

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Национальный исследовательский Нижегородский
государственный университет им. Н.И. Лобачевского»**

**М.В. Ефремова
Е.А. Кочкурова
Т.В. Зыкова**

**Методические указания по выполнению
курсовой работы по дисциплине
«Организация гостиничной деятельности»**

Учебно-методическое пособие

Рекомендовано методической комиссией Института экономики
и предпринимательства для студентов ННГУ, обучающихся
по специальности 43.02.10 «Туризм»

Нижегород
2019

УДК 338.48 (075.8)
ББК 65.433 я 773
Е-75

Е-75 Ефремова М.В., Кочкурова Е.А., Зыкова Т.В. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КУРСОВОЙ РАБОТЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»: Учебно-методическое пособие. – Нижний Новгород: Нижегородский госуниверситет, 2019. – 30 с.

Рецензент: д.э.н., профессор О.В.Чкалова

В настоящем пособии представлены методические указания и рекомендации для написания и оформления курсовой работы по дисциплине «Организация гостиничной деятельности». Пособие помогает выбрать тему, определить цели и задачи работы; подобрать учебную и нормативную литературу по избранной теме; структурировать и оформить курсовую работу. Пособие так же содержит критерии оценивания курсовой работы.

Предназначен для студентов среднего профессионального образования обучающихся по специальности 43.02.10 «Туризм» и соответствует требованиям Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования.

Ответственный за выпуск:
председатель методической комиссии ИЭП ННГУ,
к.э.н., доцент Едемская С.В.

УДК 338.48 (075.8)
ББК 65.433 я 773

© Национальный исследовательский
Нижегородский государственный
университет им. Н.И. Лобачевского, 2019

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	4
1. Общие положения	5
2. Цели курсовой работы	5
3. Структура и содержание курсовой работы	6
4. Тематика курсовых работ	7
5. Оформление курсовой работы	8
6. Научный руководитель и его обязанности	10
Приложение	13

Введение

Курсовая работа – самостоятельная учебная научно-методическая работа студентов среднего профессионального образования, выполняемая под руководством преподавателя по специальным предметам учебного плана. Имеет целью развитие у студентов навыков самостоятельной научно-исследовательской работы, овладение методами современных научных исследований, углубленное изучение какого-либо вопроса, темы, раздела учебной дисциплины.

Курсовая работа студента может стать составной частью (разделом, главой) выпускной квалификационной работы по данной специальности.

Выполнение студентом курсовой работы по дисциплине проводится с целью:

- систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений по общепрофессиональным и специальным дисциплинам;
- углубления теоретических знаний в соответствии с заданной темой;
- формирования умения применять теоретические знания при решении поставленных профессиональных задач;
- формирования умения использовать справочную, нормативную и правовую документацию;
- развития творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- подготовки к итоговой государственной аттестации.

В процессе написания курсовой проектирования студент должен приобрести и закрепить навыки:

- работы со специальной литературой фундаментального и прикладного характера;
- систематизации, обобщения и анализа фактического материала по изучаемой проблеме;
- обоснования выводов и предложений по совершенствованию рассматриваемого вопроса.

Методические указания призваны помочь студенту выбрать тему и выполнить исследование на высоком уровне, а так же позволяют обеспечить единство требований, предъявляемых к содержанию, качеству и оформлению курсовых работ.

1. Общие положения

Выполнение курсовых работ, является частью основной профессиональной образовательной программы (ОПОП) по специальности 43.02.10 «Туризм». Курсовая работа по дисциплине является индивидуальной, самостоятельно выполненной работой студента.

Выполнение курсовой работы предполагает консультационную помощь со стороны преподавателя и творческое развитие студентом темы и разделов курсовой работы.

Курсовая работа выполняется в 4 семестре 2 курса после изучения всех основных тем по предмету.

Курсовая работа выполняется и защищается в сроки, определенные учебным графиком.

Курсовая работа должна быть выполнена с соблюдением требований о недопущении недобросовестного заимствования результатов работы других авторов (плагиата).

Под плагиатом понимается неправомерные результаты работы других авторов:

- объявление себя автором чужой работы или произведения;
- использование в собственной работе фрагментов произведения другого автора без указания источника заимствования;
- при использовании ссылок –превышение заимствования.

Курсовая работа может быть допущена до защиты, если уровень оригинальности исследования составляет неправомерного заимствования результатов работы других авторов не должен превышать 25 %).

2. Цели и задачи курсовой работы

Целью выполнения курсовой работы по дисциплине «Организация гостиничной деятельности» является обобщение теоретического материала и выполнение практических заданий, что поможет развитию профессиональных компетенций расширить и углубить полученные знания, привить навыки самостоятельной работы.

Главной задачей самостоятельной работы является умения приобретать научные знания путем личных поисков, формирование активного интереса и вкуса к творческому самостоятельному подходу в учебной и практической работе.

В результате выполнения курсовой работы по дисциплине «Организация гостиничной деятельности» студент должен решить следующие задачи:

- уметь подобрать специализированный материал, учебную и нормативную литературу по избранной теме;

- научиться выделять проблемные вопросы, критически оценивать и анализировать мнения различных авторов и обосновывать свою точку зрения по решению проблемных вопросов;
- выполнить практическое задание, пользуясь специализированной, нормативной литературой, а так же учебными материалами по организации гостиничной деятельности;
- оформлять текст, таблицы, рисунки, схемы, ссылки на источники литературы, список учебной, нормативной и специализированной литературы в соответствии со ссылками в тексте.

3. Структура и содержание курсовой работы

Объём написания курсовой работы по дисциплине «Организация гостиничной деятельности» должен составить не менее 30 страниц формата А4, используя только одну сторону листа.

Структура курсовой работы:

- титульный лист;
- содержание;
- введение (3 – 4 стр.);
- теоретическая часть (10-20 листов машинописного текста);
- практическая часть (10-15 листов машинописного текста);
- заключение (выводы и предложения) (3 – 4 стр.);
- список использованной литературы (не менее 20 наименований специализированных, нормативных учебных источников, отечественной и зарубежной литературы);
- приложения.

Титульный лист представляет собой бланк установленного образца (Приложение А). На титульном листе студент указывается: наименование министерства, вуза, факультета, кафедры, темы курсовой работы, её вариант, шифр зачётной книжки, а ниже, с правой стороны, фамилию, имя, отчество студента, руководителя.

Содержание включает: введение, номера и названия всех разделов и подразделов арабскими цифрами, заключение (выводы и предложения), список использованной литературы, приложения в той последовательности, как они располагаются в курсовой работе с указанием страниц, с которых они начинаются.

Во введении применительно к теме курсовой работы обосновываются актуальность исследования, формулируются цель, задачи, объект, методы исследования. Здесь же можно указать степень разработанности темы в специализированных, учебных источниках и научной литературе.

Теоретическая часть. Она должна содержать развёрнутые определения основных понятий, используемых при раскрытии темы, точки зрения

отечественных и зарубежных авторов по проблеме исследуемой в курсовой работе. Следует помнить, что, излагая позицию того или иного автора, приводя выдержку из источника, в тексте обязательно приводить ссылки на номер источника по списку использованной литературы и страницу. Студент также должен отразить своё отношение к исследуемой проблеме.

Практическая часть. Конкретное содержание этой части определяется темой курсовой работы. Она должна носить самостоятельный, творческий характер и представлять собой диагностику состояния объекта исследования. Студенту следует начать с краткого описания объекта исследования, его внешней и внутренней среды, характеристики метода и методики, проведённого автором исследования. Полученная в ходе исследования информация обрабатывается, анализируется. Практическая часть должна содержать предложения автора по совершенствованию деятельности объекта исследования.

Заключение. В заключении формулируются выводы о состоянии предмета и объекта исследования. При этом рекомендуется следующее изложение:

- в результате проделанной работы нами сделаны следующие выводы (по каждому подразделу);
- проделанная работа позволяет сделать вывод о том, что ... (по каждому подразделу);
- для совершенствования необходимо (предлагаем) ... (изложение существа рекомендации, путей улучшения, предложений).

Список использованной литературы может содержать только те источники литературы, которые были фактически использованы в курсовой работе и в тексте на них сделана ссылка. Правила и примеры оформления списка литературы представлены в Приложении Б.

Приложение. В приложении размещаются вспомогательные и другие материалы, на которые по тексту работы должны быть сделаны ссылки.

Все страницы, после титульной, должны быть пронумерованы и сброшюрованы. На последней странице ставится подпись и дата сдачи курсовой работы студентом.

Защита курсовой работы производится после допуска к защите. При подготовке к защите студент должен устранить все отмеченные преподавателем недостатки.

Если при выполнении курсовой работы у студента возникнут вопросы, для их выяснения он может обратиться за консультацией к преподавателю.

4. Тематика курсовых работ

Студент может выбрать любую тему курсовой работы по согласованию с руководителем (преподавателем). Приведённые ниже тематики являются примерными, поэтому студенту предоставляется право по согласованию с преподавателем (научным руководителем) сформулировать тему и её составные части.

Темы курсовых работ:

1. Организация обслуживания в гостиничных предприятиях.¹
2. Организация работы службы приема и размещения.
- 2 а. Организация работы службы приема и размещения (на примере гостиницы «Название»).
3. Организация работы хозяйственной службы гостиницы.
- 3а. Организация работы хозяйственной службы гостиницы (на примере гостиницы «Название»).
4. Организация работы линейного персонала в гостинице.
- 4а. Организация работы линейного персонала в гостинице (на примере гостиницы «Название»).
5. Изучение материально-технической базы гостиниц категории три звезды².
6. Изучение качества гостиничных услуг.
7. Организация рекламной деятельности в гостинице (на примере гостиницы «Название»).
8. Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице (на примере гостиницы «Название»).
9. Организация работы службы безопасности в гостинице.
10. Изучение требований к обслуживающему персоналу гостиницы (на примере гостиницы «Название»).
11. Изучение требований к персоналу службы питания гостиницы (на примере гостиницы «Название»).
12. Изучение требований к работе бельевого хозяйства в гостинице (на примере гостиницы «Название»).
13. Изучение номерного фонда гостиниц (на примере гостиницы «Название»).
14. Изучение организации работы служб гостиницы (на примере гостиницы «Название»).
15. Изучение стандартов обслуживания (на примере гостиницы «Название»).
16. Организация работ по уборке номерного фонда в гостинице (на примере гостиницы «Название»).

Рекомендуемые планы и списки литературы для раскрытия каждой темы представлены в Приложении В.

5.Оформление курсовой работы

Курсовая работа выполняется в соответствии с действующими ГОСТами, на стандартных листах белой бумаги размером А4 (210 - 297 мм) через полуторный интервал. Текст печатают с одной стороны листа, соблюдая следующие размеры полей: левое – 3 см., правое – 1,5см, верхнее – 2 см.,

¹ В качестве объектов исследования могут быть выбраны и другие виды средств размещения, в т.ч. загородные отели, пансионаты, hostels и пр.

² Возможны другие варианты категорий гостиниц

нижнее – 2 см. Отбивка заголовков делается через три интервала. Заголовки разделов выполняют прописными буквами, заголовки подразделов – строчными буквами, кроме первой – прописной. Переносы слов в заголовках не допускаются, точку в конце заголовка не ставят. Если заголовок состоит из двух предложений, то их разделяют точкой.

Оглавление (содержание), введение, заключение, приложения не нумеруются, не подчёркиваются. Листы курсовой работы нумеруются арабскими цифрами. Номера не ставят на титульном листе, в оглавлении (содержании). На последующих листах номер проставляется в правом верхнем углу. Разделы нумеруются арабскими цифрами с точкой на конце. Номера подраздела состоят из номера раздела и подраздела, которые разделяют точкой (2.1; 2.2 и т. д.).

Иллюстрации (таблицы, рисунки, схемы, графики), расположенные на отдельных листах, включают в общую нумерацию страниц, имеющие формат более, чем А4, помещают в приложениях. Рисунки обозначают словом «Рисунок –» , рисунок нумеруют арабскими цифрами (первая – номер разделе, вторая – рисунка, например, рис. 1.1; 1.2 и т. д.). Например:

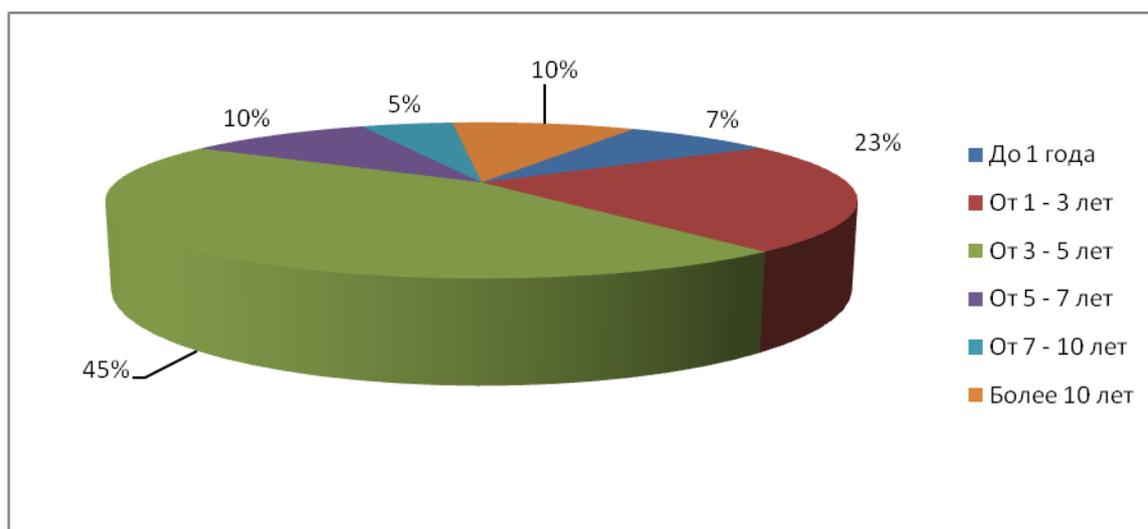


Рисунок 1.6 – Продолжительность работы сотрудников на предприятии

Таблицы нумеруют также арабскими цифрами в пределах раздела. В правом верхнем углу над таблицей помещают надпись «Таблица». Нумерацию таблиц производят следующим образом: первый номер обозначает номер раздела, второй – порядковый номер таблицы, например, «Таблица 3.1; таблица 3.6 и т. д.». Заголовок таблицы должен отражать её содержание и располагаться ниже слова «Таблица» по центру. Слово «Таблица» и заголовок не подчёркивают, в конце точку не ставят. Например,

Таблица 1.8 – Динамика изменения численности персонала

Показатели	2017 г.	2018 г.	2019 г.
Среднесписочная численность персонала	38	38	40

Принято на предприятие	7	5	3
Уволено с предприятия, в том числе:	8	5	2
по собственному желанию	5	4	2
за нарушение трудовой дисциплины	3	1	-

Таблицу размещают после упоминания о ней в тексте так, чтобы можно было читать её без поворота или с поворотом по часовой стрелке.

Таблицы с большим количеством строк допускается переносить на другой лист. Таблицы с большим количеством граф разрешается делить на части и помещать одну часть над другой в пределах одного листа, при этом в каждой части таблицы следует повторять её боковик. При переносе таблицы на другой лист заголовки повторять не следует, пишется «продолжение табл. __». Если цифровые данные в каких-либо строках таблицы не приводятся, то в ней ставится прочерк. Если данные отсутствуют, то в ячейке ставят три точки: «...». Это означает, что данных нет. На все таблицы в тексте должны быть ссылки. При этом, если таблица одна, то её не нумеруют и в тексте ссылаются: «таблица», если таблиц несколько и они пронумерованы, то в тексте ссылка отражается: «... в табл. 1.1», если идёт повторная ссылка: «см. табл. 2.2».

Необходимо указывать год, за который приводятся данные, названия и измерители показателей, а также источник, на основе которого составлена таблица. Если таблица целиком заимствована или составлена по нескольким источникам, то под таблицей должна быть ссылка на источник. Авторство не указывается, если таблица составлена исполнителем курсовой работы на основе первичных материалов.

В таблицах можно использовать одинарный интервал, а размер шрифта сократить до 10-12. Во всех таблицах и рисунках должны быть проставлены единицы измерения.

Таблицы и рисунки, расположенные в приложениях, нумеруют в последовательности ссылок на них в тексте и обозначают «Приложение А» и т. д.

6. Научный руководитель и его обязанности

В целях оказания студенту теоретической и практической помощи в период подготовки и написания курсовой работы ему назначается научный руководитель.

Студент периодически (по обоюдной договоренности) информирует научного руководителя о ходе подготовки курсовой работы и консультируется по вызывающим затруднения вопросам.

На первом этапе подготовки курсовой работы научный руководитель консультирует студентов в выборе темы, рассматривает и корректирует план работы и дает рекомендации по списку литературы.

В ходе выполнения работы научный руководитель указывает студенту на недостатки аргументации, стиля и т.д. и рекомендует, как их лучше устранить.

К рекомендациям и замечаниям научного руководителя студент должен относиться критически. Он может учитывать их или отклонять по своему усмотрению, т.к. теоретически и методологически правильная разработка и освещение темы, а также качество содержания и оформления курсовой работы целиком и полностью лежат на ответственности студента.

Законченная курсовая работа, подписанная студентом, представляется руководителю на рецензирование не позднее, чем за 10 дней до защиты.

После получения окончательного варианта курсовой работы научный руководитель оформляет рецензию на нее, в которой характеризует актуальность курсовой работы, дает характеристику каждого ее раздела, отмечает положительные стороны и недостатки не устраненные студентом. Излагает свою точку зрения об общем уровне курсовой работы и мотивирует возможность или нецелесообразность представления курсовой работы в защите.

День и время защиты курсовых работ определяет выпускающая кафедра.

К защите студенту необходимо иметь готовую курсовую работу. В процессе защиты студент кратко излагает суть работы и отвечает на вопросы членов комиссии.

Критериями оценки курсовой работы являются:

- качество содержания работы (достижение сформулированной цели и решение задач, полнота раскрытия темы, системность подхода, отражение знаний литературы и различных точек зрения по теме, нормативно-технологических документов, аргументированное обоснование выводов и предложений);

- соблюдение графика выполнения курсовой работы;
- актуальность выбранной темы;
- соответствие содержания выбранной теме;
- соответствие содержания глав и параграфов их названию;
- наличие выводов по подразделам и разделам;
- логика, грамотность и стиль изложения;
- наличие практических рекомендаций;
- внешний вид работы и её оформление, аккуратность;
- соблюдение заданного объёма работы;
- наличие хорошо структурированного плана, раскрывающего содержание темы курсовой работы;
- наличие сносок и правильность цитирования;
- качество оформления рисунков, схем, таблиц;
- правильность оформления списка использованной литературы;
- достаточность и новизна изученной литературы;
- ответы на вопросы при публичной защите работы.

Курсовая работа, не отвечающая данным критериям, не допускается до защиты! Критерии представлены в таблице 1.

Оценка записывается в ведомость группы, в журнал учебных занятий группы, а положительная оценка ставится в зачетную книжку и удостоверяется подписью руководителя.

Таблица 1 -Критерии выставяемой оценки

Оценка	Критерии выставяемой оценки
«Отлично»	Выставляется при выполнении курсовой работы в полном объеме; работа отличается глубиной проработки всех разделов содержательной части, оформлена с соблюдением установленных правил; студент свободно владеет теоретическим материалом, безошибочно применяет его при решении задач, сформулированных в задании; на все вопросы дает правильные и обоснованные ответы, убедительно защищает свою точку зрения.
«Хорошо»	Выставляется при выполнении курсовой работы в полном объеме; работа отличается глубиной проработки всех разделов содержательной части, оформлена с соблюдением установленных правил; студент твердо владеет теоретическим материалом, может применять его самостоятельно или по указанию преподавателя; на большинство вопросов даны правильные ответы, защищает свою точку зрения достаточно обосновано.
«Удовлетворительно»	Выставляется при выполнении курсовой работы в основном правильно, но без достаточно глубокой проработки некоторых разделов; студент усвоил только главные разделы теоретического материала и по указанию преподавателя (без инициативы и самостоятельности) применяет его практически; на вопросы отвечает неуверенно или допускает ошибки, неуверенно защищает свою точку зрения.
«Неудовлетворительно»	Выставляется, когда студент не может защитить свои решения, допускает грубые фактические ошибки при ответах на поставленные вопросы или вовсе не отвечает на них.

**ПРИЛОЖЕНИЕ А
ОБРАЗЕЦ**

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Национальный исследовательский
Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского»

Институт экономики и предпринимательства
Отделение среднего профессионального образования

Курсовая работа по дисциплине:
«Организация гостиничной деятельности»
На тему: «Организация обслуживания в гостиничных предприятиях»

Работу выполнил студент
Группы _____
_____ И.О. Фамилия
(подпись)

Номер зачетной книжки _____

Проверил:

_____ должность, категория (при наличии)

_____ ученая степень (при наличии)

_____ И.О. Фамилия
(подпись)

Нижний Новгород

201_

Приложение Б

Оформление списка использованных источников

Ссылки на источники информации, из которых были заимствованы те или иные фразы, предложения, результаты и прочее, оформляются в виде цифры, заключенной в квадратные скобки (например, [2] если ссылка на один источник, [3–6] или [3, 5, 6] – если ссылка одновременно на несколько источников), где значение цифры – это порядковый номер соответствующего информационного источника в списке литературы.

Список источников оформляется в соответствии с ГОСТ 7.1-2003 «Библиографическая запись».

В таблице приведены примеры оформления библиографической записи источника по отдельным их типам.

Таблица – Правила и примеры оформления списка источников

<i>Тип источника</i>	<i>Особенности источника</i>	<i>Пример оформления библиографического описания в списке источников</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
Книга, учебник, монография	Один автор	Чудновский А.Д. Туризм и гостиничное хозяйство. – М.: Юркнига, 2019. – 448 с. Bailey A. English for International Tourism: Intermediate Teacher's Book. – London: Longman, 2019. – 320 p.
	Два-три автора	Веткин В.А., Винтайкина Е.В.. Технология создания турпродукта: пакетные туры. – М: Финансы и статистика, 2013. – 240 с. Чередникова Л.Е., Бовин А.А., Штейнгольц Б.И. Инновации в социально-культурном сервисе и туризме: стратегия и тактика. – Новосибирск: Изд-во НГТУ, 2019. – 450 с. Kotler P., Haider D., Rein I. Marketing places: attracting investment, industry, and tourism to cities, states, and nations. – NY: A Division of Simon & Schuster, 1993. – 390 p.
	4 и более автора	Организация туризма / А.П. Дурович, Н.И. Кабушкин, Т.М. Сергеева и др. – Минск: Новое знание, 2003. – 632 с. Tourism: Principles and Practice / J. Fletcher, A. Fyall, D. Gilbert, S. Wanhill. – NY: Prentice Hall, 2018. – 672 p.
Научные, научно-популярные статьи из серийного (продолжающегося) издания		Сахарчук Е.С. Методика анализа зарубежных моделей подготовки кадров для сферы туризма // Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса. – 2018. – Т. 8. – №3. – С. 78–84. Хаванова Н.В. Использование инструментария маркетинга впечатлений в индустрии туризма / Т.М. Кривошеева, В.М. Осокин, Н.В. Хаванова // Сервис в России и за рубежом. – Т.8. – Вып. 3. – С. 3–14. Dann G., Gohen E. Sociology and tourism // Annals of Tourism Research. – 2012. – Vol. 18. – P. 155–169.
Статья из сборника материалов (тезисов)		Игнатъев А.В. К вопросу об усилении функций туризма в постиндустриальном обществе // Туризм и региональное развитие: Сб. науч. статей. – Смоленск, 2016. – С. 73–78. Христофорова И.В., Колгушкина А.В., Христофоров А.В.

		Маркетинговые исследования рынка услуг гостиничного комплекса г. Москвы // Сб. мат. X Всерос. научно-практ. конф. «Проблемы практического маркетинга в сфере сервиса». – М., 2019. – С. 34–39.
Сборник научных статей, статистические отчеты		Управление бизнесом: сборник статей / отв. ред. И.И. Иванов. – Н. Новгород: Изд-во Нижегородского ун-та, 2019. – 243 с. UNWTO Tourism Highlights 2014 Edition. – Madrid: UNWTO, 2014. – 16 p.
Статьи из энциклопедий, словарей, справочников	изданных в печатном виде	Система бронирования и резервирования // Энциклопедия туризма: Справочник / Сост. И.В. Зорин, В.А. Квартальнов. – М.: Финансы и статистика, 2013. – С. 234. Employment in tourism industries // Glossary of tourism terms. – Madrid: UNWTO, 2014. – P. 4.
	электронных изданий	Спортивный туризм // Свободная энциклопедия «Википедия». URL: https://ru.wikipedia.org/wiki/Спортивный_туризм (Дата обращения: 09.11.2014).
Нормативные правовые акты, официальные документы		Единый федеральный реестр туроператоров // Федеральное Агентство по туризму. URL: http://russiatourism.ru/content/2/section/19/ (Дата обращения: 12.10.2017). Конституция Российской Федерации: офиц. текст. – М.: Маркетинг, 20184. – 39 с. Приказ Министерства спорта, туризма и молодежной политики Российской Федерации от 15 декабря 2010 г. N 1351 «Об утверждении порядка аккредитации организаций, осуществляющих классификацию объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи». URL: http://russiatourism.ru/upload/iblock/0f5/Prikaz_1351_akkreditazia_organisazii_klass_gostiniz.pdf (Дата обращения: 14.10.2018).
Стандарты		ГОСТ Р 50690-2000 Туристские услуги. Общие требования. – М.: Госстандарт России, 2004. – 10 с. ГОСТ Р 50762-2007 Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания. – М.: Стандартинформ, 2008. – 15 с. URL: http://gostexpert.ru/gost/gost-50762-2007#text (Дата обращения: 12.10.2014).
Картографические издания, буклеты, путеводители		Атлас Республики Коми / Отв. ред. Ю.В. Лисин. – М.: Феория, 2019. – 448 с. Норвегия 2016: Каталог. – Осло: Visitnorway.ru, 2018. – 108 с. Святыни Смоленска. – Смоленск: Управление культуры и туризма Администрации г. Смоленска, б/г. – Букл. Сербия: карта монастырей. – Белград: Туристическая организация Сербии, 2017. – Букл. Famagusta region: tourist maps. – Ayia Napa, Cyprus. – Map.Marina Bay Sands: Every moment rewarded. – Singapore, 2019. – Bookl.

Все источники приводятся в алфавитной последовательности по первым буквам фамилии автора (или названия источника, изданного под редакцией или не имеющего прямого указания на автора). В начале приводятся источники на кириллице в обобщенной алфавитной последовательности, после которых

следуют источники, изданные на основе латиницы. Ссылки на источники, заимствованные из сети Интернет оформляются как изданные в обычной печатной версии. В описании источников, имеющих и печатную, и электронную версии (на CD-дисках или в сети Интернет) представления, приоритет в списке источников ВКР отдается их печатным версиям. Те же источники, которые имеют только электронное представление, приводятся по фамилии автора и/или названию публикации в общей алфавитной последовательности, и сопровождаются точной и полной адресной ссылкой к данному источнику.

Список литературы и источников оформляется в соответствии с выходными данными в следующем порядке:

- I. Нормативные правовые документы;
- II. Научная и учебная литература;
- III. Периодические издания (газеты, журналы);
- IV. Иностранное издания;
- V. Ресурсы сети Интернет.

Внутри каждого блока используется алфавитный порядок. Включенная в список литература нумеруется сплошным порядком от первого до последнего наименования.

Тема 1. Организация обслуживания в гостиничных предприятиях³

Введение

1. Содержание, роль и значение обслуживания в гостиничном сервисе.
 - 1.1. Содержание процесса обслуживания в гостинице.
 - 1.2. Службы гостиницы и их функциональные обязанности.
2. Изучение организации обслуживания в гостиничных предприятиях.
 - 2.1. Изучение требований нормативно-правовых документов к организации обслуживания.
 - 2.2. Изучение Правил внутреннего трудового распорядка гостиницы.
 - 2.3. Изучение отзывов гостей в сети Интернет о качестве обслуживания в нижегородских гостиницах (и/ или Изучение мнения гостей о качестве обслуживания на основе книги отзывов и предложений)
 - 2.4. Предложения по совершенствованию обслуживания в гостиничных предприятиях.

Выводы и предложения.

Список литературы.

Рекомендуемая литература и источники: [3],[8], [9], [10], [17], [18], [21], [33], [38], [39], [41], [48], [49].

Тема 2. Организация работы службы приема и размещения

Введение

1. Содержание, роль и значение работы службы приема и размещения в гостиничном сервисе.
 - 1.1. Роль и значение службы приёма и размещения гостей в деятельности гостиницы
 - 1.2. Технические средства обеспечения эффективной работы службы приёма и размещения.
2. Изучение организации работы службы приема и размещения в гостинице
 - 2.1. Изучение процедуры приема и размещения гостей отеля.
 - 2.1.1 Встреча, приветствие гостей.
 - 2.1.2. Регистрация по прибытии различных категорий поселяющихся и порядок её проведения, вселение в номер.
 - 2.1.3. Процедура подготовки счета и выписки гостя.
 - 2.2. Правила ведения телефонных переговоров.
 - 2.3. Изучение отзывов гостей в сети Интернет о работе служб приема и размещения в нижегородских гостиницах.
 - 2.4. Предложения по совершенствованию работы линейного персонала.

Выводы и предложения.

Список литературы.

³ В качестве объектов исследования могут быть выбраны и другие виды средств размещения, в т.ч. загородные отели, пансионаты, хостелы и пр.

Рекомендуемая литература и источники: [2], [10],[19], [20], [34], [37], [40], [41], [42].

Тема 2 а. Организация работы службы приема и размещения (на примере гостиницы «Название»)

Введение

1. Содержание, роль и значение работы службы приема и размещения в гостиничном сервисе.

1.1. Роль и значение службы приёма и размещения гостей в деятельности гостиницы

1.2. Организация рабочего места сотрудника работы службы приёма и размещения.

2. Изучение организации работы службы приема и размещения в гостинице «Название».

2.1. Изучение процедуры приема и размещения гостей отеля.

2.1.1 Встреча, приветствие гостей.

2.1.2. Регистрация по прибытии различных категорий поселяющихся и порядок её проведения, вселение в номер.

2.1.3. Процедура подготовки счета и выписки гостя.

2.2. Правила ведения телефонных переговоров.

2.3. Изучение отзывов гостей о работе служб приема и размещения в сети Интернет и на основе книги отзывов и предложений.

2.4 Предложения по совершенствованию работы службы приема и размещения.

Выводы и предложения.

Список литературы.

Рекомендуемая литература и источники: [2], [10],[19], [20], [34], [37], [40], [41], [42], [48] ,[49].

Тема 3. Организация работы хозяйственной службы гостиницы

Введение

1. Содержание, роль и значение работы хозяйственной службы в гостиничном сервисе.

1.1. Роль, структура и функции хозяйственной службы в гостинице.

1.2. Технические средства обеспечения эффективной работы хозяйственной службы.

2. Изучение организации работы хозяйственной службы в гостинице.

2.2.1. Изучение правил поведения горничной в номере.

2.2.2. Изучение процедуры различных видов уборки номеров.

2.2.3. Правила работы с забытыми вещами гостя.

2.3. Изучение отзывов гостей в сети Интернет о качестве уборки в нижегородских гостиницах.

2.4 Предложения по совершенствованию работы хозяйственной службы.

Выводы и предложения.

Список литературы.

Рекомендуемая литература и источники: [8], [15], [17], [24], [33], [34], [38], [39].

Тема 3 а. Организация работы хозяйственной службы гостиницы (на примере гостиницы «Название»)

Введение

1. Содержание, роль и значение работы хозяйственной службы в гостиничном сервисе.

1.1. Роль, структура и функции хозяйственной службы в гостинице.

1.2. Технические средства обеспечения эффективной работы хозяйственной службы.

2. Изучение организации работы хозяйственной службы в гостинице «Название».

2.2.1. Изучение правил поведения горничной в номере.

2.2.2. Изучение процедуры различных видов уборки номеров.

2.2.3. Правила работы с забытыми вещами гостя.

2.3. Изучение отзывов гостей о качестве уборки в сети Интернет и на основе книги отзывов и предложений.

2.4 Предложения по совершенствованию работы хозяйственной службы.

Выводы и предложения.

Список литературы.

Рекомендуемая литература и источники: [8], [15], [17], [24], [33], [34], [38], [41], [42], [43], [44].

Тема 4. Организация работы линейного персонала в гостинице

Введение.

1 Роль и значение работы линейного персонала в гостиничном сервисе.

1.1 Роль работы линейного персонала в гостиничном сервисе. Категории линейного персонала.

1.2. Виды и характеристика работ линейного персонала в гостинице.

2. Изучение работы линейного персонала в гостинице (на примере 3 категорий сотрудников).

2.1 Изучение правил работы линейного персонала

2.2 Изучение должностных инструкций обслуживающего персонала.

2.3. Изучение отзывов гостей в сети Интернет о работе линейного персонала в нижегородских гостиницах

2.4 Предложения по совершенствованию работы линейного персонала

Выводы и предложения.

Список литературы.

Рекомендуемая литература и источники: [6], [8], [9], [18], [19], [21], [22], [23], [24], [33], [34], [35], [38].

Тема 4 а. Организация работы линейного персонала в гостинице (на примере гостиницы «Название»)

Введение

1 Роль и значение работы линейного персонала в гостиничном сервисе.

1.1 Роль работы линейного персонала в гостиничном сервисе. Категории линейного персонала.

1.2. Виды и характеристика работ линейного персонала в гостинице.

2. Изучение работы линейного персонала в гостинице (на примере 3 категорий сотрудников).

2.1 Изучение правил работы линейного персонала.

2.2 Изучение должностных инструкций обслуживающего персонала.

2.3. Изучение отзывов гостей о работе линейного персонала в гостинице в сети Интернет и на основе книги отзывов и предложений.

2.4 Предложения по совершенствованию работы линейного персонала

Выводы и предложения.

Список литературы.

Рекомендуемая литература и источники: [6], [8], [9], [18], [19], [21], [22], [23], [24], [33], [34], [35], [38], [41], [42], [47],[48].

Тема 5. Изучение материально-технической базы гостиниц категории три звезды⁴

Введение

1. Материально-техническая база гостиниц как основа гостиничного сервиса

1.1. Материально-техническая база гостиниц: основные понятия, структура.

1.2. Требования нормативно-правовых документов к материально-технической базе гостиниц категории три звезды.

2. Изучение материально-технической базы гостиниц категории три звезды.

2.1. Характеристика материально-технической базы гостиницы «Название»

2.2. Анализ соответствия материально-технической базы гостиницы «Название» требованиям нормативно-правовых документов.

2.3. Изучение отзывов гостей о материально-технической базе нижегородских гостиниц.

2.4 Предложения по совершенствованию материально-технической базы гостиницы «Название».

Выводы и предложения.

Список литературы.

Рекомендуемая литература и источники: [3], [9], [12], [16], [18], [21], [24], [25], [30], [39], [40], [41] ,[44],[45].

Тема 6. Изучение качества гостиничных услуг

Введение

1. Качество гостиничных услуг как основа гостиничного сервиса.

⁴ Возможны другие варианты категорий гостиниц

- 1.1. Гостиничные услуги: основные понятия, структура.
 - 1.2. Факторы, влияющие на качество гостиничных услуг
 2. Изучение качества гостиничных услуг в гостиничных предприятиях.
 - 2.1. Изучение требований нормативно-правовых документов к качеству гостиничных услуг.
 - 2.2. Изучение Правил оказания гостиничных услуг в гостинице «Название».
 - 2.3. Изучение отзывов гостей в сети Интернет о качестве гостиничных услуг в нижегородских гостиницах.
 - 2.4. Предложения по совершенствованию качества гостиничных услуг в гостиничных предприятиях.
- Выводы и предложения.
Список литературы.

Рекомендуемая литература и источники: [1], [3], [10], [14], [15], [18], [23], [33], [38], [41], [42], [49].

Тема 7. Организация рекламной деятельности в гостинице (на примере гостиницы «Название»)

Введение.

- 1 Содержание, роль и значение рекламы в гостиничной деятельности.
 - 1.1. Значение рекламы в деятельности современной гостиницы.
 - 1.2. Классификация видов и средств рекламы в гостиничной деятельности.
 2. Изучение рекламной деятельности в гостинице «Название».
 - 2.1. Общая характеристика гостиницы.
 - 2.2. Изучение видов и средств рекламы в гостинице.
 - 2.3. Изучение рекламной деятельности гостиниц в России и за рубежом.
 - 2.4. Предложения по повышению эффективности рекламной деятельности в гостинице «Название».
- Выводы и предложения.
Список литературы.

Рекомендуемая литература и источники: [2], [3], [7], [8], [13], [16], [24], [27], [28], [29], [36], [41], [42], [48], [49].

Тема 8. Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице (на примере гостиницы «Название»)

Введение.

- 1 Дополнительные услуги как составляющая часть гостиничного сервиса.
 - 1.1. Виды дополнительных услуг в гостинице.
 - 1.2. Требования нормативно-правовых документов к предоставлению дополнительных услуг в гостинице.
2. Изучение организации предоставления дополнительных услуг в гостинице «Название».
 - 2.1. Общая характеристика гостиницы.
 - 2.2. Изучение дополнительных услуг, предоставляемых в гостинице.

- 2.3. Изучение отзывов гостей о качестве дополнительных услуг в гостинице.
2.4. Предложения по совершенствованию дополнительных услуг в гостинице «Название».

Выводы и предложения.

Список литературы.

Рекомендуемая литература и источники: [7], [8], [9], [15], [17], [24], [38], [41], [42], [48],[49].

Тема 9. Организация работы службы безопасности в гостинице

Введение

1. Содержание, роль и значение работы службы безопасности в гостинице
 - 1.1 Охранная деятельность в гостиничном сервисе: общее понятие и виды.
 - 1.2. Виды угроз в гостиничной деятельности.
2. Изучение работы службы безопасности в гостинице
 - 2.1 Изучение организационной структуры службы безопасности гостиницы.
 - 2.2 Изучение должностных инструкций в службе безопасности (на примере 2-3 категорий сотрудников).
 - 2.3. Изучение технических средств в службе безопасности гостиницы.
 - 2.4 Предложения по совершенствованию работы службы безопасности гостиницы.

Выводы и предложения.

Список литературы.

Рекомендуемая литература и источники: [1], [2], [3], [7], [8], [15], [18], [24], [26], [33], [39], [41], [42], [48],[49].

Тема 10. Изучение требований к обслуживающему персоналу гостиницы (на примере гостиницы «Название»)

Введение

1. Обслуживающий персонал как основа гостиничного сервиса.
 - 1.1. Роль обслуживающего персонала в гостиничном сервисе.
 - 1.2. Требования нормативно-правовых документов к обслуживающему персоналу гостиницы.
2. Изучение требований к обслуживающему персоналу гостиницы «Название».
 - 2.1. Изучение штатного расписания. Виды и категории обслуживающего персонала.
 - 2.2 Изучение требований к обслуживающему персоналу контактных служб гостиницы (на примере 3 категорий сотрудников).
 - 2.3. Изучение требований к обслуживающему персоналу неконтактных служб гостиницы (на примере 2 категорий сотрудников).
 - 2.4 Предложения по совершенствованию работы обслуживающего персонала в гостинице.

Выводы и предложения.

Список литературы.

Рекомендуемая литература и источники: [6], [8], [9], [18], [19], [21], [22], [23], [24], [33], [34], [35], [38], [41], [42], [47],[48].

Тема 11. Изучение требований к персоналу службы питания гостиницы (на примере гостиницы «Название»)

Введение

1. Содержание, роль и значение работы службы питания в гостиничном сервисе.

1.1 Роль и значение службы питания в деятельности гостиницы.

1.2. Требования нормативно-правовых документов к персоналу службы питания гостиницы.

2. Изучение требований к персоналу службы питания гостиницы «Название».

2.1. Изучение штатного расписания. Виды и категории персонала в службе питания.

2.2 Изучение должностных инструкций персонала службы питания гостиницы (на примере 3 категорий сотрудников).

2.3. Изучение отзывов гостей в сети Интернет о работе персонала службы питания в нижегородских гостиницах.

2.4 Предложения по совершенствованию работы персонала службы питания в гостинице.

Выводы и предложения.

Список литературы.

Рекомендуемая литература и источники: [4], [5], [6], [11], [22], [19], [24], [25], [26], [30], [31], [32], [35], , [41], [42], [43] ,[47],[48].

Тема 12. Изучение требований к работе бельевого хозяйства в гостинице (на примере гостиницы «Название»)

Введение

1. Содержание, роль и значение бельевого хозяйства в гостиничном сервисе.

1.1. Роль и значение бельевого хозяйства в деятельности гостиницы.

1.2. Технические средства для обеспечения эффективной работы бельевого хозяйства гостиницы.

2. Изучение требований к работе бельевого хозяйства гостиницы.

2.1. Изучение требований нормативно-правовых документов к работе бельевого хозяйства гостиницы «Название».

2.1.1 Изучение требований к центральным и поэтажным бельевым помещениям.

2.1.2. Изучение правил и видов маркировки белья.

2.1.3. Изучение правил эксплуатации прачечного оборудования.

2.1.4. Изучение правил санитарного содержания помещений и оборудования прачечной.

2.2. Изучение должностных обязанностей сотрудников бельевого хозяйства.

2.4 Предложения по совершенствованию работы бельевого хозяйства в гостинице.

Выводы и предложения.

Список литературы.

Рекомендуемая литература и источники: [9], [10], [15], [33], [34], [38], [46], [48], [49].

Тема 13. Изучение номерного фонда гостиниц (на примере гостиницы «Название»)

Введение.

1. Номерной фонд гостиницы: виды, характеристика, роль в гостиничном сервисе.

1.1. Виды и характеристика номерного фонда.

1.2. Требования нормативно-правовых документов к номерному фонду гостиниц.

2. Изучение номерного фонда гостиниц категории «Название».

2.1. Характеристика номерного фонда гостиницы.

2.2. Изучение количественного и качественного состояния номеров гостиницы (на примере 3 различных видов номеров).

2.3. Изучение отзывов гостей о номерном фонде гостиницы «Название».

2.4 Предложения по улучшению количественного и качественного состояния номерного фонда гостиницы «Название».

Выводы и предложения.

Список литературы.

Рекомендуемая литература и источники: [9], [10], [12], [15], [21], [24], [33], [39], [40], [48], [49].

Тема 14. Изучение организации работы служб гостиницы (на примере гостиницы «Название»)

Введение

1. Роль и значение служб гостиницы в гостиничном сервисе.

1.1 Виды и функции служб гостиницы. Взаимодействие служб.

1.2 Изучение требований нормативно-правовых документов к организации работы основных служб гостиниц.

2. Изучение организации работы служб гостиницы «Название».

2.1. Изучение состава и назначения «контактных» служб гостиницы.

2.2. Изучение состава и назначения «не контактных» служб гостиницы.

2.3. Изучение мнений клиентов о работе служб гостиницы.

2.4 Предложения по совершенствованию работы служб гостиницы «Название».

Выводы и предложения.

Список литературы.

Рекомендуемая литература и источники: [7], [8], [9], [15], [16], [18], [21], [23], [24], [30], [33].

Тема 15. Изучение стандартов обслуживания (на примере гостиницы «Название»)

Введение.

1. Роль и значение стандартов обслуживания в гостиничном сервисе.
 - 1.1. Цели, задачи и роль стандартов обслуживания в гостиничном сервисе.
 - 1.2. Виды и назначение стандартов обслуживания.
2. Изучение стандартов обслуживания в гостинице «Название».
 - 2.1. Изучение стандартов службы приема и размещения.
 - 2.2. Изучение стандартов хозяйственной службы гостиницы.
 - 2.3. Изучение отзывов гостей об обслуживании в гостинице «Название».
 - 2.4. Предложения по улучшению обслуживания в гостинице «Название».

Выводы и предложения.

Список литературы.

Рекомендуемая литература и источники: [1], [3], [9], [10], [17], [18], [21], [24], [26], [33], [34], [38].

Тема 16. Организация работ по уборке номерного фонда в гостинице (на примере гостиницы «Название»)

Введение.

1. Организация работ по уборке номерного фонда как составляющая часть гостиничного сервиса.
 - 1.1. Роль и значение работ по уборке номерного фонда в гостинице.
 - 1.2. Виды работ по уборке номеров. Правила проведения работ.
 - 1.3. Характеристика технических средств для проведения уборочных работ в гостинице.
2. Изучение организации работ по уборке номеров в гостинице «Название».
 - 2.1. Изучение функциональных обязанностей горничной.
 - 2.2. Содержание различных видов уборочных работ в гостинице.
 - 2.3. Изучение отзывов гостей о качестве уборки в гостинице «Название».
 - 2.4. Предложения по совершенствованию работы по уборке номерного фонда в гостинице.

Выводы и предложения.

Список литературы.

Рекомендуемая литература и источники: [10], [17], [18], [21], [24], [26], [33], [34], [38], [40], [41], [42], [48].

Рекомендуемая литература и источники

Нормативно-правовые источники

1. Закон РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996(№ 132-ФЗ последняя редакция).
2. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1
3. ГОСТ Р 50647-2010. Национальный стандарт Российской Федерации

4. ГОСТ Р 50764-2009 Услуги общественного питания. Общие требования;
5. ГОСТ 50762-2009 Общественное питание. Классификация предприятий;
6. ГОСТ Р 50935-2007 Услуги общественного питания. Требования к персоналу.
7. ГОСТ Р 50690-2000 Туристические услуги. Общие требования. от 16 ноября 2001 г. // СПС "Гарант Эксперт"
8. ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования».
9. «Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающий гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» от 29 декабря 2014 г.
10. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»// СПС "Гарант Эксперт"
11. Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 N 1036 (ред. от 04.10.2012) "Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания"
12. Приказ Минфина РФ от 9 июля 2007 г. N 60н "Об утверждении формы бланка строгой отчетности" (с изм. в ред ФЗ от 3 мая 2012 г. N 47-ФЗ) // СПС "Гарант эксперт".

Учебники и учебные пособия

13. Баумгартен, Л. В. Основы маркетинга гостиничных услуг : учебник для СПО / Л. В. Баумгартен. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 338 с. — (Серия :Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10548-3. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/356CAF21-8366-40D2-B134-0196A7295E97.
14. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учебное пособие для СПО / В. П. Бугорский. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 165 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02282-7.
15. Быстров С.А. Организация гостиничного дела: Учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 432 с. <http://znanium.com/bookread2.php?book=529356>
16. Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для СПО / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 402 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9943-3.
17. Гончарова Л.П Гостиничный сервис: Учебное пособие / Гончарова Л.П. - :Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 174 с.: 60x90 1/16. - (Среднее профессиональное образование) ISBN 978-5-16-107227-1 (online) - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/987236>
18. Ефимова, Г.Н. Организация обслуживания [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Ефимова Г.Н.— Электрон.текстовые данные.— М.: Московский

- гуманитарный университет, 2012. 52 с. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14520>
19. Ёхина М.А. Бронирование гостиничных услуг. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2016 – 240с.
 20. Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2016 – 304с.
 21. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 6-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2015
 22. Зайцева Н.А. Управление персоналом в гостиницах: Учебное пособие / Н.А. Зайцева. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 416 с. <http://znanium.com/bookread2.php?book=406091>
 23. Зайцева Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме: Учебное пособие/Зайцева Н. А., 3-е изд., доп. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 368 с.: 60x90 1/16. - (Профессиональное образование) (Обложка) ISBN 978-5-00091-141-9 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/518080>
 24. Казакевич, Т. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие для вузов / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 185 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-00107-5.
 25. Кащенко В.Ф., Кащенко Р.В. Оборудование предприятий общественного питания: Учебное пособие / Кащенко В.Ф., Кащенко Р.В. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 412 с.: 60x90 1/16. - (ПРОФИЛЬ) (Переплёт) ISBN 978-5-98281-114-1 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/538703>
 26. Любецкая Т.Р. Организация и технология обслуживания в барах, буфетах (для СПО). Учебник : учебник — Москва : КноРус, 2019. — 246 с. — ISBN 978-5-406-06591-4. <https://www.book.ru/book/930526/view2/1>
 27. Мазилкина Е. И. Организация продаж гостиничного продукта: Учебное пособие/Мазилкина Е. И. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 207 с. <http://znanium.com/bookread2.php?book=519133>
 28. Мазилкина Е. И. Организация продаж гостиничного продукта : учеб. пособие / Е.И. Мазилкина. - М. : ИНФРА-М, 2018. - 207 с. - (Среднее профессиональное образование). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/965916>
 29. Мазилкина Е. И. Организация продаж гостиничного продукта : учеб. пособие / Е.И. Мазилкина. - М. : ИНФРА-М, 2019. - 207 с. - (Среднее профессиональное образование). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1010664>
 30. Мрыхина Е.Б. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник / Е.Б. Мрыхина. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М,

2018. — 417 с. — (Среднее профессиональное образование). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/978346>
31. Мрыхина Е.Б. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник / Е.Б. Мрыхина. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2017. — 416 с. (Профессиональное образование). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/752579>
32. Пасько, О. В. Проектирование предприятий общественного питания. Доготовочные цеха и торговые помещения : учебное пособие для СПО / О. В. Пасько, О. В. Автюхова. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 201 с. (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02479-1. <https://www.biblio-online.ru/viewer/1F1C9F54-B7F2-4D64-B86E-CE6A3192DEE3#page/1>
33. Потапова И.И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания. - М.: Издательский центр «Академия», 2015. — 320 с. potarova_organizaciya_obs_luzhivaniya_gostey_v_processe_prozhivaniya.pdf
34. Семеркова Л.Н., Белякова В.А., Шерстобитова Т.И. Технология и организация гостиничных услуг: Уч./Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 320 с. <http://znanium.com/bookread2.php?book=473650>
35. Сологубова, Г.С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для СПО / Г. С. Сологубова. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 379 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-01301-6. <https://www.biblio-online.ru/viewer/6D14FBD4-0211-4C10-B21D-A62B7F2AD698#page/1>
36. Скобкин, С. С. Основы маркетинга гостиничных услуг : учебник для СПО / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 197 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10549-0. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/061DEC44-1A8F-49E2-946D-09E2DD45D87C.
37. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 336 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07185-6. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/E7FA8615-F792-4F7A-A6F3-B2A49C6E8F4B.
38. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 331 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07572-4. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/0A149651-B5D1-4012-B5C0-8F7B39D6627E.
39. Ушаков Р.Н., Авилова Н.Л. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности : учеб. пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. — М. : ИНФРА-М, 2019. — 136 с. — (Среднее профессиональное образование). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/987132>

Электронные издания (электронные ресурсы)

40. АСУ Fidelio.
41. www.booking.ru
42. www.tripadvisor.ru
43. www.russiatourism.ru
44. www.turist.rbc.ru
45. www.news.turizm.ru
46. www.tourlib.net
47. www.tourism.ru
48. www.prohotel.ru
49. www.prootel.ru

Марина Владимировна **Ефремова**
Елена Адольфовна **Кочкурова**
Татьяна Валентиновна **Зыкова**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ
КУРСОВОЙ РАБОТЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
«ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»**

Учебно-методическое пособие

Федеральное государственное автономное образовательное
учреждение высшего образования
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный
университет им. Н.И. Лобачевского»
603950, Нижний Новгород, пр. Гагарина, 23.