

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ»

Институт экономики, финансов и управления в АПК

Кафедра международного бизнеса и туризма

**Методические указания  
по выполнению и защите курсовой работы по дисциплине  
« Основы гостиничного бизнеса»  
для студентов очной и заочной формы направления подготовки  
43.03.03 «Гостиничное дело»  
(профиль «Сервис гостинично-ресторанных, спортивных,  
развлекательных комплексов»)**

## Содержание

|  |    |
|--|----|
| 1. Цели и задачи работы .....  | 3  |
| 2. Рекомендуемые темы курсовых работ.....                                      | 5  |
| 3. Требования к структуре работы .....   | 7  |
| 4. Требования к оформлению работы.....   | 8  |
| 5. Список рекомендованных основных и дополнительных источников литературы..... | 14 |
| 6. Требования к защите работы .....  | 20 |
| 7. Критерии оценки работы.....   | 21 |
| Приложения.....  | 23 |

## 1. Цели и задачи работы

Целью курсовой работы является систематизация, закрепление и расширение теоретических и практических знаний по конкретной дисциплине, а также применение этих знаний для решения конкретной научной или практической задачи. В процессе выполнения курсовой работы студент должен продемонстрировать умение самостоятельно анализировать научную литературу, проводить исследования, делать выводы и оформлять результаты своей работы в соответствии с установленными требованиями.

Цели выполнения курсовой работы:

- закрепление, углубление и совершенствование знаний и профессиональных умений в индустрии гостеприимства;
- формирование навыков самостоятельной учебной и научно-исследовательской работы;
- развитие навыков работы с литературой (подбор, описание, анализ литературных источников);
- формирование умений применять методы исследования при выполнении курсовой работы;
- расширение, систематизация и закрепление теоретических знаний и практических навыков студентов в области гостиничной деятельности и сопровождения процесса обслуживания гостей.

Конкретные задачи, решаемые обучающимися при написании курсовой работы, состоят в следующем:

- теоретическое обоснование и раскрытие сущности основных понятий и проблем, связанных с избранной темой;
- развитие навыков самостоятельной работы с методическим материалом и литературой, сбор и анализ практического материала по теме работы;
- овладение методиками анализа, исследования, экспериментирования в гостиничной деятельности;

- изыскание путей, способов, методов решения проблем, исследуемых в рамках направления по выбранной тематике;
- формирование научно-обоснованных выводов, предложений и рекомендаций по решению конкретных задач, рассматриваемых в работе гостинично-ресторанных комплексов.

В процессе написания курсовой работы студент учится самостоятельно планировать свою деятельность, определять цели и задачи исследования, выбирать методы и инструменты для их достижения. Он приобретает навыки работы с научной литературой, умение отбирать, анализировать и систематизировать информацию, а также оформлять результаты.

Курсовая работа позволяет студенту продемонстрировать свои знания и навыки, полученные в ходе изучения учебной дисциплины, а также применить их для решения конкретных практических задач. Успешное выполнение курсовой работы свидетельствует о готовности студента к проведению самостоятельных исследований и решению профессиональных задач в будущем.

В конечном итоге, курсовая работа является не только формой контроля знаний студента, но и важным инструментом его профессионального развития. Она позволяет ему приобрести необходимые навыки и опыт для успешной работы в выбранной сфере деятельности, а также способствует формированию его как компетентного и ответственного специалиста.

## 2. Рекомендуемые темы курсовых работ

Студент выбирает тему из перечня или предлагает свою (с обоснованием) и подает письменное заявление на имя заведующего кафедрой, предварительно согласовав тему с научным руководителем. После рассмотрения заявлений на заседании кафедры тема и научный руководитель окончательно утверждаются (фиксируются протоколом), изменение темы в дальнейшем допускается только при наличии уважительной причины.

1. Дополнительные услуги гостиниц и пути их совершенствования.
2. Управление качеством гостиничных услуг (стандарты обслуживания).
3. Функциональные обязанности работников гостиницы (любая служба на выбор студента).
4. Организация обслуживания VIP гостей в гостинице (стандарт обслуживания).
5. Деятельность бизнес-центра в гостинице.
6. Технология проведения уборочных работ в гостинице.
7. Анимационные услуги в структуре гостиничного продукта.
8. Организация хранения личных вещей гостей в процессе проживания.
9. Особенности организации обслуживания в малых отелях.
10. Организация работы прачечной-химчистки в гостинице (стандарты работы службы прачечной -химчистки).
11. Организация работы службы «room-serve» в гостинице (стандарты работы службы обслуживания «room-serve»).
12. Организация оздоровительных услуг в гостинице (стандарты работы дополнительных служб).
13. Организация питания в гостинице (стандарты работы службы питания в гостинице).
14. Организация службы безопасности гостиницы (стандарты работы службы безопасности в гостинице).

15. Организация и деятельность административно-хозяйственной службы в гостинице (стандарты работы административно-хозяйственной службы в гостинице).
16. Профессиональная этика работников гостиничных предприятий (стандарты обслуживания службы приема и размещения в гостинице).
17. Служба консьержей и дворцовых в современных гостиницах (стандарты обслуживания службы консьержей и дворцовых в гостинице).
18. Подбор и подготовка гостиничного персонала в современных условиях функционирования гостиничного бизнеса.
19. Организация и работа вспомогательных служб гостиницы (стандарты обслуживания вспомогательных служб).
20. Организация культурно-досуговой деятельности гостиничного предприятия (стандарты культурно-досуговой службы отеля).
21. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг.
22. Организация инженерно-технической службы гостиницы (стандарты работы инженерно-технической службы).
23. Технология и стандартизация обслуживания иностранных туристов.
24. Формирование фирменного стиля гостиничного предприятия.
25. Современные подходы к характеристике потребителей гостиничных услуг.
26. Пути повышения конкурентоспособности предприятия гостеприимства.
27. Автоматизация процессов управления в гостиницах.
28. Ассоциации и сети гостиниц, представленные на туристском рынке.
29. Развернутая характеристика гостиниц 5\* в регионе.
30. Развернутая характеристика гостиниц 4\* в регионе.
31. Развернутая характеристика гостиниц 3\* в регионе.
32. Развернутая характеристика гостиниц 2\* в регионе.
33. Развернутая характеристика гостиниц 1\*, гостиниц «без звезд» в регионе.

### 3. Требования к структуре работы

Структура курсовой работы (проекта) должна включать следующие элементы:

- титульный лист (Приложение 1);
- содержание (оглавление);
- введение;
- основную часть;
- заключение с указанием основных результатов работы;
- список использованных источников литературы;
- приложения (при необходимости).

Важным этапом подготовки курсовой работы (проекта) является разработка плана курсовой работы (проекта). Основной задачей плана является структурирование работы, формулировка заголовков глав и разделов курсовой работы. Названия глав формулируются на основании вопросов, подлежащих разработке. Подобный подход обеспечивает выполнение требования к курсовой работе о соответствии ее содержания теме. Аналогичный подход применим к формулировке разделов глав, которые должны раскрывать содержание каждой главы по тому заголовку, в котором они сформулированы. Практика показывает, что наиболее характерными ошибками при разработке плана являются:

1. Совпадение названия глав (разделов) с темой курсовой работы (главы).
2. Названия глав (разделов) не раскрывают реального содержания темы курсовой работы (главы) и относятся к другой области знаний (дисциплине).

Обе ошибки недопустимы, особенно вторая, поскольку она приводит к несоответствию содержания курсовой работы ее теме.

#### 4. Требования к оформлению работы

Курсовая работа (проект) оформляется в соответствии с общими правилами оформления научно-исследовательских работ.

Курсовая работа должна соответствовать следующим требованиям:

- выполняться студентом самостоятельно и являться исследованием конкретной актуальной проблемы или ее части в области гостиничной деятельности;
- отражать современное состояние основного предмета исследования в научной и специальной литературе;
- содержать имеющиеся в литературе точки зрения по затронутым проблемам, с критической оценкой концепции различных авторов и собственным отношением к ним;
- базироваться на реальной собранной экономической и статистической информации, обработанной автором, с возможным использованием математического аппарата;
- содержать конкретное и точное изложение рассматриваемой проблемы, основные выводы и предложения.

Титульный лист курсовой работы (проекта) содержит следующие элементы: полное наименование вышестоящего органа (Министерство сельского хозяйства Российской Федерации), университета (федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ставропольский государственный аграрный университет» института / факультета и кафедры, название дисциплины; тему курсовой работы (проекта); сведения об исполнителе (Ф.И.О. обучающегося, группа, подпись); сведения о преподавателе (Ф.И.О., ученая степень, ученое звание); наименование места и год выполнения; сведения о регистрации на кафедре, количество баллов (по БРС) и оценка (переведенная в пятибалльную систему), даты и подписью ведущего преподавателя.

Содержание включает порядковые номера и наименование структурных элементов курсовой работы с указанием номера страницы, на которой они помещены.

Введение характеризует:

- актуальность темы исследования - обоснование теоретической и практической важности выбранной для исследования проблемы;
- цель и задачи курсовой работы (проекта) - краткая и четкая формулировка цели проведения исследования и нескольких задач, решение которых необходимо для достижения поставленной цели;
- предмет исследования - формулировка конкретного вопроса или анализируемой проблемы;
- объект исследования;
- методы исследования (желательно);
- структуру работы - краткое содержание глав и параграфов основной части работы.

Последовательность рубрик должна соответствовать приведенному перечню, наименование каждой рубрики выделяется в тексте жирным шрифтом.

Основная часть курсовой работы (проекта) может содержать следующие части: главы; разделы (параграфы); пункты.

Основная часть (25-30 стр.) может содержать следующие части: главы; разделы (параграфы); пункты; подпункты и должна включать:

- выбор направления исследований;
- анализ изученности проблемы по литературным источникам;
- теоретические или экспериментальные исследования;
- обобщения и оценку результатов исследований.

Опечатки, опiski и графические неточности, обнаруженные в процессе выполнения курсовой работы, разрешается исправлять, подчищая или закрашивая белой краской и нанося на том же месте исправленный текст машинописным способом или черной тушью рукописным способом.

Страницы курсовой работы нумеруются арабскими цифрами. Титульный, содержание и первая страница введения включается в общую нумерацию работы, но он не нумеруется. На последующих страницах, начиная со 4-й, номер проставляют в справа нижнего поля страницы.

Слова, напечатанные на отдельной строке прописными буквами («Содержание», «Введение», «Заключение», «Список использованной литературы») служат заголовками соответствующих структурных частей курсовой работы.

Расстояние между заголовком и текстом должно быть равно 1 интервалу. Расстояние между заголовками раздела (главы) и подраздела – 1 интервал.

Каждый раздел (глава) должен начинаться с нового листа. Пункты и подпункты идут по тексту (Приложение 3).

Примечания и сноски размещаются в нижней части страницы, отделяемой от текста чертой, и нумеруются арабскими цифрами.

Использование обучающимся технологий искусственного интеллекта для генерации текста и / или повышения его оригинальности признается некорректным заимствованием за исключением случаев, когда в рамках выбранной темы по согласованию с ведущим преподавателем предусматривается возможность использования технологий искусственного интеллекта при выполнении курсовой работы (проекта). При этом, обучающийся обязан: указать во введение, в каких разделах курсовой работы (проекта) и в связи с чем были использованы технологии искусственного интеллекта; в тексте курсовой работы (проекта) сделаны сноски с указанием, что материал был подготовлен с использованием технологий искусственного интеллекта.

Таблицы приводятся как по тексту, так и в приложениях. Таблицы размером более 1 страницы выносятся в приложения. Слово «Таблица» и ее название пишутся по центру листа, указывается ее номер по порядку, далее,

через «тире», строчными буквами (первая прописная (заглавная) пишется название таблицы). Графы и столбцы должны быть прочерчены.

Рисунки и графики приводятся как по тексту, так и в приложениях. Рисунки и графики размером более 1 страницы выносятся в приложения.

Рисунки и графики подписываются внизу, первая буква прописная, остальные строчные. Слово «Рисунок» и его номер пишется под рисунком слева, начиная с абзаца.

Заключение - краткое изложение основных, наиболее существенных результатов проведенного анализа, сформулированных в виде выводов, соответствующих цели и поставленным во введении задачам исследования. В заключении (1-2 стр.) даются общие выводы, предложения по использованию результатов курсовой работы, включая возможности внедрения разработанных предложений в реальных условиях функционирования гостиничной деятельности и сопровождения процесса гостиничного обслуживания гостей.

В списке использованных источников литературы должны быть представлены основные источники по теме:

- нормативно-правовые документы (ГОСТы, кодексы, стандарты, законы);
- учебники и учебные пособия;
- отраслевые периодические издания;
- научные статьи, монографии и материалы научных конференций;
- интернет-ресурсы (официальные сайты организаций, базы данных и т.д.)
- материалы лабораторных и полевых исследований;
- данные, собранные во время практик.

Список должен содержать не менее 10 современных источников, изученных обучающимися (преимущественно даты издания не более 5 лет относительно года написания курсовой работы, кроме исторических вопросов).

На основные приведенные в списке источники должны быть ссылки в тексте курсовой работы. Они проставляются в квадратных скобках с указанием номера источника, под которым он значится в списке литературы.

Приложения - вспомогательные иллюстративно-графические, табличные, расчетные и текстовые материалы, которые нецелесообразно (объем более 1 страницы) приводить в основном тексте курсовой работы (проекта).

Курсовая работа должна быть напечатана на стандартном листе писчей бумаги в формате А4 с соблюдением следующих требований:

- поля: левое - 30 мм, правое - 15 мм, верхнее - 20 мм, нижнее - 20 мм;
- шрифт размером 14 пт, гарнитурой Times New Roman;
- межстрочный интервал - полуторный;
- отступ красной строки - 1,25;
- выравнивание текста - по ширине.

Рекомендуемый общий объем курсовой работы не менее 25 страниц. Рекомендуемый объем введения: 2-3 страницы, заключения: 1-2 страницы, остальной объем страниц составляет основная часть работы.

Курсовые работы (проекты), включающие техническую составляющую,

должны содержать сопроводительную документацию. Требование к документации устанавливаются кафедрами в соответствии со спецификой дисциплины и отражаются в методических указаниях по выполнению курсовой работы (проекта).

Использование обучающимся технологий искусственного интеллекта для генерации текста и / или повышения его оригинальности признается некорректным заимствованием за исключением случаев, когда в рамках выбранной темы по согласованию с ведущим преподавателем предусматривается возможность использования технологий искусственного интеллекта при выполнении курсовой работы (проекта). При этом, обучающийся обязан: указать во введении, в каких разделах курсовой работы

(проекта) и в связи с чем были использованы технологии искусственного интеллекта; в тексте курсовой работы (проекта) сделаны сноски с указанием, что материал был подготовлен с использованием технологий искусственного интеллекта.

## **5. Список рекомендованных основных и дополнительных источников литературы**

Библиографическое описание использованной литературы приводится по алфавиту фамилий авторов, если авторы отсутствуют – по названиям. В списке литературы сначала указываются издания на русском языке, затем на иностранных. Порядок перечисления библиографических и прочих источников информации следующий: Федеральные законы РФ, Указы Президента РФ, Постановления Правительства РФ, решения министерств и ведомств, печатные работы (монографии, статьи, учебные пособия и т. д.), периодические издания.

Учебная литература по дисциплине служит основой для подготовки обучающихся к занятиям, выполнения самостоятельных работ и написания курсовой работы (проекта). С этой целью преподавателю необходимо сформировать для студентов список основной и дополнительной литературы, соответствующий современному состоянию науки и требованиям профессиональных стандартов.

При подборе литературы для выполнения курсовой работы рекомендуется руководствоваться следующими сроками актуальности источников:

- для дисциплин гуманитарного профиля – литература, изданная не позднее последних 5 лет;
- для естественно-научных, математических и общепрофессиональных дисциплин – литература, изданная не позднее последних 10 лет;
- для истории и фундаментальных наук (физика, химия, высшая математика и др.) – строгих ограничений по году издания нет, однако рекомендуется использовать классические труды в сочетании с современными научными публикациями.

В связи с этим преподаватель обязан предоставлять студенту актуальный список литературы, соответствующий указанным срокам, что

обеспечит качественное освоение дисциплины и высокий уровень выполнения курсовой работы.

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 29.12.2017) // Собрание законодательства РФ. – 05.12.1994. – № 32. – ст. 3301.

2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14-ФЗ (ред. от 18.04.2018) // Собрание законодательства РФ. – 29.01.1996. – № 5. – ст. 410.

3. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 18.04.2018) «О защите прав потребителей» // Собрание законодательства РФ. – 15.01.1996. – № 3. ст. 140.

4. Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ (ред. от 18.04.2018) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ. – 02.12.1996. – № 49. – ст. 5491.

5. Федеральный закон от 27.12.2002 № 184-ФЗ (ред. от 29.07.2017) «О техническом регулировании» // Собрание законодательства РФ. – 30.12.2002. – № 52 (ч. 1). – ст. 5140.

6. Федеральный закон от 13.03.2006 № 38-ФЗ (ред. от 31.12.2017) «О рекламе» // Собрание законодательства РФ. – 20.03.2006. – № 12. – ст. 1232.

7. Федеральный закон от 5 февраля 2018 года № 16-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях в целях совершенствования правового регулирования предоставления гостиничных услуг и классификации объектов туристской индустрии» [Электронный ресурс] : Российская Федерация. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях в целях совершенствования правового регулирования предоставления гостиничных услуг и классификации

объектов туристской индустрии» № 16-ФЗ от 5 февраля 2018г. Доступ из справ.- правовой системы «КонсультантПлюс».

8. Постановление правительства российской федерации «Об утверждении Положения о классификации гостиниц» от 27 декабря 2024 года №1951 [Электронный ресурс] : Российская Федерация. Постановление Правительства «Об утверждении Положения о классификации гостиниц» №1951, от 27 декабря 2024г. Доступ из справ.- правовой системы «КонсультантПлюс».

9. ЭБС «Znanium»: Логунова, Н. Ю. К вопросу проектирования бизнес-процесса оказания услуг питания в гостиничном бизнесе / Н. Ю. Логунова, А. И. Денисова // Прикладные экономические исследования. – 2022. – № 1. – С. 59-65. – DOI 10.47576/2313-2086\_2022\_1\_59. – EDN LZJBFV.

10. ЭБС «Znanium»: Пивоварова, Е. В. Гостиничный бизнес в экономике России: стратегии оптимизации бизнес-процессов / Е. В. Пивоварова // Современные технологии управления. – 2024. – № 1(105). – EDN ZTSRGS.

11. ЭБС «Znanium»: Моисеева, Е. Е. Оптимизация бизнес-процессов предприятия гостиничного бизнеса / Е. Е. Моисеева, А. Ю. Голозубова // Современные проблемы и тенденции развития экономики и управления бизнес-процессами : Сборник материаловV Региональной научно-практической конференции, Красноярск, 22 декабря 2023 года. – Красноярск: Сибирский государственный университет науки и технологий им. акад. М.Ф. Решетнева, 2024. – С. 86-90. – EDN LGSVRR.

12. ЭБС «Znanium»: Можяева Н.Г., Камшечко М.В. Индустрия гостеприимства : практикум: учеб. пособие / Н.Г. Можяева, М.В. Камшечко. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2016. — 120 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/545512>

13. ЭБС «Znanium»: Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности : учеб. пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. — М. : ИНФРА-

М, 2017. — 136 с. — (Высшее образование: Бакалавриат).- Режим доступа:  
<http://znanium.com/catalog/product/762989>

14. ЭБС «Znaniум»: Гостиничный менеджмент: учеб. пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 352 с.: ил. - Режим доступа:  
<http://znanium.com/bookread2.php?book=473497>

15. ЭБ «Труды ученых СтГАУ»: Учебно-методическое пособие по дисциплине «Организация гостиничного бизнеса» [электронный полный текст] : для студентов направления подготовки 43.03.01 «Сервис» / В. С. Варивода, А. Г. Иволга, Я. А. Карнаухова, Ю. М. Елфимова ; СтГАУ. - Ставрополь : АГРУС, 2017. - 849 КБ.

16. Баумгартен, Л. В. Основы маркетинга гостиничных услуг : Учебник / Л. В. Баумгартен. – 1-е изд.. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 338 с.

17. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг : учеб. пособие для студентов вузов по направлению «Гостиничное дело» / Н. Ю. Арбузова. - 3-е изд., испр. - М. : Академия, 2012. - 224 с

18. Быстров С. А. Организация гостиничного дела / С. А. Быстров. - М.: Инфра-М, 2016. - 432 с.

19. Ехина, М. А. Организация обслуживания в гостиницах : учеб. пособие для студентов СПО / М. А. Ехина. - 2-е изд., стер. - М. : Академия, 2010. - 208 с. - (Гр.).

20. Корнеев Н. В. Технология гостиничной деятельности / Н. В. Корнеев, Ю. В. Корнеева. - М.: Академия, 2015. - 288 с.

21. Ляпина, И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания : учебник для студентов нач. проф. образования / И. Ю. Ляпина ; под ред. А. Ю. Лапина. - 7-е изд., стер. - М. : Академия, 2010. - 208 с. : ил. - (Федеральный комплект учебников) (НПО. Гр.)

22. Малых Н. И. Экономика гостиничного предприятия / Малых Н. И., Можяева Н. Г. - М.: Дрофа, 2016. - 320 с.

23. Мичелли Д. А. Ritz-Carlton: золотой стандарт гостиничного бизнеса нового тысячелетия / Д. А. Мичелли. - М.: Эксмо, 2016. - 384 с.
24. Гостиничное дело.
25. Современный ресторан
26. Современные проблемы сервиса и туризма
27. Гостиница и ресторан. Бизнес и управление
28. CHEF-ART/ Шеф-Арт
29. ЭБС Znanium: Сервис в России и за рубежом
30. Турбизнес
31. [www.consultant.ru/](http://www.consultant.ru/) справочно-правовая система «Консультант Плюс».
32. <https://www.gost.ru/portal/gost/> Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (РОССТАНДАРТ)

#### ОФИЦИАЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 29.12.2017) // Собрание законодательства РФ. – 05.12.1994. – № 32. – ст. 3301.
2. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 18.04.2018) «О защите прав потребителей» // Собрание законодательства РФ. – 15.01.1996. – № 3. ст. 140.
3. Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ (ред. от 18.04.2018) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ. – 02.12.1996. – № 49. – ст. 5491.
4. Постановление Правительства Российской Федерации «Об утверждении Положения о классификации гостиниц» от 27 декабря 2024 года №19518 [Электронный ресурс] : Российская Федерация. Постановление Правительства «Об утверждении Положения о классификации гостиниц» №1951, от 27 декабря 2024 Доступ из справ.- правовой системы «КонсультантПлюс».

## КНИГИ

1. ЭБС «Znanium»: Организация гостиничного дела : учеб. пособие / С.А. Быстров. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2016. — 432 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/529356>
2. ЭБС «Znanium»: Технология и организация гостиничных услуг: Учеб. / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 320 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат).- Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/473650>
3. ЭБС «Znanium»: Организация гостиничного хозяйства: Учебное пособие / Джум Т.А., Денисова Н.И. - М.:Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 400 с.- Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=519396>
4. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг : учеб. пособие для студентов вузов по направлению «Гостиничное дело» / Н. Ю. Арбузова. - 3-е изд., испр. - М. : Академия, 2012. - 224 с. - (Высшее профессиональное образование. Бакалавриат).

## СТАТЬИ ИЗ СБОРНИКОВ

1. Бондаренко Е.А. Роль фирменного стиля в деятельности организации // Инновационная наука. - 2017. - № 12. - С. 92 - 94.
2. Гордеева О.В. Маркетинговые стратегии как элемент формирования имиджа организации // Вестник Поволжского государственного университета сервиса. Серия: Экономика. - 2016. - № 3. - С. 104 - 106.
3. Дзотцоева К.А. Создание целостного образа бренда: позиционирование отдельных элементов продукта // Экономика и предпринимательство. - 2015. - № 11. - С. 1169 - 1172.
4. Егоров А.Ю. Особенности позиционирования гостиничных услуг // Инновационная экономика и современный менеджмент. - 2015. - № 6. - С. 28 - 34.

## 6. Требования к защите работы

В целях выполнения требований по хранению курсовых работ (проектов) законченная и оформленная в соответствии с установленными требованиями курсовая работа (проект) и сопроводительный материал предоставляется преподавателю для защиты в распечатанном виде.

Курсовая работа (проект) допускается к защите при выполнении следующих условиях:

- степень оригинальности текста курсовой работы (проекта) не ниже 25% для работ, выполненных обучающимися по образовательным программам бакалавриата и специалитета, не ниже 35% - по образовательным программам магистратуры;

- наличия рецензии преподавателя, принимающего курсовую работу (проект) (Приложение 2).

Защита курсовых работ (проектов) относится к промежуточной аттестации и проводится в конце семестра. Защита курсовых работ (проектов) назначается кафедрой, дирекцией/деканатом вносится в расписание промежуточной аттестации и отражается в расписании учебных занятий. Защиту курсовых работ проводит ведущий преподаватель, а в случае возникновения спорных ситуаций создается комиссия, в состав которой входит заведующий кафедрой и преподаватели кафедры.

Защита работы проходит в форме публичного выступления (5-7 мин.) с представлением результатов работы в виде презентации (5-7 слайдов) и ответов на вопросы преподавателя/комиссии (5 мин).

Для защиты курсовой работы обучающийся готовит текст доклада. В тексте выступления отражается:

- актуальности выбранной темы;
- цели и основные задачи курсовой работы;
- основное содержание курсовой работы;
- основные выводы и практические рекомендации.

## 7. Критерии оценки работы

Выполненная и защищенная курсовая работа оценивается в соответствии с учетом балльно-рейтинговой системы оценивания и критериями оценки, которые указаны в рабочей программе дисциплины.

В соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценки знаний студентов, обучающихся по образовательным программам высшего образования курсовую работу необходимо оценить по следующим критериям с учетом установленных максимальных баллов:

| Критерий                           | Максимальное значение в баллах | Набранных баллов |
|------------------------------------|--------------------------------|------------------|
| Оформление курсовой работы/проекта | 10                             |                  |
| Содержание курсовой работы/проекта | 60                             |                  |
| Защита курсовой работы/проекта     | 30                             |                  |
| <b>ИТОГО</b>                       | <b>100</b>                     |                  |

Содержание критериев оценки курсовой работы:

### 1. Оформление курсовой работы:

-10 баллов - курсовая работа соответствует всем требованиям к ее оформлению. При оформлении курсовой работы использовались современные средства визуализации информации.

-5 баллов - курсовая работа частично соответствует требованиям к ее оформлению, представленный материал проиллюстрирован не качественно. При оформлении курсовой работы современные средства визуализации информации не использовались.

### 2. Содержание курсовой работы:

-60 баллов - в курсовой работе подобраны необходимые информационные источники, информация использована корректно, все вопросы и разделы освещены полностью, для выводов приведены достаточные обоснования;

-40 баллов - в курсовой работе подобраны не все необходимые информационные источники, информация использована не везде корректно,

не все вопросы и разделы освещены полностью, для выводов не приведены достаточные обоснования;

-20 баллов - в курсовой работе отсутствуют некоторые разделы, или их название не отвечает содержанию.

### 3.Защита курсовой работы:

-30 баллов - студент продемонстрировал полное понимание всех положений защищаемой работы, четкость и правильность изложения ответов на все вопросы, заданные преподавателем;

-20 баллов - студент продемонстрировал понимание основных положений защищаемой работы, четкость и правильность изложения ответов на большую часть вопросов, заданных преподавателем;

-10 баллов - студент дал недостаточно полные ответы на вопросы, на некоторые из них дал ошибочные ответы или не ответил.

Перевод оценки из 100-бальной в пятибалльную систему оценки знаний осуществляется следующим образом:

-89-100 - оценка «отлично»,

-77 - 88 баллов - оценка «хорошо»,

-65 - 76 баллов - оценка «удовлетворительно»,

-менее 64 баллов - оценка «неудовлетворительно».

При неудовлетворительной оценке курсовой работы обучающийся имеет право на повторную защиту после доработки и внесения исправлений.

У обучающегося, не сдавшего в установленный срок курсовую работу (проект) и/или не защитившего её по неуважительной причине, образуется академическая задолженность.

Оценка за курсовую работу (проект) фиксируется в зачетной книжке обучающегося и в электронной ведомости. Распечатанный и подписанный оригинал ведомости храниться в деканате факультета/института в соответствии со номенклатурой дел и сроками хранения документов 5 лет.

**МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное**  
**учреждение высшего образования**  
**СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**Институт экономики, финансов и управления в АПК**

**Кафедра международного бизнеса и туризма**

# Курсовая работа

по дисциплине «Наименование»

Тема: «Название»

Выполнил:

Студент \_\_ курса \_\_\_\_ группы

ФИО \_\_\_\_\_

Направление подготовки: \_\_\_\_\_

Форма обучения: \_\_\_\_\_

Проверил:

\_\_\_\_\_

уч. Степень, должность

ФИО \_\_\_\_\_

Зарегистрирована

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

| Критерий                             | Максимальное значение в баллах | Набранных баллов |
|--------------------------------------|--------------------------------|------------------|
| Оформление курсовой работы (проекта) | 10                             |                  |
| Содержание курсовой работы (проекта) | 60                             |                  |
| Защита курсовой работы (проекта)     | 30                             |                  |
| <b>ИТОГО</b>                         | <b>100</b>                     |                  |
|                                      |                                |                  |

Оценка « \_\_\_\_\_ »      Дата \_\_\_\_\_      Подпись \_\_\_\_\_

Ставрополь, 20 \_\_\_\_

## Кафедра международного бизнеса и туризма

**РЕЦЕНЗИЯ**  
на курсовую работу

Тема \_\_\_\_\_

Обучающийся \_\_\_\_\_

Курс \_\_\_\_\_ Группа \_\_\_\_\_

Преподаватель \_\_\_\_\_

**Выполнение общих требований к курсовой работе (проекту)**

|   |  |            |
|---|--|------------|
| 1 | Объем работы не менее 25 страниц машинописного текста                                    | Да/нет     |
| 2 | Степень оригинальности курсовой работы (проекта) соответствует установленным требованиям | Да/нет ( ) |

**Критерии оценивания курсовой работы (проекта)**

| Критерии                                    | Количество баллов | Содержание критерия оценки  | Итоговый балл |
|---|-------------------|---|---------------|
| <b>Оформление курсовой работы (проекта)</b> | <b>10</b>         | Курсовая работа соответствует всем требованиям к ее оформлению, представленный материал качественно проиллюстрирован. При оформлении курсовой работы (проекта) использовались современные средства визуализации информации.           |               |
|   | <b>5</b>          | Курсовая работа частично соответствует требованиям к ее оформлению, представленный материал проиллюстрирован не качественно. При оформлении курсовой работы (проекта) современные средства визуализации информации не использовались. |               |
|   | <b>0</b>          | Курсовая работа не соответствует требованиям к ее оформлению, представленный материал проиллюстрирован не качественно.  |               |
| <b>Содержание курсовой работы (проекта)</b> | <b>60</b>         | Курсовая работа соответствует выбранной тематике и всем критериям оценки в РПД, также соответствует методическим указаниям. В работе раскрыты все   |               |

|   |           |   |  |
|---|-----------|---|--|
|   |           | вопросы по содержанию полностью, представлены конструктивные выводы и предложения.  |  |
|   | <b>40</b> | Курсовая работа соответствует выбранной тематике и всем критериям оценки в РПД, также соответствует методическим указаниям. В работе раскрыты вопросы по содержанию частично, выводы и предложения представлены не полностью. |  |
|   | <b>20</b> | Курсовая работа соответствует выбранной тематике и всем критериям оценки в РПД, также соответствует методическим указаниям. В работе не раскрыты вопросы по содержанию, выводы и предложения представлены не полностью.       |  |
| <b>Защита курсовой работы (проекта)</b> | <b>30</b> | Курсовая работа защищена на высоком профессиональном уровне. При защите ответы на вопросы раскрыты полностью. Убедительная аргументация, полнота выводов.   |  |
|   | <b>20</b> | Курсовая работа защищена на профессиональном уровне. При защите ответы на вопросы раскрыты частично, аргументация выводов обладает умеренной степенью обоснованности.   |  |
|   | <b>10</b> | Курсовая работа защищена на профессиональном уровне. При защите ответы на вопросы раскрыты не полностью, аргументация выводов удовлетворительная.   |  |
| <b>ИТОГО:</b>                           |           |   |  |

**Рекомендации:**

---



---



---

Ведущий преподаватель \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

(ФИО)

(подпись)

**«Подбор и подготовка гостиничного персонала в современных условиях  
функционирования гостиничного бизнеса»**

Содержание

|   |    |
|---|----|
| Введение .....  | 3  |
| 1. Теоретические основы подбора и подготовки персонала в гостиничном<br>бизнесе .....                                     | 5  |
| 1.1. Сущность, принципы и этапы подбора персонала в гостиничном<br>предприятии .....                                      | 5  |
| 1.2. Современные методы подготовки, обучения и повышения<br>квалификации гостиничного персонала .....                     | 8  |
| 1.3. Влияние кадровой политики на конкурентоспособность гостиничного<br>предприятия .....                                 | 11 |
| 2. Анализ системы подбора и подготовки персонала в гостинице (на примере<br>[название объекта]) .....                     | 15 |
| 2.1. Общая характеристика деятельности гостиничного предприятия .....   | 15 |
| 2.2. Оценка существующей системы подбора и отбора персонала в<br>гостинице .....  | 18 |
| 2.3. Анализ эффективности программ обучения и адаптации персонала<br>.....  | 22 |
| 3. Совершенствование подбора и подготовки персонала в гостиничном<br>бизнесе .....  | 26 |
| 3.1. Разработка рекомендаций по оптимизации процесса подбора и отбора<br>персонала .....                                  | 26 |
| 3.2. Внедрение современных форм подготовки и оценки персонала<br>(наставничество, дистанционное обучение, тренинги) ..... | 29 |
| Заключение .....  | 33 |
| Список использованных источников литературы .....   | 35 |
| Приложения .....  | 37 |