МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ**

**«КРАСНОДАРСКИЙ ГУМАНИТАРНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ**

**ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КУРСОВЫХ РАБОТ**

**ПМ 03 Организация обслуживания гостей в процессе проживания**

***«Профессиональный цикл»***

***основной профессиональной образовательной программы***

***по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис***

***профиль получаемого профессионального образования – социально-экономический***

**г. Краснодар, 2021**

|  |  |
| --- | --- |
| **СОГЛАСОВАНО**  Заместитель директора по НМР  ГАПОУ КК КГТК  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Н.И. Тутынина  «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_ г. | **УТВЕРЖДАЮ**  Заместитель директора по УР  ГАПОУ КК КГТК  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Г.А. Словцова  «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20 \_ г. |
| **РАССМОТРЕНО**  на заседании кафедры  сервиса и общественного питания  Заведующий кафедрой  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Е.И.Толстихина  «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_ г. |  |

:

Составитель: Задорожная Н.И., преподаватель ГАПОУ КК КГТК \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись)

Методические рекомендации по выполнению курсовой работы являются частью учебно-методического комплекса (УМК) по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис».

Методические рекомендации содержат требования к лингвистическому и техническому оформлению курсовой работы практические советы по подготовке и прохождению процедуры защиты.

Методические рекомендации адресованы студентам очной формы обучения.

В электронном виде методические рекомендации размещены на файловом сервере колледжа по адресу: *kgtk.ru*

**ВВЕДЕНИЕ**

Выполнение курсовой работы является формой самостоятельной, творческой работы студента, которая предусматривает закрепление и углубление теоретических знаний и практических навыков, а также способствует профессиональной подготовке специалистов. Курсовая работа выполняется по предложенным темам, однако, это не исключает возможности выбора другой темы, в соответствии со структурой дисциплины. Курсовая работа является завершающим этапом изучения дисциплины и выполняется в сроки, определенные рабочим учебным планом.

В курсовой работе студент показывает свое умение работать с литературными источниками, давать объективную оценку современного уровня развития гостиничной индустрии.

Целью курсовой работы является обобщение, систематизация и закрепление полученных знаний и практических умений по дисциплине, развитие творческой самостоятельности и организованности.

Для достижения поставленной цели реализуются следующие задачи:

1. Осуществление поиска необходимой информации, ее обобщение, систематизация и анализ;
2. Формирование умений применять теоретические знания при решении поставленных вопросов;
3. Использование справочной, нормативной, технологической документации;
4. Умение делать аргументированные выводы.

Задание по курсовой работе студент получает индивидуально от преподавателя.

Методическое пособие адресовано преподавателям и студентам специальностей 43.02.11 «Гостиничный сервис».

Основные требования к оформлению курсовой работы

### Структура курсовой работы

***Титульный лист***

***Содержание*** КР желательно сделать электронным для удобства работы с большим объемом текстового материала.

## Введение должно раскрывать актуальность и значение темы, формулировать цель КР.

***Основная часть КР*** состоит из теоретической и практической части.

* В теоретической части дается история вопроса, теоретическое освещение темы на основе анализа имеющейся литературы.
* Практическая часть может быть представлена методикой, расчетами, анализом экспериментальных данных. Практическая часть может быть представлена в форме анализа деятельности предприятия по теме курсовой, основанном на сведениях и материалах конкретного гостиничного предприятия. Содержание практической части определяется в зависимости от темы курсовой работы.

***Заключение,*** помимоподведения итогов по теме, должно содержать выводы и рекомендации о возможности использования или практического применения исследуемых материалов.

***Список используемой литературы*** оформляется в соответствии с требованиями.

***Приложения*** располагаются в конце работы и оформляются в соответствии с рекомендациями*.*

## Общие правила оформления курсовых работ

### 1. Оформление текстового материала

Текстовая часть работы должна быть исполнена в компьютерном варианте на бумаге формата А4. Шрифт – Times New Roman, размер шрифта – 14, полуторный интервал, (в сносках – Times New Roman - 12, одинарный интервал), выравнивание по ширине. Страницы должны иметь поля: нижнее – 20 мм.; верхнее – 20 мм.; левое – 30 мм.; правое – 10 мм. Объем КР должен составлять 25 – 30 страниц. Все страницы работы должны быть пронумерованы. Номер страницы ставится на середине листа нижнего поля (шрифт номера страницы Times New Roman, размер шрифта - 12), красная строка – 1,25 см.

Весь текст КР должен быть разбит на составные части. Разбивка текста производится делением его на разделы (главы) и подразделы (параграфы). В содержании работы не должно быть совпадения формулировок названия одной из составных частей с названием самой работы, а также совпадения названий глав и параграфов. Названия разделов (глав) и подразделов (параграфов) должны отражать их основное содержание и раскрывать тему работы.

При делении работы на ***разделы*** (главы) согласно ГОСТ 2.105-95 обозначение производят порядковыми номерами – арабскими цифрами без точки и записывают с абзацного отступа, выделяют жирным шрифтом, без подчеркивания и без точки в конце. Если заголовок состоит из нескольких предложений, то между ними точка ставиться. Вторая строка наименования заголовка, подзаголовка пишется от границы левого поля.

При необходимости подразделы (параграфы) могут делиться на пункты. ***Номер пункта*** должен состоять из номеров раздела (главы), подраздела (параграфа) и пункта, разделённых точками. В конце номера раздела (подраздела), пункта (подпункта) точку не ставят.

Заголовки должны четко и кратко отражать содержание разделов (глав), подразделов (параграфов), пунктов.

Переносы в словах заголовков и подзаголовков не допускаются. Заголовки отделяются от основного текста пустой строкой.

Не допускается оставлять заголовки, подзаголовки текста, а так же заголовки таблиц и рисунков на одной станицы, а текст, таблицу или рисунок на другой.

Если заголовки и подзаголовки, а так же наименования таблиц и рисунков состоят из нескольких строк, то их прописывают через один интервал.

Перечисления в тексте допускается отмечать с помощью знаков: “\*”, “-” и т.п., который ставиться перед каждой позицией перечисления.

Для дальнейшей детализации могут быть использованы арабские цифры со скобкой.

Например: а) . . . .

1. . . . .
2. . . . .

Каждое перечисление указывается с абзацного отступа.

**2. Порядок оформления сносок**

**Сноска – это элемент, содержащий вспомогательный текст пояснительного или справочного характера.**

Сноска связана с текстом цифрой (1). Знак сноски ставиться на уровне верхнего обреза шрифта непосредственно после того слова, числа, символа, цитаты, предложения, к которым дается пояснение или справочные данные.

Нумерация сносок сквозная по всему тексту, количество сносок должно соответствовать количеству источников в списке используемой литературы.

Содержание сносок помещают в конце листа, с абзацного отступа, отделяют от основного текста короткой тонкой линией, проведенной от границы левого поля на 1/3 страницы.

|  |
| --- |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  1 Фамилия И.О. автора. Название. Место, год издания, страница, с которой взята цитата. |

В таблице сноски помещают над линией, обозначающей окончание таблицы.

Нумерация страниц основного текста и приложений, входящих в состав работы, должна быть сквозная.

В работе должны применяться научные и специальные термины, обозначения и определения, установленные соответствующими стандартами, а при их отсутствии – общепринятые в специальной и научной литературе. Если принята специфическая терминология, то перед списком литературы должен быть перечень принятых терминов с соответствующими разъяснениями. Перечень включают в содержание работы.

При написании введения необходимо правильно формулировать обязательные элементы.

**Требования к структуре КР**

|  |  |
| --- | --- |
| **Элемент введения** | **Комментарий к формулировке** |
| Актуальность темы | Раскрыть суть исследуемой проблемы и показать степень ее проработанности в трудах экономистов |
| Цель работы | Должна заключаться в решении исследуемой проблемы путем ее анализа и практической реализации |
| Задачи работы | Определяются, исходя из развития цели работы. Формулировки задач необходимо делать как можно более тщательно, поскольку описание их решения должно составить содержание глав и параграфов работы. Как правило, формулируются 3 – 4 задачи. |
| Объект изучения | Дать определение экономическому явлению, на которое направлена исследовательская деятельность. |
| Предмет изучения | Дать определение планируемым к исследованию конкретным свойствам объекта или способам изучения экономического явления. |
| Информационная база исследования | Перечислить источники информации, используемые для исследования. |
| Практическая значимость исследования | Не носит обязательного характера. Наличие сформулированных направлений реализации полученных выводов и предложений придает работе большую практическую значимость. |
| Структура работы | Кратко изложить содержание глав работы. |

Заключение носит форму синтеза полученных в работе результатов. Его основное назначение – резюмировать содержание работы, подвести итоги проведенного исследования. В заключении излагаются полученные выводы и их соотношение с целью работы и конкретными задачами, поставленными и сформулированными во введении.

**3. Порядок оформления содержания, введения и заключения**

В начале курсовой работы помещают содержание, которое включает номера и наименования разделов и подразделов с указанием номеров страниц, на которых они размещаются.

Слово **“СОДЕРЖАНИЕ”** пишется прописными буквами и центрируется относительно границ левого и правого полей.

Если наименование разделов, подразделов написаны на нескольких строках, то номер страницы ставиться на уровне последней строки.

Текст курсовой работы делят на разделы и подразделы.

Номера разделов обозначают арабскими цифрами без точки на конце. Нумерация разделов производится в пределах всей курсовой работы.

Подразделы имеют нумерацию в пределах каждого раздела, их номера состоят из номера раздела и подраздела, разделенных точкой.

Нумерация подразделов первого раздела:

1.1

1.2

Нумерация подразделов второго раздела:

2.1

2.2

Если подраздел включает в себя пункты и подпункты:

Номер состоит из номера раздела, подраздела, пункта, разделенными между собой (.)

Например:

**СОДЕРЖАНИЕ**

Стр.

Введение…………………………………………………..……………………..........................5

1 Теоретические основы организации деятельности сервисной службы в

гостиницах……………………………………………………………….....................................7

* 1. Основные направления деятельности сервисной службы в отелях разного типа……………………………………………………………..……...........................................7
  2. Нормативно-правовая документация, регламентирующая деятельность сервисной службы ………………………………………………………….................................................12
  3. Персонал сервисной службы …………………………………………………………….16

2 Организация деятельности сервисной службы на примере гостиницы «Авангард»……………….…………………………..................................................................17

2.1 Общая характеристика гостиницы «Авангард»…………………………..........................17

2.2 Основные направления деятельности сервисной службы в гостинице «Авангард»……………………………………………………………………………………...20

2.3 Характеристика персонала сервисной службы в гостинице «Авангард»………………25

Заключение ……………………………………………………………………………………..26

Список используемой литературы …………………………………………………………....27

Приложение 1 -Положение о деятельности сервисной службы ……………………………28

**Порядок оформления введения и заключения**

Слово «**ВВЕДЕНИЕ**» - центрируется, пишется прописными буквами, выделяется жирным шрифтом.

Нумерация введения начинается с 5 стр.

Введение составляет – 1,5-2 стр. от основного текста.

Включает:

* Актуальность (почему создан текстовой документ);

*- Область применения, порядок применения;*

* Цели, задачи создания текстового документа
* Методы исследования;
* Источники информации.

Во введении обучающийся обязательно должен обосновать **актуальность избранной темы курсовой работы.** Для этого следует показать суть проблемной ситуации, с которой сталкиваются предприятия в условиях формирования рыночной экономики, из чего будет видна важность темы курсового исследования. При этом можно использовать региональный компонент, материалы периодической печати и научных дискуссий. Например, для характеристики актуальности темы можно использовать следующую фразу: «Этими обстоятельствами обусловлен выбор темы курсовой работы».

Затем определяется **цель работы** с ее расчленением на комплекс взаимосвязанных **задач**, подлежащих решению в процессе выполнения курсовой работы. При этом можно использовать следующие фразы: «Цель курсовой работы состоит в обобщении теоретических вопросов… и разработке плановых показателей…, обеспечивающих эффективное функционирование предприятия. В соответствии с поставленной целью были определены следующие задачи:

- изучить теоретические и методические основы…

- выявить роль и место деятельности службы маркетинга в гостинице….

- определить факторы, влияющие на развитие …

- провести комплексный анализ показателей деятельности службы

маркетинга в гостинице…

- провести анализ деятельности гостиницы…

- предложить новые технологии … для конкретного предприятия

- определить направления повышения эффективности…

Таким образом, цели курсовой работы обычно перечисляются (изучить …, описать…, установить…, выяснить… и т.д.).

Далее во введении **формулируются объект и предмет исследования.** Объектом исследования является конкретное предприятие, а предмет исследования определяется в названии темы курсовой работы.

Затем определяется **информационная база курсового исследования,** которая объединяет плановые материалы предприятия и документы бухгалтерской отчётности. Следует грамотно перечислять наименования использованных документов.

Далее указываются **использованные** студентом **методы исследования.** Например: «В процесс выполнения курсовой работы для решения поставленных вопросов применены различные приемы и методы исследований: монографический, логический, статистический, аналитический и т.д.

Заключительным элементом введения может быть **краткая характеристика структуры работы.** Например: «Курсовая работа содержит введение, 2 главы, заключение, список использованных источников в количестве…, приложение в количестве….. Работа выполнена на … страницах печатного текста».

Слово «**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**» - центрируется, пишется прописными буквами, выделяется жирным шрифтом.

Заключение составляет – 1,5-2- стр. от основного текста.

В этой части работы студент должен показать, как выполнены те цели и задачи, которые поставлены перед курсовой работой во введении.

В заключении логически последовательно излагаются выводы и предложения, к которым пришел студент в результате курсового исследования. Они должны быть краткими и четкими, дающими полное представление о содержании, значимости, обоснованности и эффективности разработок.

Выводы и предложения пишутся в виде тезисов, по пунктам, и должны отражать основные выводы по теории вопроса, по проведенному комплексному анализу результатов деятельности предприятия, а также по всем предлагаемым направлением ее совершенствования. Таким образом, в заключении формулируются краткие выводы по каждой из двух глав курсовой работы.

**Порядок оформления основной части курсовой работы**

Курсовая работа должна содержать 2 главы, каждая из которых в свою очередь делится на параграфы.

**Глава 1** работы носит общетеоретический характер и представляет собой обзор и оценку литературных источников по теме работы (законодательные и нормативные акты, официальные документы, монографии, статьи, учебные пособия. Следует делать обязательные ссылки на источник информации, указывая в конце цитаты в квадратных скобках номер источника литературы и той станицы, на которой содержится цитируемая фраза.

**Глава 2** работы носит практический, проектный, расчетно-конструктивный характер.

Первый подраздел посвящается организационно-экономической характеристике объекта исследования - местоположение, отрасль, организационно-правовая форма, состав учредителей, виды деятельности, финансово-экономические показатели за два периода и др. В работе основное внимание уделяется изучению показателей, относящихся к конкретной теме исследования.

Вовторой главедолжны описываться результаты проведенного исследования и возможные направления повышения эффективности работы предприятия.

Разработка предложений и рекомендаций будет свидетельствовать о практической значимости курсовой работы.

Обязательным для курсовой работы является логическая взаимосвязь между главами и последовательное развитие основной темы на протяжении всей работы.

### 4. Оформление иллюстраций

Все иллюстрации, помещаемые в работу, должны быть тщательно подобраны, ясно и четко выполнены. Рисунки и диаграммы должны иметь прямое отношение к тексту, без лишних изображений и данных, которые нигде не поясняются. Количество иллюстраций в работе должно быть достаточным для пояснения излагаемого текста. Иллюстрации следует располагать как можно ближе к соответствующим частям текста. На все иллюстрации должны быть ссылки в тексте работы. Наименования, приводимые в тексте и на иллюстрациях, должны быть одинаковыми.

Ссылки на иллюстрации разрешается помещать в скобках в соответствующем месте текста, без указания *см.* (смотри). Ссылки на ранее упомянутые иллюстрации записывают сокращенным словом *смотри*, например, *см. рисунок 3.*

Размещаемые в тексте иллюстрации следует нумеровать арабскими цифрами, например: *Рисунок 1, Рисунок 2* и т.д. Допускается нумеровать иллюстрации в пределах раздела (главы). В этом случае номер иллюстрации должен состоять из номера раздела (главы) и порядкового номера иллюстрации, разделенных точкой, например *Рисунок 1.1.*

Надписи, загромождающие рисунок, чертеж или схему, необходимо помещать в тексте или под иллюстрацией.

**5. Порядок оформления графического материала и формул**

*Графический материал*

Графический материал (графики, рисунки, диаграммы и т.д.) служит для наглядного отображения излагаемого текста, результатов исследования или выводов. Его размещают по тексту курсовой работы (после первой ссылки на него), а так же в приложениях к работе.

Не допускается выполнять графический материал чернилами разного цвета, вклеивать в работу.

Весь графический материал (иллюстрации) должен быть пронумерован арабскими цифрами в пределах всей курсовой работы (1,2,3 и т.д.).

Иллюстрации должны иметь наименование, которое размещается под ней и состоит из: слова «рисунок», его номера и наименования, нанесенного с пропиской буквы после тире.

При необходимости иллюстрации снабжают поясняющими данными (подрисуночным текстом), которые располагаются между изображением и наименованием.

|  |
| --- |
| - Удельный вес работников сервисной службы гостиницы «…»  Рисунок 2 – Состав и структура работников сервисной службы гостиницы «Авангард» |

Если в курсовой работе приведена одна иллюстрация, то ее не нумеруют.

Скобки необходимо писать так, чтобы они полностью охватывали по высоте, заключенные в них формулы.

В случае применения одинаковых по начертанию скобок, внешние скобки должны быть большего размера, чем внутренние.

**6. Требования к оформлению таблиц**

Цифровой материал, как правило, оформляют в виде таблиц. Таблицы применяют для наглядности и удобства сравнения показателей. Название таблицы помещают над ней, после слова «таблица» и ее номера.

Слово «Таблица» пишут с прописной буквы от границы левого поля. Нумеруют таблицы арабскими цифрами в пределах курсовой работы (1, 2, 3).

Основные структурные элементы таблицы следующие:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Головка | Заголовки граф | |  | |
| Боковик, заголовки строк | подзаголовки граф |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  | строки | горизонтальные |  |  |
|  |  |  |  |  |

Графы (колонки)

Заголовки граф и строк следует писать с прописной буквы, а подзаголовки граф – со строчной буквы, если они составляют одно предложение с заголовком, или с прописной, если они имеют самостоятельное значение.

В конце заголовка и подзаголовка точка не ставится. Заголовки и подзаголовки граф указывают в единственном числе.

Таблицы слева, справа, сверху и снизу ограничиваются линиями.

Не допускается разделять заголовки и подзаголовки боковика и граф диагональными линиями.

Заголовки граф записывают параллельно строкам таблицы, при необходимости допускается размещать их перпендикулярно.

Размер шрифта в таблице – 12, интервал – одинарный.

Таблицу помещают после первого упоминания о ней в тексте.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Таблица 4 – Профессиональные требования   |  |  |  | | --- | --- | --- | | Должностные обязанности | Основные необходимые навыки | Необходимые знания | | 1. Работа с российской и иностранной клиентурой | Умение контактировать с клиентами по тематике своей службы на языке клиента | Основы грамматики, лексики и фонетики родного языка | | 2. Подготовка и организация работы | Организация рабочего места. Соблюдение этикета…. | Основы охраны здоровья, гигиены, санитарии, ведения гостиничного хозяйства. | |

Допускается помещать таблицу вдоль длинной стороны листа.

Если таблица не входит на формат листа по ширине:

- вводят дополнительную строку, где указывают номера граф;

- таблицу делят на части и размещают их одна над другой;

- над первой частью указывают название и номер таблицы;

- над последующими частями пишут от границы левого поля слова «Продолжение таблицы» или «Окончание таблицы» с указанием ее номера:

- во второй и последующих частях таблицы повторяют головку и боковик.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Таблица 2 – Динамика продажи гостиничных услуг сервисной службой в гостинице «Авангард»   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | Вид продукции | 2018г. | 2019 г. | 2020 г. | 2021 г. | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | 1. Бассейн |  |  |  |  | | 2. Салон красоты |  |  |  |  |     Продолжение (окончание) таблицы 2   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | Вид продукции | 2018 г. | 2019 г. | 2020 г. | 2021г. | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | 1. Бассейн |  |  |  |  | | 2. Салон красоты |  |  |  |  | |

Если таблица не входит на формат листа по длине:

- вводят дополнительную строку с номерами граф;

- над первой частью таблицы указывают ее название и номер;

- над последующими частями пишут от границы левого поля слова «Продолжение таблицы» или «Окончание таблицы» с указанием ее номера;

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Таблица 3 – Виды некоммерческих организаций   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | Виды | Деятельность | Имущество | Ответственность | | 1 | 2 | 3 | 4 | | 1. Учреждения | Выполнение управленческих, социально-культурных и иных функций | Полностью или частично финансируются собственниками | Отвечают по своим обязательствам находящимися в их распоряжении денежными средствами | | 2. Некоммерческие партнерства | Удовлетворение материальных и иных потребностей участников партнерства | Имущество становится собственностью | Не отвечают по обязательствам |   - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - -  Продолжение (окончание) таблицы 2   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | | 3. Фонды | Преследуют общественно-полезные цели | Имущество становится собственностью | Не отвечают по обязательствам | | 4. Автономные некоммерческие организации | Предоставление услуг в области здравоохранения, культуры, спорта, образования | Добровольные взносы | Учредители не сохраняют прав на имущество | |

### При отсутствии отдельных числовых данных в таблице следует ставить прочерк (тире).

Цифры в графах таблицы должны быть записаны так, чтобы разряды чисел по всей графе были расположены один под другим.

### При наличии небольшого по объему цифрового материала его желательно давать не таблицей, а текстом, располагая цифровые данные в виде колонок.

### Например:

### Предельные отклонения могут составлять:

### по высоте…………………...2,5

### по ширине…………………..1,5

### по длине……………………..0,3

### 7. Оформление списка используемой литературы

Список литературы составляется с учетом правил оформления библиографии.

Сведения об источниках следует располагать в алфавитном порядке (по фамилии автора или названии) и нумеровать арабскими цифрами.

Список литературы помещается в конце курсовой работы.

Сведения о каждом источнике помещают от левого края.

Фамилию автора указывают в именительном падеже. Если авторов более трех, приводят фамилию автора, указанную в книге первой с добавлением слов “и др.”.

Если авторов не более трех, то их фамилии и инициалы приводят в той последовательности, в которой они приведены в книге через запятую.

Название книги или статьи пишется без кавычек и сокращений.

Место издания пишется с прописной буквы. Наименование городов Москва и Санкт-Петербург пишут сокращенно (М., С-Пб.), а название других городов - полностью.

Наименование издательства пишут так, как оно приведено в книге.

Год издания указывают цифрами без дополнительных пояснений (год должен быть не позднее 5 лет, исключение – нормативно-правовая документация).

Например: 2018, 2019 и т.п.

Сведения, касающиеся периодической литературы (газеты, журналы и т.п.) приводят в следующем порядке: автор (ы), наименование статьи, знак (//), наименование журнала, газеты, дата издания, число или месяц (только для газет), номер выпуска (только для журналов), страницы (кроме газет объемом 8 и менее страниц).

***Образец оформления раздела «Список используемой литературы»***

*(порядок размещения по алфавиту)*

**Список используемой литературы**

Нормативно-правовые документы

1 Правила оказания гостиничных услуг в Российской Федерации, утв. Постановлением Правительства РФ от 2015 г. № 1085 (в ред. Постановления Правительства РФ от 02.10.1999 г. № 1104).

2 Генеральное соглашение между общероссийскими объединениями профсоюзов, общероссийскими объединениями работодателей и Правительством РФ на 2018-2019гг. // Российская газета. -2018.- 19 января.- 125 с.

3 и т.д.

Монографическая литература

4 Экономика и социология труда: учебник/ под. ред. д.э.н., проф. А.Я. Кибанова.- М.: ИНФРА-М, 2019- 584 с.

5 Егоршин, А.П. Управление персоналом/А.П. Егоршин.- Н. Новгород.:НИМБ, 2019. - 548 с.

6 Эренберг, Р. Современная экономика труда: Теория и государственная политика/ Р. Эренберг, Р. Смит.- М.: Изд-во МГУ, 2019.- 800 с.

7 и т.д.

Периодическая литература

8 Яковлев, А.Н. Свобода – это наше все…? / А.Н. Яковлев // Рос. вести. – 2018 – 24 янв. –2 с.

9 Стоунхаус, Д. Управление организационными знаниями/Д. Стоунхаус// Менеджмент в России и за рубежом.-2018. -№ 1.-14-26 с.

Описание электронных ресурсов

10 Корпоративный проект «МАРС» [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – М., [2020]. – Режим доступа: // http://www.mars.udsu/ru. – [Загл. с экрана].

11 Крутихин, И. В. Корпоративная аналитическая база данных статей: принципы организации [Электронный ресурс] / И. В. Крутихин. – Электрон. дан. – М., [2019]. – Режим доступа: http://rckk.ru/win/inter-events/crimea 2014/trud/sec1114/Doc25.HTML. – [Загл. с экрана].

### 8. Оформление приложений

В приложениях помещают материал, дополняющий основной текст. Приложениями могут быть, например, графические материалы, таблицы большого формата, расчеты, технологические карты, описания аппаратуры и приборов, описания алгоритмов и программ задач, решаемых на ЭВМ и т.д.

Приложения оформляют как продолжение основного на последующих ее листах или в виде самостоятельного документа.

В основном тексте на все приложения должны быть даны ссылки, например: *Производные единицы системы СИ (Приложения 1, 2 и 5).*

Приложения располагают в последовательности ссылок на них в тексте. Каждое приложение должно начинаться с нового листа (страницы) с указанием наверху справа страницы слова *Приложение* и его обозначения. Рядом со словом *Приложение* ставят обозначение, под ним в скобках указывают или слово **“обязательное”, или “рекомендуемое”.** В свою очередь **рекомендуемое приложение может быть «справочным» и «информационным».**

Приложения обозначают арабскими цифрами, за исключением цифры 0.

Приложение должно иметь заголовок, который записывают с прописной буквы отдельной строкой и выравнивается по центру.

***Приложение 1***

**Тематика курсовых работ**

1. Общая характеристика понятия «кейтеринг», способы обслуживания
2. Понятие «качество обслуживания». Роль персонала
3. Деятельность обслуживающего персонала службы в процессе проживания гостей
4. Основные критерии и требования к жилым номерам.
5. Современные тенденции обслуживания в сфере гостиничного бизнеса
6. Значение фирменных стандартов обслуживания в гостиничном предприятии
7. Контроль качества гостиничного обслуживания, характеристика основных методик.
8. Основные направления работы службы питания в гостиничном предприятии
9. Основные направления деятельности службы «Housekeeping» в гостиничном предприятии
10. Основные направления деятельности сервисной службы в гостиничном предприятии
11. Основные направления деятельности дополнительных служб в гостиничном предприятии
12. Основные направления деятельности гостиничных служб
13. Способы хранения личных вещей проживающих в гостиничном предприятии
14. Современные требования, предъявляемые к бизнес – обслуживанию в гостиничном предприятии
15. Организация и предоставление способов хранения личных вещей гостей в процессе проживания в гостиничном предприятии
16. Контроль качества обслуживания персоналом службы «Housekeeping», способы оценки
17. Общая характеристика предприятий питания в гостиницах разного типа, способы предоставления услуг
18. Конференц-залы в гостиницах, используемое оборудование, организация мероприятий
19. Услуга питания «шведский стол», обслуживание линии, требования
20. Уборочные работы в гостиничном предприятии, виды, организация
21. Совершенствование гостиничного сервиса на основе достижений науки и техники
22. Взаимодействие с гостями, проживающими в отеле, как управленческая задача
23. Значение службы «Housekeeping» в структуре гостиничного предприятия
24. Организация и предоставление гостиничных услуг клиентам
25. Требования по организации размещения туристских групп
26. Организация деятельности службы безопасности в процессе проживания гостей в гостиничном предприятии
27. «Линия радушия» в гостиничном предприятии
28. Деловое общение и речевой этикет персонала гостиничного предприятия при обслуживании гостей
29. Оздоровительные услуги в отеле, организация процесса предоставления
30. Способы предоставления анимационных услуг проживающим в гостиницах
31. Действия персонала при пожаре в сфере гостеприимства
32. Действия персонала при возникновении экстраординарных ситуаций, примеры в сфере гостеприимства
33. Обслуживание приемов и банкетов в ресторане гостиницы
34. Международный рынок гостиничных услуг
35. Способы обеспечения условий по технике безопасности работы персонала гостиничного предприятия
36. Категории гостиниц, характеристика, виды предоставляемых услуг
37. VIP- гости в отеле
38. Организация предоставления услуг мини-бара в гостинице
39. Услуги связи, банковские, торговые, организация предоставления в гостиницах.
40. Характеристика основных направлений деятельности оздоровительного центра в отеле
41. Деятельность персонала инженерно- технической службы в отеле
42. Виды информации, предоставляемой гостям отеля об услугах
43. Финансовая служба отеля, направления работы
44. Внутренняя и внешняя среда гостиничного предприятия
45. Организация и предоставление услуг анимации в гостиничном предприятии
46. Анализ работы ночного аудитора в гостиничном предприятии
47. Основные показатели, характеризующие гостиничную деятельность
48. Охрана труда в гостиничном предприятии
49. Основные требования безопасности в отелях разного типа
50. Профилактика правонарушений в гостиничном предприятии

***Приложение 2***

***Образец титульного листа курсовой работы***

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ

КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ**

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ**

**«КРАСНОДАРСКИЙ ГУМАНИТАРНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»**

**КУРСОВАЯ РАБОТА**

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

**на тему: « »**

Выполнила студентка

3 курса, группы

Специальность 43.02.11

Гостиничный сервис

ФИО

Руководитель

Задорожная Н.И., преподаватель

Работа защищена с оценкой\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Краснодар 2023 г.

***Обратная сторона* *титульного листа курсовой работы***

**Эксперты нормоконтроля:**

Содержательная экспертиза:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ Задорожная Н.И., преподаватель ГАПОУ КК КГТК/

(подпись)

Техническая экспертиза:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ Шпитальная А.Ю., заведующая центром мониторинга

(подпись) качества обучения ГАПОУ КК КГТК/

Курсовая работа прошла нормоконтроль

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2023 г.

М.П.

***Приложение 3***

**Список литературных источников, рекомендуемых студентам для написания курсовой работы**

1. Потапова И.И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания : учебник для студ.учреждений сред.проф.образования/ И.И.Потапова. \_ М. :ИЦ «Академия». 2018 ISBN978-5-4468-1550-0

2. Корнеев Н.В. Технологии гостиничной деятельности : учебник для студентов учреждений ывсшего образования / Н.В. Корнеев, Ю.В. Кореева. – М. : ИЦ «Академия». 2015 ISBN978-5-4468-1423-7

3. Ольшанская С. А., Джум Т. А. Организация- сервисного обслуживания в туризме:уч.пособие / Т.А.Джум, С.А. Ольшанская – М., Магистр НИЦ ИНФРА-М. 2018 Режим доступа <http://znanium.com/catalog/produkt/478441>

4. Мазилкина Е.И. Организация продаж гостиничного продукта : уч.пособие / Е.И.Мазилкина М:ИНФРА-М, 2019 Режим доступа http://znanium.com/catalog/produkt/1010664

5. Медлик С., Играм Х. Гостиничный бизнес : учебник для студентов /С.МедликМ : ЮНИТИ-ДАНА, 2019 Режим доступа http://znanium.com/catalog/produkt/1025557

6. Гончарова Л.П. Гостиничный сервис: Учебное пособие / Гончарова Л.П. – М.Форум НИЦ ИНФРА0М, 2019 Режим доступа http://znanium.com/catalog/produkt/987236

7. Быстров С.А. Организация гостиничного дела : уч.пособие / С.А.Быстров. – М.: ФОРУМ : ИНФРА-М 2020 Режим доступа <http://znanium.com/catalog/produkt/961520>

8. Джум Т.А., Денисова Н.И. Организация гостиничного хозяйства: уч.пособие /Джум Т.А.Денисова Н.И. - М., Магистр НИЦ ИНФРА-М. 2019 Режим доступа <http://znanium.com/catalog/produkt/519396>

9.Джоббер Д., Ланкастер Дж Продажи и управление продажами: уч.пособие.-М: ЮНИТИ-ДАНА, 2019 Режим доступа http://znanium.com/catalog/produkt/1028609

***Приложение 4***

***Образец задания для выполнения курсовой работы***

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ

КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ**

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ**

**«КРАСНОДАРСКИЙ ГУМАНИТАРНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»**

**ЗАДАНИЕ ПО КУРСОВОЙ РАБОТЕ**

**по МДК 03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания**

Студенту \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. полностью)

Группа\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Курс\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Специальность\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Тема курсовой работы: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­

2. Дата начала исследования: «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_ г.

Дата сдачи студентом законченной работы: «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 202\_ г.

3. Исходные данные к курсовой работе:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4. Объект курсовой работы:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

5.Основные части курсовой работы (курсового проекта) (перечень подлежащих разработке вопросов, сроки их выполнения и примерный объем в страницах и в процентах к общему объему):

Введение:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_стр.(10%) с \_\_\_\_\_\_\_по \_\_\_\_\_

Теоретическая часть:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_стр.(25-30%) с \_\_\_\_\_\_\_по\_\_\_\_\_\_\_

Экспериментальная часть:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_стр.(30-35%) с \_\_\_\_\_\_\_по\_\_\_\_\_\_\_

Заключение:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_стр.(5%) с \_\_\_\_\_\_\_по\_\_\_\_\_\_\_

6. Рекомендуемая специальная литература, справочные издания и т.д.

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

Руководитель\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Задорожная Н.И.

Заведующий кафедрой\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Толстихина Е.И.

Задание принял к выполнению \_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(дата) (подпись) (Ф.И.О. студента)

***Приложение 5***

***Образец письменного отзыва руководителя о курсовой работе***

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ

КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ**

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ**

**«КРАСНОДАРСКИЙ ГУМАНИТАРНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»**

**ОТЗЫВ РУКОВОДИТЕЛЯ О КУРСОВОЙ РАБОТЕ**

Студента (ки) курса\_\_\_\_\_ группы №\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О.)

Специальность **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Тема курсовой работы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Руководитель\_\_\_\_\_\_\_\_\_Задорожная Наталия Ивановна\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О., должность)

Соответствие содержания курсовой работы заявленной теме\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_соответствует\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Актуальность темы \_актуальна, т.к. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Оценка сформированных ОК и ПК по виду профессиональной деятельности \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Оценка полноты разработки поставленных вопросов, теоретической и практической значимости курсовой работы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Оценка курсовой работы\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Руководитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Задорожная Н.И. «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2023 г.

(подпись)

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Толстихина Е.И.

(подпись, Ф.И.О.)

***Приложение 6***

***Образец оформления раздела «Список используемой литературы»***

*(порядок размещения по алфавиту)*

Список используемой литературы

Нормативно-правовые документы

1 Доклад министра образования Российской Федерации В.М. Филиппова на рас­ширенном заседании итоговой коллегии от 21 февраля 2011 г. // Стандарты и мо­ниторинг в образовании. - 2011. - № 2.

2 Генеральное соглашение между общероссийскими объединениями профсоюзов, общероссийскими объединениями работодателей и Правительством РФ на 2012-2013 гг. // Российская газета. -2012.- 19 января.- 4-5 с.

Монографическая литература

3 Экономика и социология труда: учебник/ под. ред. д.э.н., проф. А.Я. Кибанова.- М.: ИНФРА-М, 2013.- 584с.

4 Егоршин, А.П. Управление персоналом/А.П. Егоршин.- Н. Новгород.:НИМБ, 2014. - 548 с.

1. Потапова И.И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания :

учебник для студ.учреждений сред.проф.образования/ И.И.Потапова. \_ М. :ИЦ «Академия». 2018 ISBN978-5-4468-1550-0

6.Корнеев Н.В. Технологии гостиничной деятельности : учебник для студентов учреждений ывсшего образования / Н.В. Корнеев, Ю.В. Кореева. – М. : ИЦ «Академия». 2018ISBN978-5-4468-1423-7

7. Ольшанская С. А., Джум Т. А. Организация- сервисного обслуживания в туризме:уч.пособие / Т.А.Джум, С.А. Ольшанская – М., Магистр НИЦ ИНФРА-М. 2019 Режим доступа <http://znanium.com/catalog/produkt/478441>

8. Эренберг, Р. Современная экономика труда: Теория и государственная политика/ Р. Эренберг, Р. Смит.- М.: Изд-во МГУ, 2012.- 800 с.

Периодическая литература

9. Яковлев, А.Н. Свобода – это наше все…? / А.Н. Яковлев // Рос. вести. – 2010. – 24 янв. –2 с.

8 Стоунхаус, Д. Управление организационными знаниями/Д. Стоунхаус// Менеджмент в России и за рубежом.-2011. -№ 1.- 14-26 с.

Описание электронных ресурсов

10. Бычков, В.В. Эстетика Владимира Соловьева как актуальная парадигма: К 100-летию со дня смерти В.Л. Соловьева: [Электронный ресурс] / В.В. Бычков. – Электрон. ст. – Б.м., Б.г.- Режим доступа к ст.: http://spasil.ru/biblt/bichov2.htm

10 Корпоративный проект «МАРС» [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – М., [2012]. – Режим доступа: // http://www.mars.udsu/ru. – [Загл. с экрана].