрии РФ и выявить тенденции, перспективы и проблемы ее развития.

Проблемы развития гостиничного хозяйства освещаются как зарубежными, так и российскими авторами. Дж.Р. Уокер основное внимание уделяет вопросам менеджмента применительно к различным направлениям деятельности этой огромной индустрии с учетом особенностей XXI в. И.Ю. Лапина изучает организацию и технологии работы различных служб, культуру поведения персонала и этику общения. Н.И. Кабушкин уделяет внимание стилям управления, управленческим процессам, качеству услуг. В.В. Миненкова в своих работах раскрывает суть менеджмента в сфере гостеприимства. Однако исследования, приведённые в книгах, быстро устаревают, т.к. общество прогрессирует, экономика и политика развиваются, а гостиничный бизнес во многом зависит от данных сфер.

Образец оформления ГЛАВ и Параграфов

1 ОБЩИЕ ПОНЯТИЯ И КРИМИНОЛОГИЧЕСКАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ЗЛУОПОТРЕБЛЕНИЯ ДОЛЖНОСТНЫМИ ПОЛНОМОЧИЯМИ ЛИЦАМИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ПРАВОСУДИЕ ИЛИ ПРЕДВАРИТЕЛЬНОГО РАССЛЕДОВАНИЕ**1.1 Понятие и значение злоупотребления должностными полномочиями**

Текст первого параграфа. Текст первого параграфа. Текст первого параграфа. Текст первого параграфа. Текст первого параграфа. Текст первого параграфа. Текст первого параграфа [13].

Текст первого параграфа. Текст первого параграфа. Текст первого параграфа. Текст первого параграфа. Текст первого параграфа. Текст первого параграфа. Текст первого параграфа.

1.2 Криминологическая характеристика (статистика, показатели, личность преступника, профилактика) злоупотребления должностными полномочиями

Текст второго параграфа. Текст второго параграфа. Текст второго параграфа. Текст второго параграфа. Текст второго параграфа. Текст второго параграфа. Текст второго параграфа. Текст второго параграфа [14].

Текст второго параграфа. Текст второго параграфа. Текст второго параграфа. Текст второго параграфа. Текст второго параграфа. Текст второго параграфа. Текст второго параграфа.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

Пример:

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6 - ФКЗ, от 30.12.2008 № 7 ФКЗ) // Собрание законодательства РФ. - 2009. - № 4. Ст. 445.

2. Гражданский Кодекс РФ (части первая и вторая) : офиц. текст (с изм. и доп. от 11 февраля 2013г.) // Собр. законодательства РФ. - 2013. - № 7. - Ст. 609.

Оформление книг с 1 автором

Для книг, написанных одним автором в начале указываются фамилия и инициалы автора. При этом после фамилии ставится запятая и уже после неё указываются инициалы, отделённые точками.

Затем следует полное название книги, после которого ставится «слеш» (косая черта “ / “) и далее повторяется ФИО автора, но сначала указываются инициалы, а затем фамилия. После фамилии ставится точка, а за ней – тире.

После тире указывается: город, двоеточие, название издательства, запятая, год издания, точка. После точки пишем тире, за ним указываем количество страниц в данной книге, букву «с» и точка.

Пример:

1. Арзуманов, С. Г. Физическое воспитание в школе учащихся 5– 9 классов / С.Г. Арзуманов. – М.: Феникс, 2018. – 112 с.

2. Гузеев, В.В. Исследовательская работа школьников: суть, типы и методы / В.В. Гузеев, И.Б. Курчаткина // Школьные технологии. – 2017. – № 5. – С.49 – 52.

3. Котельникова, Я.А. Некоторые особенности организации и оформления исследовательской работы учащихся: методическое пособие для педагогов, организующих исследовательскую деятельность школьников / Я.А.Котельникова // Исследовательская работа школьников. – 2009. – № 1. – С. 49–61.

Литература двух, трех авторов Пример:

1. Агафонова, Н.Н. Гражданское право : учебное пособие для вузов / Н.Н. Агафонова, Т.В. Богачева, Л.И. Глушкова; под общ. ред. А.Г. Калпина. - М. : Юрист, 2022. - 542 с.

2. Кирилов, В.И. Логика: учебник для юридических вузов / В.И. Кирилов, А.А. Старченко. - М. : Юрист, 2019. - 256 с.

Электронные ресурсы:

Библиографическое описание интернет-источника должно включать следующие элементы:

Тип ресурса [Электронный ресурс] после заглавия или названия сайта;
Ссылка с аббревиатурой URL; Дата обращения.

Примеры:

1. Википедия : [сайт]. – URL: <https://ru.wikipedia.org/wiki> (дата обращения: 01.11.2015). 2. Антипова, И. Лояльность персонала приобретается корректностью [Электронный ресурс] / И. Антипова // Деловой Петербург. – 1998. - 5 октября. – М. : Информационное агентство Integrum, 1998 - . – Режим доступа : <http://el.integrum.ru/nel/main.cgi>. (дата обращения : 19.02.2018).

3. Информационные технологии / Е. З. Власова, Д. А. Гвасалия, С. В. Гончарова, Н. А. Карпова ; Рос. гос. пед. ун-т им. А. И. Герцена. – Санкт-Петербург : РГПУ им. А. И. Герцена, 2011. – URL:

?<http://biblioclub.ru/index.php> : 01.11.2015).(page=book&id=428377 (дата обращения 23.03.2019).

Образец оформления Раздела ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1

Таблица 1.1 – Динамика поддельных денежных знаков Банка России, выявленных системе России с 2012 по 2020 г

Годы / Выявлено поддельных денежных знаков	Всего фальшивых купюр (кол- во штук)	В том числе в разрезе фальшивых купюр, руб.				
		5000	1000	500	100	Прочие
2012	132941	102	127490	3273	2076	0
2013	155222	965	150587	1906	1170	594
2014	128700	3697	122895	1093	955	460
2015	94567	12478	78368	2574	817	330
2016	88029	32882	52969	1417	467	294
2017	71433	35565	27693	7494	422	259
2018	80243	60911	16545	2100	306	381
2019	71949	52690	16557	2159	323	220
2020	16545	10014	5608	780	89	54



Рисунок 2.1 – Уменьшение случаев коррупции за 2021 год

Таблица 2.2 – Уголовно-правовая характеристика составов преступлений, являющихся коррупционным

Основание	Взятка	Подкуп
Законодательство	Статьи 290, 291 УК РФ	Статья 204 УК РФ
Сфера	Государственная и административная область	Коммерческая деятельность предпринимателей
Вид нарушения	Должностное	Коммерческое
Объект правонарушения	Социальные отношения в сфере государственных структур	Реализация прав предпринимателей, стабильность коммерческой деятельности, справедливая конкуренция
Субъекты нарушения	Взяточники, у которых есть соответствующее служебное положение	Представители коммерческих организаций, у которых есть управленческие функции
Время нарушения	Получение до или после совершения действия	Получение денег перед совершением действия
Тяжесть нарушения	От небольшой тяжести до особо тяжкого (размер от мелкого до значительного)	При передаче – не крупная, при получении – крупная



Рисунок 3.1 – Виды административно-правовых режимов

ЗАКЛЮЧЕНИЕ одна пустая строка

В ходе рассмотрения данной темы решению задач осуществлялось на основе изучения литературных источников зарубежных и отечественных авторов, нормативных документов и практических исследований.

Решение поставленных задач можем наблюдать после исследования теоретической и практической части. Рассмотренная теоретическая основа позволяет выделить следующее: культура поведения обслуживающего персонала гостиницы играет важную роль в сфере гостиничного сервиса, так как обслуживающий персонал – это «лицо» предприятия. От него зависит экономический рост не только гостиничного комплекса, но и страны. Ведь, чем профессиональнее работник, тем больше доход предприятия, а следовательно и государства, так как часть от дохода туристической деятельности идет в казну нашей страны.

Из анализа используемой литературы, следует выделить этику делового общения. В настоящее время любой работник обязан уметь вести деловую беседу, знать телефонный этикет, знать речевой этикет – это позволит ему грамотно, четко и с пониманием общаться с клиентом, выражать свои мысли, а также это повысит статус предприятия, в котором он работает. Все это нужно для того, чтобы у клиента было желание еще раз посетить именно вашу гостиницу. Практика показала, что в наше время постоянный клиент – это «+» предприятию. Если клиенту понравится в вашей гостинице, он придет еще раз, а в следующий раз, он порекомендует ее своим друзьям, знакомым, те в свою очередь следующим и т.д. В соответствии с этим растет доход гостинице

Заключение должно содержать 1.5 -3 печатных страницы