

**Республиканский колледж культуры и
искусства им. Н.Давлесова**

Исламова А.Г.

Исламова З.Р.

*Методические рекомендации по выполнению,
оформлению и защите
эссе*

для студентов специальности

**100105 «Организация обслуживания в гостиницах и
туристических комплексах»**



Токмок 2021г.

УДК 796.5

ББК: 65.43

«Рассмотрено» на заседании Педсовета РККИ

Протокол № _____

От « ____ » _____

Одобрено на заседании УМК РККИ

Протокол № _____

От « ____ » _____

Рецензент: Руководитель программы « Менеджмент и туризм» Университета
«Адам» доц, к.э.н. Акылбекова Н.И.

Составители: преподаватель Исламова А.Г..

преподаватель Исламова З.Р.

В данных методических рекомендациях рассмотрены основные этапы выполнения, оформления и защиты курсовых работ для студентов, обучающихся по специальности Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах . Главное внимание уделено разрешению возникающих трудностей у студентов, связанных с написанием: оформлению структурных частей, подготовке и проведению защиты.

1. История возникновения жанра «эссе»

Слово «эссе» пришло в русский язык с французского и исторически восходит к латинскому слову «exagium» (взвешивание), французское слово «essai» можно буквально перевести словами опыт, проба, попытка, набросок, очерк.

Родоначальником жанра эссе был французский писатель, философ Мишель Монтень (1533-1592). Он жил в XVI веке. В 1580 году Монтень написал эссе, где изложил мысль о судьбе общества и человека. На русский язык, название переведено как «опыт». Особенно широко термин «эссе» распространён в Англии, Франции, Польше. В Германии употребляют термин «скитце» набросок, зарисовка впечатлений, фрагментарный рассказ. В русской литературе скитцетический стиль нашел отражение в произведениях Ф.М. Достоевского, К.Т. Паустовского, Марины Цветаевой, М.М. Пришвина.

Авторы эссе - это люди разнообразных интересов и профессий: критики, историки, литературоведы, искусствоведы, писатели, философы : духовные деятели и многие другие.

География жанра также обширна: европейская, латиноамериканская, восточная литература. Этот жанр, который насчитывает 420 лет в европейской культуре и имеет почти тысячелетнюю историю в литературе Востока.

2. Рекомендации по написанию эссе

Эссе - это самостоятельная письменная работа на тему, предложенную преподавателем. Тема может быть предложена и студентом, но обязательно должна быть согласована с преподавателем.

Цель эссе - состоит в развития навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. Писать эссе чрезвычайно полезно, поскольку это позволяет студенту научиться чётко и грамотно формулировать мысли, структурировать информацию, использовать основные категории анализа, выделять причинно-следственные связи, иллюстрировать понятия соответствующими примерами, аргументировать свои выводы, овладеть научным стилем речи.

Эссе должно содержать:

- чёткое изложение сути поставленной проблемы,
- включать самостоятельно проведённый анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария, рассматриваемого в рамках дисциплины,
- выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

Подготовка к написанию эссе

Качество любого эссе зависит от трёх, взаимосвязанных, составляющих:

- исходный материал, который будет использован (конспекты прочитанной литературы, лекций, записи результатов дискуссий, собственные соображения и накопленный опыт по данной проблеме);
- качество обработки имеющегося материала (его организация, аргументация и доводы);
- аргументация (насколько точно соотносится с поднятыми в эссе проблемами).

Процесс написания эссе схематично представлен на рисунке 1.

GkfybhjdfybtПл
анирование

Рисунок 1. Процесс написания эссе

3. Структура эссе

Эссе состоит из трех компонентов:

- Введение
- Основная часть
- Заключение

Введение Начинать эссе целесообразно с ясного и чёткого определения личной позиции: «согласен(а) с данным мнением», «Я не могу присоединиться к этому утверждению»; «В данном высказывании есть то, с чем я согласен, и то, что кажется мне спорным».

В следующем предложении уместно сформулировать понимание высказывания, ставшего темой эссе. Не стоит дословно повторять утверждение, важно так сформулировать его основную мысль, чтобы стал очевиден контекст, который определяет её содержание и сущность.

Необходимо определить «Надо ли давать определения терминам, прозвучавшим в теме эссе?», «Почему тема, которую я раскрываю, является важной в настоящий момент?», «Какие понятия будут вовлечены в мои рассуждения по теме?»

Основная часть эссе должна содержать теоретические основы выбранной проблемы и изложение основного вопроса. Данная часть предполагает развитие аргументации и анализа, а также обоснование, исходя из имеющихся данных других аргументов и позиций по этому вопросу. В этом заключается основное содержание эссе и это представляет собой главную трудность, поэтому важное значение имеют подзаголовки, на основе которых осуществляется структурирование аргументации; именно здесь необходимо обосновать предлагаемую аргументацию, анализ и использовать, где необходимо, в качестве аналитического материала графики, диаграммы и таблицы. В зависимости от поставленного вопроса анализ проводится на основе следующих категорий - причина и следствие, общее и частное, форма и содержание, часть и целое, постоянство и изменчивость.

В процессе построения эссе необходимо помнить, что один параграф должен содержать только одно утверждение и соответствующее доказательство, подкрепленное графическим и иллюстративным материалом; следовательно, наполняя содержанием, разделы аргументацией, необходимо в пределах параграфа ограничить себя рассмотрением одной главной мысли.

Заключение - обобщения и аргументированные выводы по теме с указанием области её применения и т.д. Оно подытоживает эссе или ещё раз вносит пояснения, подкрепляет смысл и значение изложенного в основной части; методы, рекомендуемые для составления заключения такие, как повторение, иллюстрация, цитата, впечатляющее утверждение. Заключение может содержать такой очень важный, дополняющий эссе элемент, как указание на применение исследования, не исключая взаимосвязи с другими проблемами.

Проверка и правка. При написании эссе важно проверить его черновую версию. Главная задача черновика – выработка аргументации, формулирование основных мыслей и расположение их в строгой последовательности в сопровождении иллюстративных материалов или вспомогательных данных. Написав первый вариант, сделайте перерыв на один-два дня, а затем вернитесь к работе по проверке и улучшению на "свежую голову".

При проверке, прежде всего, следует обратить внимание на аргументацию выводов. Совпадает ли готовое эссе с изначальными авторскими намерениями в области построения структуры работы и проведения анализа? Связно ли оно и убедительно? Достаточно ли использовано данных? соответствующих данных? эффективно ли они использованы? и т.д.

Последний шаг связан с проверкой стилистики (проверка орфографии, пунктуации и т.д.) и согласованности (содержательности) по заголовкам и подзаголовкам, формату и т.д.

При написании эссе для того, чтобы оно было выполнено на требуемом уровне, чрезвычайно важно то, как используются учебники и учебные пособия, научные труды, периодические издания, ресурсы Интернета и справочники (в т.ч. статистические данные и другие источники).

Все фактические данные соотносятся с конкретным временным периодом и географическим местом, поэтому прежде, чем их использовать, следует убедиться в том, что они соответствуют необходимому для исследования времени и месту. Если используются, допустим, сведения о численности населения или количество и виды предлагаемых услуг по регионам, следует указать, к какому периоду времени относятся данные сведения и т.д. (при этом следует оперировать самыми последними статистическими данными Нацстаткомитета КР).

Всегда можно избежать чрезмерного обобщения, если помнить, что в рамках эссе используемые фактические, в т.ч. статистические данные являются иллюстративным материалом, а не заключительным актом, т.е. они подтверждают аргументы и рассуждения, и свидетельствуют о том, что автор умеет пользоваться фактологическим материалом должным образом. Собранный фактический и цифровой материал необходимо систематизировать, то есть свести его в таблицы, диаграммы, графики, схемы. Их можно представить в качестве приложения.

Весь приводимый в работе цифровой и фактический материал должен быть оформлен сносками.

Именно поэтому, при написании эссе порой возникают трудности из-за незнания того, как *должным образом использовать литературу*, имеющуюся по данной теме.

Можно избежать их, помня некоторые простые правила:

- при цитировании (приводя чьи-то слова) всегда берите текст в кавычки и давайте точную ссылку к источнику (включая номер страницы). Если не делать этого, т.е. выдавать чужие мысли за свои, то это будет считаться плагиатом (одной из форм обмана); даже в том случае, когда автор эссе передает текст своими словами (приводите краткое его содержание или перефразируете) не забудьте дать ссылку к источнику. Пример: "В этом параграфе/разделе я пользуюсь преимущественно работами А.Г.Гранберга (2006, Гл. 1)..." (невыполнение этого требования может также рассматриваться как плагиат).

В случае сообщения о взглядах определенного автора или авторов, полемизирующих между собой, также необходима ссылка к источнику. Пример; "Согласно Sen..." "Критика Сена Ноланом показывает, что..."

- Не ссылайтесь на работы, которые не читали сами; единственным исключением из этого правила может быть случай, если вы ссылаетесь на автора, цитирующего другого автора, тогда вы можете сказать: "Как пишет Сен (1983. С. 26, цит. по: Nolan. 1993. С. 104)...".
- В случае если студент сталкивается с положением, когда у различных авторов нет единой точки зрения по рассматриваемому вопросу, необходимо привести высказывания нескольких авторов, стоящих на разных позициях и представить свое отношение к ним, дать аргументированное изложение собственного понимания вопроса.
- Дословное изложение прочитанной литературы недопустимо, так как противоречит самому смыслу эссе, не создает условий для выработки личного мнения.

4. Рекомендации по оформлению эссе

Тщательно отредактированный после написания (печати) текст работы необходимо правильно оформить.

Оформление текста эссе выполняется в соответствии со следующими требованиями:

- готовая работа должна быть надлежащим образом скреплена в папку – скоросшиватель.
- объем работы – 3-10 страниц машинописного текста;
 - в текстовом редакторе WORD;
 - автоматический перенос слов;
 - формат страницы А4, параметры страницы 210x297 см;
 - поля: левое - 33 мм, правое - 15 мм, верхнее - 20 мм, нижнее - 20 мм;
 - шрифт - кегль 14, Times New Roman;
- использование компьютерных возможностей акцентирования внимания на определенных терминах, формулах, применяя шрифты разной гарнитуры;
 - межстрочный интервал - 1,5;
 - интервал между словами - 1 знак;
 - абзац - 1, одинаковый по всему тексту работы;
 - выравнивание - по ширине;
- страницы следует нумеровать арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту работы, номер страницы проставляют в центре нижней части листа без точки;
- номер страницы на титульном листе не проставляют, включая его в общую нумерацию страниц эссе;

- разделы, подразделы следует нумеровать арабскими цифрами и записывать с абзацного отступа;
- номер подраздела включает номер раздела и порядковый номер подраздела, разделенные точкой (1.1, 1.2 и т. д.);

Разделы и подразделы эссе должны иметь заголовки, которые четко и кратко отражают содержание разделов и подразделов. Заголовки следует печатать с абзацного отступа с прописной буквы без точки в конце, не подчеркивая, без переноса слов. Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой. Необходимо предусмотреть один отступ от основного текста после воспроизведения заголовков разделов или подразделов.

Оформление таблиц и рисунков

Названия рисунков и таблиц рекомендуется набирать шрифтом 12 с полужирным начертанием.

Все рисунки, таблицы, формулы нумеруются. Нумерация рисунков, таблиц и формул может быть либо сквозной по всему тексту, например «Таблица 7», «Рисунок 2».

Каждый рисунок должен иметь название, состоящее из слова «Рисунок», номера рисунка с точкой и текстовой части. Название таблицы состоит из слова «Таблица» (правый верхний угол страницы), номера таблицы с точкой и текстовой части, т. е. названия таблицы. Точки после текстовой части не ставятся.

Название рисунка располагается под рисунком по центру. Название таблицы располагается над таблицей посередине. Все названия должны располагаться без отрыва от соответствующего объекта.

Если рисунок или таблица продолжается на нескольких страницах, то каждая часть, начиная со второй, снабжается названием вида «Продолжение таблицы 1». На последней части вместо слова «Продолжение» рекомендуется записывать «Окончание».

Пример 1. Оформление таблицы

Таблица 1

Классификация услуг по В.Д. Марковой

Основные классы услуг	Сферы услуг
Осязаемые действия, направленные на тело человека	Здравоохранение, пассажирский транспорт, салоны красоты и парикмахерские, спортивные заведения, рестораны и кафе
Осязаемые действия, направленные на товары и другие физические объекты	Грузовой транспорт, ремонт и содержание оборудования, охрана, поддержание чистоты и порядка, прачечные и химчистки, ветеринарные услуги
Неосязаемые действия, направленные на сознание человека	Образование, радио, телевизионное вещание, информационные услуги, театры, музеи
Неосязаемые действия с неосязаемыми активами	Банки, юридические и консультационные услуги, страхование.

Пример 2. Оформление рисунка

Рисунок 1. Основные характеристики услуг

Оформление сносок и библиографического списка

Ниже приведены примеры библиографического описания документов.

Библиографический список составляется в ходе выполнения эссе и должен содержать не менее 15 источников, которые необходимо разместить в следующем порядке:

1. Нормативно-правовые акты:

а) законы;

б) постановления Правительства КР;

в) письма, инструкции, распоряжения Министерств и ведомств КР;

2) Книги (монографии, сборники);

3) Периодические издания;

4) Статистические сборники и справочники;

5) Электронный ресурс

При цитировании работ различных авторов, использовании статистического материала необходимо оформлять ссылки на научный литературный источник.

После цитаты или в месте расположения ссылки в виде верхнего индекса располагается номер сноски¹, а внизу страницы под небольшой горизонтальной чертой даются все сноски, приведенные на данной странице (в компьютере данная функция автоматизирована – называется «обычная сноска»).

Ниже приведены примеры библиографического описания документов.

Пример 1. Ссылка на книжное издание

¹ **Нагапетьянц, Н. А.** Прикладной маркетинг: учеб. пособие для вузов / Н. А. Нагапетьянц. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2000. - С. 160.

Пример 2. Ссылка на статью из журнала

В тексте: В своей статье М. А. Бахрушина пишет: «Важнейшим инструментом стратегического управления затратами в рыночной экономике считается концепция построения «цепочки образования стоимости», предполагающая анализ затрат по всему производственному процессу, начиная с получения основных источников сырья и заканчивая доставкой готового продукта конечному потребителю»².

² **Бахрушина, М. А.** Стратегическое управление затратами на основе концепции построения «цепочки образования стоимости» / М. А. Бахрушина // Справочник экономиста. -2004. -№ 12.-С. 33.

Пример 3. Ссылка на статью из газеты

В тексте: « В 2013 году стратегической целью компании RIU Hotels & Resorts было увеличение продаж на российском рынке. Эта гостиничная сеть владеет сотней отелей на известнейших мировых курортах, среди которых есть и популярные места отдыха российских туристов. Начиная с 2011 года число российских клиентов RIU ежегодно увеличивалось более чем на 50 %, и компания рассчитывает на такой же результат в 2014 году, приняв целый ряд мер для его достижения.»

Федотов, В. М. Россия — приоритетный рынок для RIU в 2013 году / В. М. Федотов // Internet: www.riu.com

Пример 4. Ссылка на электронную публикацию

- Библиографическое описание web-документов следует включить следующие элементы:
2. а) заголовок (имя автора);
 3. б) основное название;
 4. в) сведения, относящиеся к заглавию (после знака :);
 5. г) сведения об идентифицирующем документе при библиографическом описании составной части документа (профессиональный или персональный web-сайт, периодическое электронное издание и т. д.) (после знака //);
 6. д) дата публикации в Сети (если ее возможно установить);
 7. е) электронный адрес документа.

Пример:

Терешин В.А., Асур Л.В. [Электронный ресурс]: Электрон. статья // Теория механизмов и машин / Люди науки. - СПб.: СПбГПУ, 2003 - Загл. с титул. экрана. - Свободный доступ из сети Интернет. Режим доступа: <http://tmm.spbstu.ru/assur.html>.

5) Печатные материалы на иностранных языках;

б) Интернет-ресурсы.

Источники в каждом разделе библиографического списка следует располагать в алфавитном порядке.

описание электронной публикации: в библиографическое описание web-документов следует включить следующие элементы:

- а) заголовок (имя автора);
- б) основное название;
- в) сведения, относящиеся к заглавию (после знака :);
- г) сведения об идентифицирующем документе при библиографическом описании составной части документа (профессиональный или персональный web-сайт, периодическое электронное издание и т. д.) (после знака //);
- д) дата публикации в Сети (если ее возможно установить);
- е) электронный адрес документа.

Пример:

Букша К. [Электронный ресурс]: Электрон. статья // Терешин В.А., Асур Л.В. [Электронный ресурс]: Электрон. статья // Теория механизмов и машин / Люди науки. - СПб.: СПбГПУ, 2003 - Загл. с титул. экрана. - Свободный доступ из сети Интернет. Режим доступа: <http://tmm.spbstu.ru/assur.html>.

5.Рекомендации по защите эссе

Готовая работа, прошедшая проверку научного руководителя, допускается к защите.

При защите эссе студент должен показать умение давать краткие, содержательные и аргументированные ответы по любому вопросу и темы эссе в целом.

Защита, как правило, проходит открыто в группе студентов.

Методика защиты эссе включает в себя следующие элементы:

- Краткая электронная презентация студента о целях и содержании работы, о проблемах, которые рассматривались в ней, характеристику изученной литературы, выводы и предложения по сути исследования (10 -15 минут);
- ответы автора на вопросы (вопросы имеют право задавать присутствующие на защите студенты);
- заключительное оценочное выступление научного руководителя. Качество защиты курсовой работы является одним из важнейших, определяющих компонентов выставления итоговой оценки.

Общие требования к оформлению электронной презентации:

- Доклад должен хорошо аргументирован;
- Минимум текста на слайде, он должен быть легко читаемым;
- Максимум чертежей рисунков, диаграмм – безупречно оформленных в стиле общего дизайна презентации и раздаточного материала;
- Каждый слайд должен быть понятен.

Общие требования к процедуре защиты эссе:

- Доклад лучше не читать, а рассказывать, предварительно отрепетировав несколько раз с показом презентации;
- Во время презентации нужно говорить четко, уверенно эмоционально, правильно делать ударения в словах,
- Необходимо придерживаться регламента
- Необходимо следить за речью, манерой поведения и мимикой. Манера поведения должна быть исключительно деловой, жестикуляция сдержанной, мимика – спокойной и уверенно доброжелательной
- Выступление должно быть цельным и оставить хорошее впечатление

6.Критерии оценивания эссе

Критерии оценки эссе могут трансформироваться в зависимости от их конкретной формы, при этом общие требования к качеству эссе могут оцениваться по следующим параметрам:

Критерии	Основные требования	Максимальное кол-во баллов
Анализ текста	- определяет рассматриваемые понятия четко и полно, приводя соответствующие примеры; - используемые понятия строго соответствуют теме; - самостоятельность выполнения работы.	2 балла
Анализ и оценка информации	- грамотно применяет категории анализа; - умело использует приемы сравнения и обобщения для анализа взаимосвязи понятий и явлений; - способен объяснить альтернативные взгляды на рассматриваемую проблему и прийти к сбалансированному заключению; - диапазон используемого информационного пространства (студент использует большое количество различных, источников информации); - обоснованно интерпретирует текстовую информацию с помощью графиков и диаграмм; дает личную оценку проблеме.	4 балла
Построение суждений	- ясность и четкость изложения; - логика структурирования доказательств;	3 балла

	<ul style="list-style-type: none"> - выдвинутые тезисы сопровождаются грамотной аргументацией; - приводятся различные точки зрения и их личная оценка; - общая форма изложения полученных результатов и их интерпретации соответствует жанру проблемной научной статьи. 	
Оформление работы	<ul style="list-style-type: none"> - работа отвечает основным требованиям к оформлению и использованию цитат; - соблюдение лексических, фразеологических, грамматических, и стилистических, норм русского литературного языка; - оформление текста с полным соблюдением правил русской орфографии и пунктуации; - соответствие формальным требованиям 	1 балл
Оформление и защита презентации	<ul style="list-style-type: none"> - соответствие формальным и эстетическим требованиям <ul style="list-style-type: none"> - выразительность и убедительность выступления по теме эссе - четкость и ясность ответов на вопросы 	2 балла

Таблица 1

Критерии	Основные требования	Максимальное кол-во баллов
Анализ текста	<ul style="list-style-type: none"> - определяет рассматриваемые понятия четко и полно, приводя соответствующие примеры; - используемые понятия строго соответствуют теме; - самостоятельность выполнения работы. 	2 балла
Анализ и оценка информации	<ul style="list-style-type: none"> - грамотно применяет категории анализа; - умело использует приемы сравнения и обобщения для анализа взаимосвязи понятий и явлений; - способен объяснить альтернативные взгляды на рассматриваемую проблему и прийти к сбалансированному заключению; - диапазон используемого информационного пространства (студент использует большое количество различных, источников информации); 	4 балла

	- обоснованно интерпретирует текстовую информацию с помощью графиков и диаграмм; дает личную оценку проблеме.	
Построение суждений	- ясность и четкость изложения; - логика структурирования доказательств; - выдвинутые тезисы сопровождаются грамотной аргументацией; - приводятся различные точки зрения и их личная оценка; - общая форма изложения полученных результатов и их интерпретации соответствует жанру проблемной научной статьи.	3 балла
Оформление работы	- работа отвечает основным требованиям к оформлению и использованию цитат; - соблюдение лексических, фразеологических, грамматических, и стилистических, норм русского литературного языка; - оформление текста с полным соблюдением правил русской орфографии и пунктуации; - соответствие формальным требованиям	1 балл
Оформление и защита презентации	- соответствие формальным и эстетическим требованиям - выразительность и убедительность выступления по теме эссе - четкость и ясность ответов на вопросы	2 балла

Каждая оформленная работа над эссе имеет свой «вес» в итоговой оценке.

Поощрительные баллы:

- Дополнение к ответу во время презентации – 0,5 баллов
- Эстетическое оформление – 0,5 баллов,
- Оригинальность в исполнении – 0,5 баллов.

Максимальное количество баллов, которое может получить студента за самостоятельную работу- написание и презентация эссе – 15 баллов.

7. Тематика эссе по дисциплине «Сервисная деятельность»

1. Эссе на тему « Сервисная деятельность как часть культуры»
2. Эссе на тему «Проблемы совершенствования сервисного обслуживания туристских предприятий»
3. Эссе на тему «Конфликты в сервисном обслуживании: практика решения»
4. Эссе на тему «Конкурентоспособность и сервис»
5. Эссе на тему «Стандарты сервисного обслуживания: проблемы и перспективы»
6. Эссе на тему «Анимация как часть сервисной услуги»
7. Эссе на тему «Инновации в сервисной деятельности: практика внедрения»
8. Эссе на тему «Имидж сервисного предприятия: практика и проблемы формирования»
9. Эстетика сервисного предприятия: практика внедрения и использования»
10. Эссе на тему «Этика сервисного обслуживания: проблемы и перспективы».
11. Эссе на тему «Техника продаж и правила их осуществления в туристическом сервисном предприятии».
12. Эссе на тему «Профессиональный и этический кодекс сервисного предприятия: правда или вымысел»
13. Эссе на тему «Качество сервисного обслуживания: проблемы и перспективы ».
14. Эссе на тему «Инновации в сфере услуг»
15. Эссе на тему «Культура сервисной деятельности»
16. Эссе на тему « Социопсихологические аспекты сервисной деятельности»
17. Эссе на тему «Формы обслуживания сервисного предприятия: практика и перспективы»»
18. Эссе на тему « Корпоративная культура работников сервиса»
19. Эссе на тему «Контактная зона сервисного предприятия»
20. Эссе на тему «Общение как вид сервисной деятельности».
21. Эссе на тему « Использование традиций и обычаев кыргызского народа в обслуживании гостиничного (ресторанного) предприятия»
22. Эссе на тему « Проблемы непостоянства качества обслуживания сервисного предприятия: практика решения».
23. Франчайзинг как форма организации малого бизнеса в сфере услуг.
24. Мерчандайзинг как современная форма розничной торговой услуги.
25. Кейтеринг в Кыргызстане: практика и перспективы»

8. Список рекомендуемых источников

а) основные:

1. Аванесова Г. А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент. М., 2006.
2. Котлер Ф., Боуэн Д., Мейкенз Д. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм, Юнити-Дана, 2007.
3. Кулибанова В. В. Маркетинг: Сервисная деятельность. СПб., 2000.
4. Лойко О.В. Сервисная деятельность.
5. Федцов В. Г. Культура сервиса. М., 2001.
6. Краковская Т.А. Сервисная деятельность. – Учебно-методический комплекс дисциплины. Иркутск, 2008.

б) дополнительные:

1. Джи, Б. Имидж фирмы - путь к успеху/ Б. Джи - СПб: Питер Ком, 1998.
2. Дурович А. П. Маркетинг в туризме. Мн., 2005.
3. Дурович А. П. Маркетинг гостиниц и ресторанов. Мн., 2005.
4. Морозова Е. Я., Тихонова Э. Д. Экономика и организация предприятий социально-культурной сферы. СПб., 2002.
5. Песоцкая Е. В. Маркетинг услуг. СПб., 2000.
6. Саак А. Э., Пшеничных Ю. А. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме. – СПб.: Питер, 2007.
7. Саак А. Э., Якименко М. В. Маркетинг в гостиничном и ресторанном бизнесе. Таганрог, 2005.
8. Сапрунова В. Б. Туризм: эволюция, структура, маркетинг. М., 1997.
9. Сервисная деятельность.// Под ред. В. К. Романович. СПб., 2005.
10. Сфера услуг: менеджмент: учебное пособие / кол. авт.; под ред. Т.А. Бурменко. – М.: КНОРУС, 2007. – 416 с.
11. Уокер, Дж. Р. Введение в гостеприимство: Учебник / Дж. Р. Уокер - М.: ЮНИТИ, 1999.
12. Закон КР «О защите прав потребителей» от 07.02.92, №2300.-

в) журналы:

1. Ресторанные ведомости с вложением журнала "Отдел продаж",
2. "Современный ресторан",
3. HoReCa-magazine,
4. Гостиница и ресторан: бизнес и управление
5. Event.ru ,
6. ВКУС Гид: ресторация
7. Гостеприимство
8. Деловой собеседник
9. Человеческие ресурсы
10. Бишкек - моя столица
11. РесторановедЪ.
12. Журнал Design.kg
13. Карьерист.kg

г) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. www.cfin.ru/press/ - сайт журнала «Практический маркетинг»
2. www.grebennikon - сайт журнала «Маркетинг и маркетинговые исследования»
3. www.mavtiz.ru – сайт журнала «Маркетинг в России и за рубежом»
4. www.ram.ru - Российская ассоциация маркетинга
5. kta_kagir@inbox.ru – Казахстанская ассоциация гостиниц и ресторанов
6. sandbox.restoranof - Портал Индустрии Гостеприимства и Питания

7. Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма». http://www.mgus.ru/science-journal/present_problem_of_service_and_tourism
8. Журнал «Сервис plus». http://www.mgus.ru/science-journal/service_plus.
9. Журнал «Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса». http://www.mgus.ru/science-journal/vestnik_mgus.
10. Журнал «Теоретические и прикладные проблемы сервиса». http://www.mgus.ru/science-journal/theoretical_and_applied_problem_of_service
11. Электронное периодическое издание «Сервис в России и за рубежом». http://www.mgus.ru/electronic_journal.
12. Журнал «Вестник Национальной Академии Туризма». <http://www.nat-moo.ru/vestnik/index.html>.
13. Российская Туристская Газета.
14. Газета «Туринфо». <http://www.tourinfo.ru/>
15. «Вестник РАТА». <http://www.ratanews.ru/>

9.Список используемых источников

1. Галактионова Т.Г. От самопознания к самореализации. Персонал-технология образовательной деятельности - СПб: Институт специальной педагогики и психологии. - 1999 г.
2. Глушкова В.Г., Плисецкий Е.Л., Палилов Д.Е. Методические указания по написанию эссе по дисциплине «Региональная экономика» Издательство Финансового университета при Правительстве РФ» -. Москва , 2011
3. Забродина Н.П. Что такое эссе по экономике//Экономика в школе. - 2000.- №1. Лутохина М.А. Эссе по экономике. // Экономика для школьников.-2002.- №2, Спб: РГПУ им. Герцена.
4. Простые слова. Конкурс эссе. Пособие для участников конкурса. - МОО "Достижения молодых" - Junior Achievement Russia - М., 2002.

**Республиканский колледж культуры и искусства
им. Н.Давлесова**

**Программа «Организация обслуживания в гостиницах и
туристических комплексах»**

Эссе

по дисциплине «Сервисная деятельность»

на тему: _____

**Выполнил (а): Ф.И.О. студента (ки),
номер группы,**

Проверил: должность, звание, Ф.И.О.

