



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
СОЧИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

Филиал в г.Анапе Краснодарского края

# **МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ**

**по выполнению курсовых работ  
по дисциплине  
МДК.03.01 ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ПРОЦЕССЕ  
ПРОЖИВАНИЯ**

студентам очной формы обучения  
по специальности  
43.02.11 «Гостиничный сервис»

Анапа, 2020 г.

Организация-разработчик:

ФГБОУ ВО «Сочинский государственный университет» филиал в городе Анапе Краснодарского края.

Разработчик:

Федосенко Елена Сергеевна – преподаватель программ среднего профессионального образования филиала ФГБОУ ВО «СГУ» в г. Анапе Краснодарского края

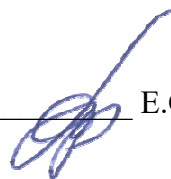
Методические рекомендации по выполнению курсовых работ обучающихся по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» по дисциплине «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»/ Сост. Е.С. Федосенко Анапа, 2020. — 16 с.

Методические рекомендации рассмотрены цикловой методической комиссией дисциплин гуманитарного профиля, социально-культурного сервиса и туризма.

Утверждены «31» 08 2020г. Протокол № 01

Актуализированы «31» 08 2022г. Протокол № 01

Председатель цикловой методической комиссии \_\_\_\_\_ Е.С. Федосенко



Методические рекомендации по организации самостоятельной работы призваны помочь обучающимся в освоении дисциплины МДК.03.01 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания» и формировании профессиональных компетенций с целью реализации их в дальнейшей профессиональной деятельности в сфере туризма.

## Содержание

|  |    |
|--|----|
| ВВЕДЕНИЕ.....                                      | 4  |
| Пояснительная записка.....                         | 7  |
| Структура курсовой работы.....                     | 8  |
| Оформление курсовой работы.....                    | 11 |
| Темы курсовых работ.....                           | 13 |
| Образец оформления оглавления курсовой работы..... | 14 |
| Список рекомендуемой литературы.....               | 15 |

## ВВЕДЕНИЕ

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

### **иметь практический опыт:**

- организации и контроля работы персонала хозяйственной службы,
- предоставления услуги питания в номерах,
- оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы.

### **уметь:**

- организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования,
- оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой,
- организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих,
- контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей,
- комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов,
- осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание,
- проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости,
- составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним,
- предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих.

### **знать:**

- порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ,
- правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами,

- виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания,
- порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов,
- принципы и технологии организации досуга и отдыха,
- порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих,
- правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности,
- правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков,
- особенности обслуживания room-service,
- правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд,
- правила заполнения актов напроживающего при порче или утере имущества гостиницы,
- правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях,
- правила обращения с магнитными ключами,
- правила организации хранения ценностей проживающих,
- правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице,
- правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей.

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности **Организация обслуживания гостей в процессе проживания**, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

| <b>Код</b> | <b>Наименование результата обучения</b>   |
|------------|---|
| ПК 3.1.    | Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений. |
| ПК 3.2.    | Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).  |
| ПК 3.3.    | Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.  |
| ПК 3.4.    | Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.  |
| ОК 1.      | Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.  |
| ОК 2.      | Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.  |
| ОК 3.      | Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.   |

- ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
- ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
- ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
- ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.
- ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
- ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

## Пояснительная записка

Курсовая работа это более глубокое и объёмное *исследование избранной проблемы* учебного курса, чем реферат, доклад или контрольная работа.

К выполнению и оформлению курсовой работы предъявляются определённые требования.

Работа, прежде всего, должна отличаться актуальностью тематики, соответствовать современному состоянию отечественной и зарубежной науки и уровню развития отрасли.

**По объёму** курсовая работа должна занимать не менее 30 страниц печатного текста. При этом 0,2 объёма занимают введение и заключение и 0,8 – тексты глав.

Тему курсовой работы студент выбирает из предложенного перечня (тематики).

Процесс выполнения курсовой работы состоит из следующих основных этапов:

1. Выбор темы и ее регистрация;
2. Составление и согласование с руководителем плана;
3. Составление библиографии, изучение литературных источников и другой информации по проблеме;
4. Сбор практических данных;
5. Анализ материалов, выполнение расчетов (если есть), обоснование выводов;
6. Систематизация написания и оформление курсовой работы;
7. Сдача работы руководителю для рецензирования;
8. Защита курсовой работы.

Курсовая работа носит реферативно-аналитический характер. Отсюда одним из главных требований к курсовой работе является ее самостоятельность, проявляющаяся, в наличии самостоятельных аналитических выводов (в том числе полученных во время прохождения практики), что обуславливает ее индивидуальность.

## Структура курсовой работы

По структуре курсовые работы могут быть реферативного, практического или опытно-экспериментального характера, посвящённые изучению строго определённого вопроса (темы).

При соблюдении определённых условий законченная курсовая работа в дальнейшем может послужить основой дипломной работы.

В курсовой работе, независимо от характера, должны быть: титульный лист, оглавление, введение, основная часть, заключение, список литературы.

Титульный лист оформляется на бланке учебного заведения.

В **Оглавлении** последовательно излагаются: введение, названия глав и пунктов курсовой работы, заключение, список литературы, список приложений и иллюстраций. При этом названия всех глав должны соответствовать логике содержания работы, быть краткими и чёткими, иметь смысловое значение. *Названия глав не могут состоять из одного или двух слов.*

Обязательно указываются страницы, с которых начинаются все пункты плана. При этом слово «глава» может не приводиться. Заголовки глав и пунктов не должны сливаться с цифрами, указывающими страницы их размещения.

(Пример оформления оглавления приведён в приложении).

**Введение** – это вступительная часть курсовой работы. Излагается в виде связного текста, разбитого на абзацы. Как правило, во введении отражаются следующие основные вопросы:

- обоснование актуальности темы данной работы;
- краткая характеристика её сущности;
- цель и задачи курсовой работы;
- предполагаемые методы и способы достижения поставленных задач;
- раскрывается практическая значимость работы;

В **основную часть** работы включаются материалы, обобщения и выводы самого исследования. При написании этого раздела необходимо представить



себе вопросы по предлагаемому материалу, которые могут, прежде всего, заинтересовать читателя, и в соответствии с этим дать по ним исчерпывающий ответ.

В первой главе необходимо осветить теоретическую часть поставленной проблемы, а в подглавах (пунктах) – отдельные вопросы темы, во второй главе – проанализировать фактическое состояние проблемы, в третьей – дать анализ и предложения по улучшению или изменению состояния дел по данной проблеме в данной области.

При этом очень важны: ясность изложения, систематичность и последовательность в подаче материала. Текст следует делить на абзацы (каждый абзац – самостоятельная мысль – одно или несколько предложений). Необходимо избегать повторений. Не допускаются растянутые фразы с нагромождениями придаточных предложений, вводных слов и фраз.

В тексте желательно меньше делать ссылок на себя, но если это необходимо, то употреблять выражения в третьем лице: автор полагает, по нашему мнению и т.д.

Работа оценивается особенно высоко, если в ней имеются самостоятельные мнения, суждения, предложения со стороны студента.

При наличии в курсовой работе большого количества цифрового материала его необходимо свести в *таблицы*, использовать в виде *диаграмм, графиков*, частично вынести в приложения. Все таблицы нужно пронумеровать, озаглавить и указать, по каким источникам составлены или откуда позаимствованы.

Цитируемые места должны иметь точные ссылки на источники. Необходимо соблюдать стандарты сокращений. Вновь введенные термины или понятия необходимо подробно разьяснять.

В заголовках глав и пунктов не должно быть узкоспециализированных терминов, сокращений и аббревиатур. Главы и пункты нумеруются *арабскими* цифрами. Не допускается применение римских цифр.

*Заголовок пишется* прописными буквами, подзаголовок – строчными с

первой прописной центрованным способом без абзаца и подчёркивания. Длина строки заголовка должна быть короче строки текста и составлять не более 40 знаков. Переносы слов в наименованиях заглавий не допускаются, *точки в конце не ставятся*. Многострочный заголовок делят по смыслу на несколько строк, при этом между строками делают один интервал.

*Каждая глава должна начинаться с новой страницы.*

Заголовки отделяют от текста сверху и снизу тремя интервалами.

Заголовки пунктов и подпунктов не должны печататься в конце страницы – необходимо, чтобы за ними следовало несколько строк текста.

**Выводы** должны отвечать только тому материалу, который изложен в работе. Они пишутся в конце работы как итоговый материал в виде кратко сформулированных и пронумерованных отдельных тезисов или положений.

В **Заключении** даётся обобщение наиболее существенных положений исследования, подводятся итоги, показывается справедливость выдвинутых автором новых положений, а также выдвигаются вопросы, которые ещё требуют разрешения.

Заключение показывает, в какой мере достигнута цель и решены поставленные задачи.

**Список литературы** составляется в алфавитном порядке и должен содержать не менее 15-20 источников с указанием порядкового номера.

По каждому источнику должно быть указано: фамилия и инициалы автора, наименование книги, издательство, год издания.

Если ссылка даётся на журнал или газету, то следует указывать: наименование журнала, год издания, дату для газеты, номер для журнала.

**Приложения** являются самостоятельной частью работы, располагаются после списка литературы в порядке появления ссылок в тексте. Каждое приложение должно начинаться с новой страницы с указанием в правом верхнем углу слова ПРИЛОЖЕНИЕ, напечатанного прописными буквами, и иметь содержательный заголовок.

Если в работе более одного приложения, их нумеруют последовательно арабскими цифрами без знака «№».

### ***Оформление курсовой работы***

Курсовая работа должна быть аккуратно, чётко и ясно *напечатана* на одной стороне листа формата А 4 чёрным цветом строчными буквами полужирным шрифтом TimesNewRoman № 14 через полуторный интервал.

Абзацный отступ должен быть равен 5 знакам.

**Поля:** верхнее – 20 мм, нижнее – 20 мм, правое – 10 мм, левое – 35 мм. Листы бумаги рамками не обводятся. Перед началом новой главы, введения и заключения допускается увеличивать верхнее поле до 50 мм. Рекомендуется выравнивание текст по вертикали с правой стороны.

Нумерация страниц проставляется *вверху справа* арабскими цифрами с первой страницы *текста* (титульный лист и оглавление считаются, но номера страниц на них не проставляются). Последним в составе письменной работы нумеруется заключительный лист списка литературы.

Каждый новый раздел: введение, главы, заключение, список литературы, приложения **начинается с новой страницы**, а заголовок раздела пишется заглавными (прописными) буквами.

Все слова по общему правилу пишутся полностью. Но есть сокращения общепринятые в русском языке: РФ (Российская Федерация); и т.д. (и так далее); и др. (и другие); т.к. (так как); и другие

Также установлены стандарты на условные обозначения метрических, стоимостных, математических и других величин: метр – м, грамм – г, гектар – га, минута – мин, рубль – руб., километр в час – км/час и др.

Применять указанные сокращения, а также знаки «№», «%» без соответствующих им цифр нельзя!

В случае опечаток, описок и графических неточностей в тексте исследования, их нужно исправить путём аккуратной подчистки или закрашивания белой краской и внесения поправок чёрной пастой.

Необходимые для выполнения курсовой работы литературные и другие источники подбираются студентами *самостоятельно*.

Курсовая работа выполняется с привлечением теоретического и фактического материала, она не должна быть чисто описательной, конспектом учебника, учебного пособия или другого источника. В работе должны быть проанализированы фактические аспекты состояния дел по теме работы.

Приветствуется выполнение курсовой работы на базе конкретного предприятия туриндустрии (гостиница, санаторий, пансионат и пр.).

Работа должна быть выполнена самостоятельно. При её выполнении студент должен творчески обобщить материалы различных литературных источников и периодической печати, освещающих опыт работы предприятий гостиничного и санаторного комплекса, а также собственный анализ работы служб и персонала конкретного предприятия.

Результатом творческой работы должны быть *конкретные рекомендации* для гостиниц, служб, учреждений туриндустрии по вопросам совершенствования организации работы, повышения культуры и качества услуг и обслуживания, использования новых форм организации деятельности предприятия и оплаты труда, контроля качества услуг.

**Написание курсовой работы по одной и той же теме двумя-тремя студентами не допускается.**

Курсовая работа должна быть сдана для проверки *за две недели* до начала сессии. Сданная в более поздние сроки и не исправленная вовремя работа оценивается более низкими баллами.

## Темы курсовых работ

1. Организационная структура управления гостиницы.
2. Службы гостиницы и их характеристика.
3. Автоматизированные системы управления в гостинице.
4. Международные гостиничные цепи, их рейтинг.
5. Основные модели организации гостиничного дела.
6. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице.
7. Санитарно-гигиенические принадлежности: типы гостевых принадлежностей, принципы комплектации.
8. Правила поведения персонала гостиниц. Стилль в обслуживании гостей.
9. Требования, предъявляемые к оформлению и оборудованию номеров в гостиницах.
10. Санитарно-гигиенические нормы и правила эксплуатации номерного фонда, административных и бытовых помещений.
11. Организация уборочных работ. Виды уборки. Технология выполнения различных видов уборочных работ.
12. Квалификационные требования, предъявляемые к основным должностям работников туристской индустрии.
13. Развитие ресторанного бизнеса в России и за рубежом.
14. Обслуживающий персонал в униформе. Консьержная служба.
15. Организация мер по обеспечению пожарной безопасности в гостиницах.
16. Виды банкетов и их организация.
17. Охрана труда и техника безопасности в гостиницах.
18. Организация службы питания. Обслуживание питанием в номерах.
19. Административно-хозяйственная служба гостиницы. Ее роль в деятельности гостиницы.
20. Изучение роли человеческого фактора в работе хозяйственной службы. Мотивация персонала.
21. Специфика приёма, размещения и обслуживания VIP гостей в отеле.

## *Образец оформления оглавления курсовой работы*

### **ОГЛАВЛЕНИЕ**

|  |    |
|--|----|
| ВВЕДЕНИЕ .....   | 2  |
| ГЛАВА 1. ТЕХНОЛОГИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ<br>«ОСОБО ВАЖНЫХ ПЕРСОН» В ОТЕЛЕ .....  | 4  |
| 1.1. Теоретическое обоснование появления понятия «особо<br>важная персона» .....                                 | 4  |
| 1.2. Способы определения и выделения отелем «особо<br>важных персон» .....                                       | 8  |
| 1.3. Технологические процессы при обслуживании «особо<br>важных персон» .....                                    | 10 |
| 1.4. Технология обслуживания контингента гостей,<br>приближающихся по статусу к «особо важным<br>персонам» ..... | 16 |
| ГЛАВА 2. ПРОГРАММЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ВАЖНЫХ ГОСТЕЙ<br>В ОТЕЛЯХ МИРА И НА МАРШРУТАХ .....                              | 22 |
| 2.1. Обслуживание VIP-персон в аэропортах и на вокзалах .....  | 22 |
| 2.2. Специальные программы приёма, размещения и<br>обслуживания «особо важных персон» в отелях .....             | 28 |
| 2.3. Обслуживание важных гостей отеля арендованными<br>средствами комфорта .....                                 | 34 |
| ГЛАВА 3. ПРОГРАММА ПРИЁМА, РАЗМЕЩЕНИЯ И<br>ОБСЛУЖИВАНИЯ «ОСОБО ВАЖНЫХ ПЕРСОН» В ОТЕЛЕ .....                      | 38 |
| 3.1. Технология встречи важных гостей .....  | 38 |
| 3.2. Подготовка номера и элементов гостеприимства.....   | 42 |
| 3.3. Специфика ежедневного обслуживания VIP-гостей<br>в отеле .....  | 46 |
| ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....   | 50 |
| СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ .....  | 52 |

## Список рекомендуемой литературы

### Основная литература

1. Захарова Н.А. Гостиничная индустрия: учебное пособие для СПО / Захарова Н.А. — Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 296 с. — ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. — Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/93537.html> (дата обращения: 15.09.2022). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей
2. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 449 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12518-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495428> (дата обращения: 15.09.2022).
3. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490206> (дата обращения: 15.09.2022).
4. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/496808> (дата обращения: 15.09.2022).

### Дополнительная литература

1. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме: учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. М. Дехтярь. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 397 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15639-3. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/509256> (дата обращения: 15.09.2022).
2. Индустрия гостеприимства: учебное пособие для СПО /. — Саратов: Профобразование, 2021. — 227 с. — ISBN 978-5-4488-1243-9. — Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. — URL:

<https://www.iprbookshop.ru/106822.html> (дата обращения: 15.09.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/106822>

3. Организация продаж гостиничного продукта: учебное пособие для СПО / Л.В. Семенова [и др.]. — Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 86 с. — ISBN 978-5-4486-0600-7, 978-5-4488-0233-1. — Текст: электронный // IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/44183.html> (дата обращения: 15.09.2022). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей