

Республиканский колледж культуры и искусства им. Н.Давлесова

Исламова А.Г.

Исламова З.Р.

*Методические рекомендации по выполнению,
оформлению и защите
курсовой работы*

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 100105 «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.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Общие положения.....	4
2. Выбор темы.....	4
3. Составление плана курсовой работы.....	5
4. Поиск источников информации.....	5
5. Руководство курсовой работой.....	6
6. Структура и содержание курсовой работы.....	6
7. Требования к изложению курсовой работы	9
8. Общие требования к оформлению курсовой работы	14
9. Порядок защиты курсовой работы.....	17
10. Критерии оценки курсовой работы.....	19
11. Список рекомендуемых источников для написания курсовой работы.....	21
<i>Приложение А Примерный перечень тем курсовых работ по дисциплине « Управление функциональным подразделением».....</i>	<i>23</i>
<i>Приложение Б Примерный перечень тем курсовых работ по дисциплине « Технология и организация сопровождения туристов ».....</i>	<i>24</i>
<i>Приложение В Примерный перечень тем курсовых работ по дисциплине « Организация и обслуживание клиентов ».....</i>	<i>25</i>
<i>Приложение Г Пример разработки введения курсовой работы.....</i>	<i>26</i>
<i>Приложение Д Календарный график выполнения курсовой работы.....</i>	<i>26</i>
<i>Приложение Е Образец оформления титульного листа курсовой работы.....</i>	<i>29</i>
<i>Приложение Ж Образец оформления содержания курсовой работы.....</i>	<i>30</i>

1. Общие положения

Методические рекомендации по выполнению и защите курсовой работы являются обязательными для всех студентов, выполняющих курсовые работы по дисциплинам программы «Туризм», в соответствии с ГОС СПО по данной специализации.

Курсовая работа - вид самостоятельного исследования обучающегося по изучаемой дисциплине, предусмотренный учебным планом специальности. Курсовая работа включает комплекс вопросов, самостоятельно решаемых обучающимися, способствующих углубленному изучению основных, наиболее важных разделов или тем установленных дисциплин.

Выполнение обучающимся курсовой работы по дисциплинам « Управление функциональным подразделением», «Технология и организации сопровождения туристов», «Организация и обслуживание клиентов » осуществляется с целью:

- выработки навыков творческого мышления и умения принимать обоснованные в теоретическом и практическом отношении решения поставленных задач, воспитание чувства ответственности за качество принятых решений;

- систематизации, закрепления и углубления полученных теоретических знаний и практических умений;

- формирования профессиональных навыков, связанных с самостоятельной деятельностью будущего специалиста;

- формирования умений использовать справочную, нормативную и правовую документацию;

- выработки навыков оформления выводов и предложений по теоретической и практической частям курсовой работы.

В результате написания курсовой работы студент должен уметь:

- обосновывать и формулировать актуальность выбранной темы, цель, задачи и структуру работы;

- излагать материал грамотно, логично, с соблюдением правил цитирования и указанием ссылок на работы других авторов;

- грамотно иллюстрировать работу с помощью рисунков и таблиц;

- оформлять работу в соответствии с установленными требованиями;

- выполнить заданную работу в строго обозначенные сроки.

2. Выбор темы курсовой работы

Темы курсовых работ ежегодно обновляются. Объектами выполнения курсовых работ должны быть реальные организации различной организационно-правовой формы, разные аспекты их хозяйственной и иной деятельности

Выбор темы курсовой работы осуществляется как самим студентом, так и может быть предложен руководителем, который помогает в определении темы, соответствующей интересам студента, рекомендует основные источники по теме (литературу, справочные материалы и т. д.) и проводит консультации. В свою очередь, студентом может быть предложена своя тема с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки и согласованная с преподавателем.

Студенты одной академической группы не имеют права выполнять работы по одной и той же теме. По истечении сроков, установленных графиком, программа имеет право закрепить за студентом произвольную тему из списка рекомендованных.

Примерные темы курсовых работ представлены в приложении А.

3. Составление плана курсовой работы

Результатом предварительного анализа источников является рабочий план, представляющий собой черновой набросок исследования, который в дальнейшем обрстет конкретными чертами. Вариант плана должен отображать основную идею работы. При его оставлении следует определить содержание отдельных глав и дать им соответствующее название, продумать содержание отдельных глав и дать им соответствующее название; продумать содержание каждой главы и наметить в виде параграфов последовательность вопросов, которые будут в них рассмотрены.

Не допускается полное совпадение параграфов с главами курсовой работы, а также дублирование название курсовой работы в главах.

План обычно разрабатывается с непосредственным участием научного руководителя. Изложение вопросов темы должно быть последовательным и логичным, полностью освещать избранную тему. При составлении плана необходимо помнить, что каждая глава и параграф должны быть непосредственно связаны с задачами исследования.

4. Поиск источников информации

Подбор литературы следует начинать сразу же после выбора темы курсовой работы, который включает себя следующие подготовительные этапы:

- поиск и отбор необходимой литературы;
- группировку и систематизацию материалов в соответствии с предварительным планом работы;
- прогнозирование вероятного результата своего исследования и т. д.

Основные источники, использование которых возможно и необходимо в курсовом исследовании, следующее:

- учебники и учебные пособия,
- электронные книжные ресурсы ;
- статьи в специализированных и научных журналах,
- инструктивные материалы и законодательные акты
- материалы Интернет-сайтов.

Детальное изучение литературных источников заключается в их конспектировании и систематизации, при этом характер конспектов определяется возможностью использования данного материала в работе.

Все собранные материалы необходимо приводить в определенную логическую систему. То есть начинается работа студента по углубленному изучению книг, статей, материалов с конспектированием наиболее важных, с точки зрения автора, положений.

Законспектированные и собранные материалы лучше всего разложить по отдельным папкам, которые будут соответствовать главам (разделам) рабочего плана курсового сочинения. Собранные

информация поможет вам определиться со структурой будущей работы, составлением плана ее написания в чистовом варианте

5. Руководство курсовой работой

Руководство курсовыми работами осуществляется преподавателями программы на основании их учебной нагрузки.

В обязанности руководителя входит:

- оказание помощи в составлении календарного графика на период выполнения работы;
- рекомендация плана работы;
- рекомендация необходимой основной и справочной литературы;
- проведение консультаций по ходу выполнения работы;
- оценка содержания выполненной работы, как по частям, так и в целом;
- подтверждение готовности работы к защите.

Все стадии подготовки и написания работы вплоть до ее защиты контролируются научным руководителем в соответствии с утвержденным календарным планом.

Следует иметь в виду, что научный руководитель не является редактором курсовой работы, и студент не должен рассчитывать на то, что руководитель будет исправлять имеющиеся в работе теоретические, методологические, стилистические и другие ошибки. Кроме того, на различных стадиях подготовки и выполнения курсовой работы задачи научного руководителя изменяются.

На первом этапе подготовки курсовой работы научный руководитель консультирует студента в выборе темы, рассматривает и корректирует план работы и дает рекомендации по сбору материала. В ходе выполнения работы руководитель является оппонентом, указывает студенту на недостатки аргументации, композиции, стиля и т. д. и рекомендует, как их лучше устранить.

6. Структура и содержание курсовой работы

Курсовая работа строится в следующей последовательности:

- Титульный лист
- Содержание
- Введение;
- Основная часть текста
- Заключение;
- Список использованной литературы
- Приложения.

Общий объем курсовой работы 30 печатных листов стандартного формата.

Структура введения

Введение должно занимать не более 2—3 страниц машинописного текста.

Во введении автору курсовой работы необходимо в следующей последовательности изложить:

- Обоснование выбора темы и ее актуальность;

- Степень изученности проблемы;
- Объект курсовой работы;
- Предмет курсовой работы;
- Описание структуры работы.

Таблица 1

Сводная таблица требований к курсовой работе

	Раздел курсовой работы	Содержание, рассматриваемые вопросы, оформление
1.	Титул	В соответствии с образцом: приложение В
2.	Содержание	В соответствии с образцом: приложение Г
3.	Введение анонсирует тему курсовой работы	
	<ul style="list-style-type: none"> • Актуальность исследования 	<p>Актуальность темы и ее обоснование означает выявление значимости данной темы в условиях изменяющихся нормативных документов, обострения тех или иных социально-значимых, экономических и иных проблем; необходимо вскрыть и объяснить наличие противоречия между тем, что должно быть и тем, что есть; неизученность или слабая изученность темы в теоретическом обучении; личная компетентность автора в данной проблеме, области знания и т.п. (т.е. ответить на вопрос – «Почему данную проблему нужно изучать в настоящее время?», «Что надо изучить из того, что ранее не было изучено?»).</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Объект исследования 	<p>Объект – описание объекта исследования, т.е. это то, что непосредственно подвергается исследованию. Например: объект исследования - персонал.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Предмет исследования 	<p>Предмет исследования – то, что находится в границах объекта, стороны, характеристики, особенность. Например: предмет исследования – методы управления персоналом.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Цель работы 	<p>Целью исследования является достижение конкретного конечного результата (т.е. ответить на вопрос – «Какой результат исследования мы намерены получить, каким мы его видим?»). При формулировании цели используются следующие выражения: раскрыть, обосновать, выявить, разработать, сформулировать и т.д. Цель – одна.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Задачи 	<p>Исходя из постановки цели работы определяются задачи. При формулировке задач курсовой работы используются, как правило, следующие речевые клеше в форме перечисления: проанализировать...,</p>

		разработать..., обобщить..., выявить..., доказать..., внедрить..., показать..., выработать..., изыскать..., найти..., изучить..., определить..., описать..., установить..., выяснить..., вывести формулу..., дать рекомендации..., установить взаимосвязь...,). Задачи исследования это этапы, последовательность выполнения работы, те действия, которые необходимо выполнить для достижения поставленной цели. Структура (содержание) работы обычно является полным отображением решаемых задач. Формулировки задач необходимо делать тщательнее, поскольку описание их решения должно составить содержание глав курсовой работы. Это важно также и потому, что заголовки глав довольно часто рождаются из формулировок задач работы
	• Описание структуры работы.	Завершается введение стандартной фразой: «Работа состоит из введения, N разделов, заключения; содержит N страниц текста, N рисунков, N таблиц, N приложений. Список источников включает N наименований литературы, N электронных публикаций, N фондовых материалов».

Структура основной части курсовой работы

Основная часть курсовой работы по утвержденным дисциплинам должна содержать:

1. Теоретические исследования, где на основе изучения литературных источников отечественных и зарубежных авторов рассматривается сущность исследуемой проблемы, анализируются различные подходы и решения.

2. Практические исследования, носящие аналитический характер. Обычно в этой части работы студенту предлагается провести глубокий анализ изучаемой проблемы на примере Кыргызстана

3. Кроме того, общая часть должна содержать обобщение и оценку результатов исследований, предложения по дальнейшим направлениям работ

Основную часть курсовой работы следует делить на главы и параграфы. Главы основной части могут делиться на параграфы и пункты. Каждый пункт должен содержать законченную информацию.

В курсовой работе по дисциплинам рекомендуется ограничиться выделением двух глав.

Обычно первая глава посвящается раскрытию теоретических вопросов и разрабатывается с использованием литературных источников. Здесь большое внимание должно уделяться правильной трактовке понятий, их точности и научности. При этом употребляемые термины должны быть общепринятыми либо приводится со ссылкой на автора.

Вторая глава, как правило, посвящается практической части исследования. В ней же могут быть приведены выводы и предложения по решению исследуемой проблемы. Каждый параграф курсовой работы должен заканчиваться кратким обобщением рассматриваемых вопросов.

Практическая часть курсовой работы может иметь следующие разделы, в зависимости от выбранной темы.

Структура заключения

В **заключении** курсовой работы проводится обобщение наиболее важных положений, делаются выводы, подводятся итоги раскрытия темы, реализации цели и задач, обосновываются предложения по совершенствованию тех или иных аспектов проблемы. Важно не только описать, что студент сделал, но конкретно, как были реализованы цель и основные исследовательские задачи.

В заключении целесообразно использовать следующие стилистические обороты: «исследовано»; «рассмотрено»; «обосновано»; «предложено»; «выявлено»; «установлено»; «разработано»; «рассчитано».

Для заключения достаточно 5-10% от общего объема текста, что составляет 2-3 страницы машинописного текста.

7. Требования к изложению курсовой работы

Общими требованиями к курсовой работе являются четкость и логическая последовательность изложения материала, убедительность аргументации, краткость и ясность формулировок, исключающих неоднозначность толкования, конкретность изложения результатов, доказательств и выводов.

По каждой главе необходимо сделать вывод, который в свою очередь будет своеобразным переходным мостиком, связывающим последующую часть работы с предыдущей. Ход и содержание теоретического исследования должны быть индивидуальны. Надо суметь показать всю глубину своих знаний, в этом и состоит мастерство автора.

Приведение цитат должно быть уместным и целесообразным.

Текст работы должен удовлетворять следующим основным требованиям: отражать умение работать с литературой, выделять проблему и определять методы её решения, последовательно излагать сущность рассматриваемых вопросов, показывать владение соответствующим понятийным и терминологическим аппаратом; иметь приемлемый уровень языковой грамотности, включая владение стилем научного изложения.

Научной литературе свойственна манера безличного изложения материала. Не употребляются личные местоимения «я» и «мы». Вместо фразы «я считаю...» лучше использовать выражения «на наш взгляд», «по нашему мнению», «по мнению автора»... .

Не следует излишне употреблять иностранные слова и сложно построенные предложения, в то же время следует избегать чрезмерно кратких, слабо между собой связанных фраз, допускающих двойное толкование и т. п. Необходимо следить за тем, чтобы не терялась ее основная мысль, и постоянно контролировать соответствие содержания разделов их заголовкам. Конец каждого раздела, пункта или абзаца должен иметь логический переход к следующему.

Обнаружение нарушения студентами правил профессиональной этики плагиата, фальсификации данных и ложного цитирования является основанием для снижения оценки за курсовую работу, вплоть до выставления оценки «неудовлетворительно».

Под плагиатом понимается наличие прямых заимствований без соответствующих ссылок из всех печатных и электронных источников, защищенных ранее квалификационных работ и диссертаций.

Под фальсификацией данных понимается подделка или изменение исходных данных с целью доказательства правильности вывода (гипотезы и т.д.), а также умышленное использование ложных данных в качестве основы для анализа.

Под ложным цитированием понимается наличие ссылок на источник, когда данный источник такой информации не содержит.

Выполняя исследовательскую работу, необходимо соблюдать научный стиль изложения материала. Научный, деловой текст не требует эмоциональных средств выражения. Словоупотребление в работе должно быть максимально точным, лишены стилистических украшений. Не допускается применение оборотов разговорной речи, профессионализмов, произвольных словообразований, не установленных правилами орфографии.

В таблице 2 в сгруппированном виде приводятся наиболее характерные клише, которые важно знать.

Таблица 2

Рекомендуемые речевые клише

Речевая функция	Лексические средства
При обосновании темы курсовой работы	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Курсовая работа посвящена такому актуальному вопросу, как... ▪ Курсовая работа посвящена характеристике проблемы... ▪ Курсовая работа посвящена решению вопроса... ▪ Темой курсовой работы является...
При обосновании проблемы:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ В центре внимания автора находятся... ▪ На первый план автором выдвигаются... ▪ Главные усилия автора направлены на... ▪ В своей работе автор ставит, затрагивает, освещает (следующие проблемы), ... останавливается на следующих проблемах и т.д.
При обосновании актуальности темы:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Данная тема (проблема) представляет особую актуальность, так как... ▪ Данная тема (проблема) чрезвычайно актуальна в последние годы (десятилетия)... ▪ Данная тема (проблема) привлекает внимание многих ученых (критиков, педагогов и т.д.), например, таких, как... ▪ В современной науке особенную остроту приобретает тема (какая?)...
При обосновании проблемы:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ В центре внимания автора находятся... ▪ На первый план автором выдвигаются... ▪ Главные усилия автора направлены на... ▪ В своей работе автор ставит, затрагивает, освещает (следующие проблемы), ... останавливается на следующих проблемах и т.д.
При обосновании актуальности темы:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Данная тема (проблема) представляет особую актуальность, так как... ▪ Данная тема (проблема) чрезвычайно актуальна в последние годы (десятилетия)... ▪ Данная тема (проблема) привлекает внимание многих ученых (критиков, педагогов и т.д.), например, таких, как... <ul style="list-style-type: none"> ▪ В современной науке особенную остроту приобретает тема (какая?)...
Для характеристики первоисточников:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Автор привлекает к анализу следующие материалы... ▪ Материалом исследования послужили... ▪ В основе курсовой работы лежат материалы исследований...
При описании основных подходов к решению проблемы:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ В настоящее время в науке нет единого мнения по поводу данной проблемы. Можно выделить несколько подходов к ее решению. ▪ Существует несколько основных точек зрения на проблему. Первый подход раскрывается в работах (чьих?), второй подход прослеживается в трудах (кого?), третий подход лежит в основе работ (чьих?). ▪ В исследовании данной проблемы можно выделить несколько направлений (точек зрения)
При выборе той или иной точки зрения, выводах:	<ul style="list-style-type: none"> • Анализ литературы позволил нам выявить наиболее обоснованную точку зрения (какую?)... • Мы считаем, что наиболее убедительной является точка зрения (кого?)...

	<ul style="list-style-type: none"> • Из всего сказанного следует, что наиболее доказательным является мнение (чьё?)... • В итоге можно прийти к выводу, заключению о том, что самой оригинальной (интересной, любопытной) является идея, концепция, выдвинутая (кем?)... • Обобщая сказанное, можно сделать вывод о том, что...
--	--

Также, для облегчения работы студента приводятся следующие речевые клеше (таблица 3), которые в научных произведениях используются как средства связи между предложениями.

**Рекомендуемые речевые клеше
как средства связи между предложениями.**

Таблица 3

Речевая функция	Лексические средства	
Причины и следствие	И поэтому, потому, так как Поскольку Отсюда следует Вследствие Что свидетельствует Что указывает Что говорит Что соответствует	В результате В силу этого Ввиду этого В зависимости от В этом случае В этих условиях При таких условиях В связи с этим, согласно этому
Временная соотнесенность и порядок наложения	Сначала, прежде всего, в первую очередь Первым шагом Последующим шагом Одновременно, в то же время, здесь же Наряду с этим Ранее, выше	потом, ниже, в дальнейшем, в последующем, впоследствии Во- первых, во-вторых В последние годы, За последние годы,, наконец, в заключение
Сопоставление и противопоставление	Сначала, прежде всего, в первую очередь Первым шагом Последующим шагом Одновременно, в то же время, здесь же Наряду с этим Ранее, выше	Еще раз, вновь, снова, затем, далее, потом, ниже, в дальнейшем, в последующем, впоследствии Во- первых, во-вторых В последние годы, За последние годы,, наконец, в заключение
Дополнение и уточнение	Также и , причем, при этом, вместе с тем	Кроме того Более того Главным образом, особенно
Ссылка на предыдущее или последующее высказывание	Тем более что В том числе, в случае, то есть, а именно	

Как было	Сказано Показано Упомянуто Отмечено Установлено Получено	Согласно этому Соответственно этому В связи с вышеизложенным Данный, названный, рассматриваемый Следующий, последующий, Большая часть, большинство
	Как говорилось Как оказалось Как отмечалось Как подчеркивалось	
Обобщение, вывод	Таким образом, итак, следовательно В результате, в итоге, в конечном счете Отсюда следует, вытекает, Из этого понятно, ясно Позволяет сделать вывод, сводится к следующему Это свидетельствует Позволяет сделать вывод Сводится к следующему Это свидетельствует Наконец, в заключение	Предметом дальнейшего рассмотрения является... Остановимся прежде на анализе последней... Эта деятельность может быть определена как... С другой стороны, следует подчеркнуть, что... Это утверждение одновременно предполагает и то, что... Рассматриваемая форма... Ясно, что...
Иллюстрация сказанного	Примером может служить Такой как В случае, для случая..... О чем можно судить, что.... Из вышеприведенного анализа... со всей очевидностью следует... Как хорошо известно... Следует отметить...	Таким образом, можно с достаточной определенностью сказать, что ... Согласно таблице 1.... Анализ таблицы позволяет сделать вывод, что... Из таблицы видно, что... Анализ таблицы позволяет заключить, что.....
Введение новой информации	Рассмотрим следующие случаи.... Остановимся подробно на.... Приведем несколько примеров Несколько слов о перспективах исследования	Основные преимущества этого метода... Некоторые дополнительные замечания....
Переход от перечисления к анализу основных вопросов курсовой работы	В этой (данной, предлагаемой, настоящей, рассматриваемой) статье(работе) автор ставит (рассматривает, поднимает, выдвигает) ряд (несколько....) важных (спорных) вопросов (проблем)	
Переход от перечисления к анализу некоторых вопросов.	Одним из самых существенных (важных, актуальных...) вопросов, по нашему мнению (на наш взгляд, как нам кажется, как нам представляется, с нашей точки зрения), является вопрос о...	Среди перечисленных вопросов наиболее интересным, с нашей точки зрения, является вопрос о... Мы хотим (хотелось бы, можно, следует, целесообразно) остановиться на...

Однако анализ курсовых работ студентов свидетельствует о том, что вышеназванные требования очень часто не соблюдаются. Рекомендуется обратить внимание на следующие моменты.

Ошибка первая. Во введении курсовой работы не указаны цели и задачи исследования, в результате чего по внешним характеристикам она превращается в обычный реферат. Цель курсовой работы должна соответствовать ее теме, а задачи, призванные раскрыть цель, – содержанию глав и параграфов.

Ошибка вторая. Заключение курсовой или дипломной работы не соответствует поставленным во введении целям и задачам, в результате чего теряется логика исследования. Заключение должно включать обобщения, давать четкие и однозначные ответы (выводы) на цели и задачи.

Ошибка третья. Отсутствует собственный анализ нормативной базы, в то время как это должно лежать в основе исследования. Без собственной интерпретации источников курсовая работа превращается в обычный реферат.

Ошибка четвертая. Иногда не совсем ясна логика в структуре работы, в распределении материала по главам и параграфам. Это свидетельствует о том, что студент еще не полностью усвоил выбранную тему. Четкость структуры и изложения свидетельствует о четкости мысли, о завершенности работы.

Ошибка пятая. Неправильное оформление списка литературы с библиографической точки зрения. Это замечание принципиально, так как научная жизнь имеет собственную культуру, приобщение к которой – одна из задач высшего образования.

Ошибка шестая. Использование устаревшей литературы в качестве основной. Нужно понимать, что в научной литературе, изданной ранее 1990-х гг., существовали совершенно иные подходы, что было обусловлено идеологией того времени. Между тем эту литературу можно и нужно использовать в качестве исторических источников, предварительно дав ей критический анализ.

Ошибка седьмая. Студенты оставляют недостаточно времени для написания работы. Хотя вопрос о сроках - индивидуальный, но качественная работа создается в течение недель и месяцев, а не дней или часов.

Также к числу распространенных ошибок в курсовых работах можно отнести:

- бессистемность изложения материала;
- злоупотребление цитатами и выдержками из книг;
- нарушение правил цитирования и оформления;
- наличие опечаток;
- несоответствие содержания работы ее теме;
- объем менее 24 или более 30 листов печатного текста;
- нарушение пропорций построения работы;
- наличие в списке используемой литературы менее 15 источников;
- неграмотность (языковая, компьютерная), неаккуратность;
- перегруженность иллюстративным, цифровым материалом и др. без необходимых пояснений, анализа.

8. Требования к оформлению курсовой работы

Оформление – одна из важнейших стадий работы над курсовой работой. Причем определенные элементы оформления нельзя откладывать «на потом» – на то время, когда текст в своей основе уже будет написан.

Работа должна быть оформлена аккуратно с соблюдением ряда требований.

Объем работы зависит от многих факторов: масштабности и сложности темы, хронологических рамок исследования, количества привлеченных источников, стиля изложения.

Общий объем курсовой работы должен оставлять 35-40 страниц. При этом приложения не входят в объем работы, что позволяет исследователю уложиться в установленные рамки.

Законченная работа должна быть распечатана в следующем формате (редактор Microsoft Word for Windows):

– размер листа бумаги А4: ширина – 21 см, высота – 29,7 см (устанавливается опцией **Файл / Параметры страниц / Размер бумаги**);

– шрифт: **Times New Roman**, размер **14** (в больших таблицах можно использовать размер 12);

– текст должен быть выровнен **по ширине** страницы;

– поля страницы: верхнее – 2 см, нижнее – 2 см, левое – 3 см, правое – 1,5 см (устанавливаются опцией **Файл / Параметры страниц / Поля**);

– интервал междустрочный: **полуторный** (интервал устанавливается опцией **Абзац**, которая вызывается щелчком правой кнопкой мыши);

– каждый абзац рекомендуется начинать с красной строки (устанавливается опцией **Формат / Абзац / Отступ**).

Страницы должны быть пронумерованы (используйте опцию **Вставка / Номера страниц**); номер проставляют в верхнем поле по центру, при нумерации учтите, что первой страницей является титульный лист, второй - оглавление, на которых номер страницы не ставится. Номера страниц проставляются с введения.

Каждая глава, введение, заключение, список используемой литературы, приложение (но не пункты и параграфы) должны начинаться с новой страницы и оформляются прописными буквами. (Для перехода на новую страницу установите курсор в конце предыдущего раздела и нажмите **Ctrl + Enter**).

Нумерация глав и параграфов

Главы, параграфы, пункты курсовой работы (кроме введения и заключения) следует нумеровать арабскими цифрами. Главы должны иметь порядковую нумерацию в пределах основной части отчета и обозначаться арабскими цифрами с точкой, например, 1., 2., 3. и т.д. **Например: Глава 1.**

Параграфы должны иметь порядковую нумерацию в пределах каждой главы. Номер параграфа включает номер главы и порядковый номер самого параграфа, разделенные точкой, например, 1.1., 1.2., 1.3. и т.д.

Оформление заголовков

Заголовки структурных частей работы «Содержание», «Введение», «Заключение», «Список использованной литературы», «Приложения» печатают заглавными буквами. Не допускается

выделение слов, заголовков полужирным шрифтом и подчеркиванием. Заголовок выравнивается по центру. В заголовках сокращения и знаки переноса слов не допускаются, точка в конце не ставится. Если заголовок состоит из двух или более предложений, их разделяют точкой. Заголовок необходимо отделять двумя межстрочными интервалами от вышеизложенного текста и одним интервалом от последующего текста. Не допускается отрыв текста раздела от его заголовка (не должно быть так, чтобы заголовок раздела был в конце страницы, а собственно текст раздела начинался со следующей страницы).

Оформление ссылок

Текст курсовой работы обязательно должен содержать ссылки на литературный источник (в том числе материал, взятый из Internet) при использовании цитат или каких-либо понятий и определений, включая формулы. Это обеспечивает фактическую достоверность сведений, дает информацию об источнике, помогает его разыскать.

В курсовой работе должны использоваться подстрочные ссылки, при которых библиографические сведения о цитируемом источнике располагают на той же странице, что и цитату. В конце цитаты ставят цифру, которая обозначает порядковый номер сноски на данной странице. Внизу страницы, после укороченной горизонтальной линии, этот номер повторяется, и за ним следуют библиографические сведения об источнике. Зачастую требуется, также указание номера цитируемой страницы. Для оформления сноски используется более мелкий размер шрифта, чем в тексте работы.

В курсовой работе подстрочные ссылки должны оформляться следующим образом.

Пример 1. Ссылка на книгу.

В тексте: В своем учебном пособии «Прикладной маркетинг» Н. А. Нага-Петьянц пишет: «Маркетинг в области туризма получил развитие значительно позже, чем маркетинг промышленных и потребительских товаров»¹.

Нагапетьянц, Н. А. Прикладной маркетинг: учеб.пособие для вузов / Н. А. Нагапетьянц. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2018. - 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.

¹ **Бахрушина М. А.** Стратегическое управление затратами на основе концепции построения «цепочки образования стоимости» / М. А. Бахрушина// Справочник экономиста. -2017. -№ 12.-С. 33.

Пример 3. Повторные ссылки.

В повторных ссылках на одну и ту же работу данного автора (авторов) основное заглавие и следующие за ним повторяющиеся элементы опускают оформляются следующим образом:

- при повторной ссылке, например, на указанную статью Шишкиной М.А. на той же странице текста курсовой работы ;

1. См.: Кривоносов А.Д., Филатова О.Г., Шишкина М.А. Основы теории связей с общественностью: Учебник. - СПб.: Питер, 2018. – С. - 20-21.
2. Кривоносов А.Д., Филатова О.Г., Шишкина М.А. Основы теории связей с общественностью: Учебник. - СПб.: Питер, 2018. - 20-21с.
3. Там же. - С. 31.

Оформление списка использованной литературы

В списке литературы источники располагаются в следующем порядке:

- официальные государственные документы (законы, постановления, положения, другие нормативные документы) располагаются в хронологическом порядке по мере их принятия;
- научные издания, учебные издания, статистические сборники, статьи из журналов и газет, статьи из электронных изданий и т.д. – в алфавитном порядке (т.е. все источники на русском языке единым списком в алфавитном порядке);
- источники Internet – в алфавитном порядке;
- литература на иностранном языке – в алфавитном порядке.

Образец оформления источников можно найти в приложении В.

Правила оформления таблиц и рисунков.

На все таблицы должны быть ссылки в тексте курсовой работы по типу «... таблица 1». Таблицы следует нумеровать арабскими цифрами порядковой нумерацией в пределах всей работы.

Номер следует размещать после слова «Таблица». Каждая таблица должна иметь заголовок. Название следует выполнять строчными буквами (кроме первой прописной) и помещать над таблицей. Заголовки граф и строк начинают с прописных букв.

Над верхним правым углом таблицы помещают надпись «Таблица ...» с указанием ее номера, под словом «таблица» посередине размещают название, далее размещают саму таблицу.

При переносе таблицы головку таблицы следует повторить, и над ней справа размещают слова «Продолжение табл. ...», с указанием ее номера. Название при этом помещают только над первой ее частью.

В таблице, расположенной на 3 и более страницах, перед таблицей на последней странице указывается надпись «Окончание табл. ...».

Допускается помещать таблицу вдоль длинной стороны листа.

Таблица отделяется от основного текста междустрочным интервалом.

Например:

Текст: Социологические исследования показали, что разные возрастные и социальные категории туристов имеют собственные приоритеты относительно содержания туристической программы, которые представлены в таблице 4.

Таблица 4

Приоритеты по содержанию тура для разных социальных сегментов

Рейтинг	Социальные группы				
	Молодые одинокие	Молодые пары	Семейные пары	Люди старше 45	Пожилые
1	Посещение клубов, баров, дискотек	Пассивный отдых	Отдых с семьей	Экскурсии	Экскурсии
2	Солнечные ванны	Гастрономия	Пассивный отдых	Пассивный отдых	Поездки
3	Экскурсии	Экскурсии	Экскурсии	Поездки на природу	Гастрономия

Словом «рисунок» обозначаются все иллюстративные примеры, графики, диаграммы. Рисунок и его наименование располагают посередине строки под рисунком. Рисунки должны иметь сплошную нумерацию. Иллюстрации (рисунки, графики, карты и др.) следует располагать непосредственно после текста, в котором упоминаются впервые, или на следующей странице. На все иллюстрации, приведенные в тексте, должны быть ссылки. Не допускается одни и те же результаты представлять в виде иллюстрации и таблицы. Допускается сквозная нумерация рисунков. Например: Рис. 3. Пояснительные данные (подрисуночный текст), располагают под заголовком рисунка по ширине страницы.

Например: На рисунке 2. в графическом виде представлен анализ распределения отелей по звездности.



Рис. 2.2. Распределение российских отелей по звездности

9. Порядок защиты курсовой работы

Условием получения оценки по курсовой работе является не только подготовка текста, но и устная защита. К защите допускается готовые работы - окончательный вариант, исправленный на основании замечаний руководителя. Автор работы выступает с электронной презентацией, в которой излагает основные итоги работы над проблемой, выводы и рекомендации. Продолжительность выступления – 7-10 минут. На защите присутствуют студенты из группы, руководитель работы. Курсовая работа, прошедшая проверку научного руководителя, допускается к защите.

В своем выступлении студент должен отразить:

- Мотивы выбора темы, ее актуальность;
- Объект и предмет исследования;
- Цель и задачи исследования;
- Характеристика теоретических и практических положений, используемых методов, полученных результатов и их практической ценности;
- Результаты проведенного исследования изучаемого материала (предполагаемые результаты).

Общие требования к оформлению электронной презентации

Использование компьютера позволяет значительно повысить информативность и эффективность доклада при защите курсовой работы студента, способствует увеличению динамизма и выразительности излагаемого материала.

Написание презентации к защите всегда ответственная, кропотливая, но полезная работа. Она приводит в порядок мысли студента, классифицирует материал, позволяет вскрыть «узкие» места. Презентация — суть всего перечисленного, поскольку весь отобранный и подготовленный студентом материал наглядно отображается на экране в концентрированном, сжатом виде, и все огрехи здесь становятся достаточно рельефными. Поэтому один из главных положительных моментов при создании электронных презентаций — максимальная собранность студента. Работая с мультимедийными презентационными технологиями, он показывает умение представлять итоги своего труда с привлечением современных средств редактирования, выполнять требования, предъявляемые к уровню подготовки студента по избранной специальности.

Основными принципами при составлении подобной презентации являются *лаконичность, ясность, уместность, сдержанность, наглядность (подчеркивание ключевых моментов), запоминаемость (разумное использование ярких эффектов)*. Среднее количество слайдов – 10-15.

Необходимо начать с заголовочного слайда и завершить итоговым. В заголовке приводится тема (название) и автор (Ф.И.О.). Сделайте нумерацию слайдов и напишите, сколько всего их в презентации (оглавление). В итоговом слайде уместно поблагодарить руководителя и всех, кто давал ценные консультации и рекомендации.

Основное требование — каждый слайд должен иметь заголовок, количество слов в слайде не должно превышать 40.

Для оформления профессиональной презентации можно использовать *дизайн шаблонов (Формат — Применить оформление)*. Не следует увлекаться яркими шаблонами, информация на слайде должна быть контрастна фону, а фон не должен затенять содержимое слайда, если яркость проецирующего оборудования будет недостаточной.

Не следует злоупотреблять эффектами анимации. Оптимальной настройкой эффектов анимации является появление в первую очередь заголовка слайда, а затем — текста по абзацам. При этом, если несколько слайдов имеют одинаковое название, то заголовок слайда должен постоянно оставаться на экране. Динамическая анимация эффективна тогда, когда в процессе выступления происходит логическая трансформация существующей структуры в новую структуру, предлагаемую вами.

Для настройки временного режима презентации используется меню Показ слайдов *-Режим настройки времени*.

Таким образом, электронная презентация курсовой работы должна содержать следующие критерии:

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

- Предварительно надо определить, сколько минут требуется на каждый слайд. Очень важно не торопиться при докладе и четко произносить слова. Презентация поможет вам провести доклад, но она не должна его заменить. Желательно подготовить к каждому слайду заметки по докладу (*Вид - страницы заметок*). Можно распечатать некоторые ключевые слайды в качестве раздаточного материала.

Общие требования к процедуре защиты курсовой работы:

- 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

10. Критерии оценки курсовой работы

Оценка курсовой работы определяется тем, насколько грамотно и аргументировано, освещены теоретические положения изучаемой проблемы, уровнем проведения исследования и анализа его материалов.

Общее количество баллов (суммарные оценки качества выполнения и защиты курсовой работы должны составлять 100) .

За несвоевременное исполнение (сдачу работы на проверку) вычитается 30 баллов, за превышение объема в 30 страниц вычитается по одному баллу за каждую лишнюю страницу.

В ведомость оценка за курсовую работу выставляется по следующей схеме:

Шкала оценок:

Таблица 5

Баллы	Оценка(транскрипт)	Оценка в диплом КГ
94-100	5	Отлично
90-93	5	Отлично
87-89	5	Отлично
83-86	4	Хорошо
80-82	4	Хорошо
77-79	4	Хорошо
74-76	4	Хорошо
70-73	3	Удовлетворительно
67-69	3	Удовлетворительно
60-66	3	Удовлетворительно

Критерии оценки курсовой работы

На «отлично» оценивается работа, в которой показаны:

- глубокие теоретические знания темы, нормативно-правовой базы и законодательных органов;
- знание современной практики отечественного и зарубежного опыта в различных сферах туризма;

- умение обобщить практику работы соответствующих учреждений, проанализировать данные статистики;
- умение выявить и поставить проблему, предложить пути её решения;
- умение сформулировать и обосновать выводы и предложения по теме;
- умение логично и последовательно изложить материал с учётом норм делового русского языка и с использованием профессиональной терминологии;
- умение наглядно оформить работу с обязательными приложениями к ней (таблицами, графиками, диаграммами и т.д.)

На «хорошо» оцениваются работы, в которых показаны:

- достаточные (в рамках учебной программы) теоретические знания темы, нормативно-правовой базы и законодательных актов;
- умение правильно изложить материал с учётом норм делового русского языка с использованием профессиональной терминологии;
- умение выявить проблему, написать пути её решения;
- умение сформулировать выводы и предложения к ней (таблицами, графиками, диаграммами и т.д.).

На оценку «удовлетворительно» оценивается работа, в которой показаны:

- знание теоретических основ темы;
- поверхностные знания основ бухгалтерского учёта и проведение финансовых, страховых, банковских и других операций;
- недостаточное умение проанализировать и обобщить практический материал работы;
- недостаточное знание нормативно-правовой базы и законодательных актов;
- неправильное оформление работы.

На «неудовлетворительно» оценивается работа, в которой:

- не раскрыта тема;
- нет последовательности и логичности в изложении как теоретического, так и практического материала;
- отсутствуют предложения по решению указанной работы;
- нет логического обоснования выводов и предложений по теме;
- оформление работы не соответствует предъявленным требованиям.

С оценкой «неудовлетворительно» работа возвращается. Две идентичные по содержанию работы оцениваются «неудовлетворительно». Студентам, получившим неудовлетворительную оценку по курсовой работе, предоставляется право выбора любой темы курсовой работы или, по разрешению преподавателя, доработки прежней темы и определяется новый срок её выполнения.

11. Список рекомендуемых источников для написания курсовой работы

Основные источники:

1. Менеджмент туризма : учебник / А. Д. Чудновский, Н. В. Королев, М50 Е.А. Гаврилова, М. А. Жукова, Н. А. Зайцева. — М. : Федеральное агентство по туризму, 2014. — 576 с.
2. Косолапов А.П. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учебное пособие для вузов по специальности "Менеджмент организации" Издательство: КноРус, 2016 г. – 100с.
3. Макринова Е. И. Управление персоналом в гостиничном менеджменте: Учебное пособие / Макринова Е. И., Васильев А. Г., Васильева А. С. — СПб.: Троицкий мост, 2016. — 208 с.: ил
4. Федцов В. Г. Культура ресторанного сервиса: Учебное пособие / В. Г. Федцов. — 3-е изд. — М.: Издательско - торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. — 248 с.
5. Менеджмент туризма : учебник / А. Д. Чудновский, Н. В. Королев, Е.А. Гаврилова, М. А. Жукова, Н. А. Зайцева. — М. : Федеральное агентство по туризму, 2014. — 576 с
6. Менеджмент туризма : учебник / А. Д. Чудновский, Н. В. Королев, Е.А. Гаврилова, М. А. Жукова, Н. А. Зайцева. — М. : Федеральное агентство по туризму, 2014. — 576 с
7. Драчева Е.Л. Менеджмент \ М. : ИЦ « Академия», 2016. - 306с.
8. Удалов Ф.Е., Алёхина О.Ф., Гапонова О.С. ОСНОВЫ МЕНЕДЖМЕНТА: Учебное пособие. – Нижний Новгород: Нижегородский госуниверситет, 2017. – 363 с.
9. Николаенко, В. Н. Н19 Технология организации путешествий и приема туристов : курс лекций для студентов специальности 080507 «Менеджмент организации» / В.Н. Николаенко, Л.Г. Скоробогатова. – Екатеринбург : УрГУПС, 2012. – 100 с
10. Черных Н.Б. Технология путешествий и организации обслуживания клиентов. Учебное пособие. – М.: Академия, 2015.
11. Гулибин Л.К. Туризм спортивный : курс лекций , ВГУ, 2017
12. Ю.Н. Федотова Теория и методика спортивного туризма: учебник М, 2017.
13. Осипова О.Я. Транспортное обслуживание туристов. – М.: Академия, 2012.- 384с.
14. Данилов, Андрей Юрьевич. Теория и практика экскурсионной деятельности : учебно-методическое пособие / А. Ю. Данилов ; Яросл. гос. ун-т им. П. Г. Демидова. — Ярославль : ЯрГУ, 2016. — 48 с. Учебно-методическое пособие «Теория и практика».
15. А.В.Лебедихин Основы альпинизма и скалолазания Учебное пособие. Екатеринбург: ГОУ ВПО УГТУ-УПИ, 2014. 130 с.
16. Комиссаров В.А. Работа горного гида в Кыргызстане. Пособие по подготовке горных гидов. Бишкек, 2012.
17. Головнева Г.С. Физическое воспитание и туризм в летних лагерях – УЦЮ Гомель, 2011.- 70 с.
18. Кимяев Д.И. Информационные технологии в туристической индустрии: УП – СПб, 2014. -208 .

Примерные темы курсовых работ

По дисциплине «Организация и обслуживание клиентов»

Каждый студент имеет право предложить свою тему для написания курсовой работы.

При написании курсовых работ не должно быть повторений по содержанию.

1. Характеристика типов номеров по уровню комфортности в средствах размещения.
2. Психология посетителей и разрешение конфликтных ситуаций.
3. Анализ работы службы питания в средствах размещения.
4. Повышение качества обслуживания в гостиницах с применением инновационных технологий.
5. Анализ работы службы безопасности в гостинице.
6. Формирование фирменного стиля гостиничного предприятия.
7. Анализ современных систем классификации гостиничных предприятий.
8. Анализ работы службы приема и размещения.
9. Современные требования к персоналу гостиничного предприятия.
10. Формирование гостиничного продукта для экологической гостиницы.
11. Анализ работы службы анимации в туристском комплексе.
12. Организация обслуживания VIP гостей в гостинице.
13. Организация хранения личных вещей гостей в процессе проживания.
14. Особенности организации обслуживания в малых отелях.
15. Особенности обслуживания в гостиницах среднего класса
16. Особенности организации обслуживания в отелях класса «пять звезд».
17. Особенности организации обслуживания в отелях эконом класса.
18. Особенности организации обслуживания в сельских гостевых домах.
19. Организация оздоровительных услуг в гостинице.
20. Организация питания в гостинице делового назначения.
21. Организация завтраков в гостинице.
22. Особенности организации обслуживания в ресторане.
23. Особенности организации услуг питания в курортной гостинице.

Пример разработки введения курсовой работы

Введение

Тема: «Совершенствование организации деятельности службы приема и размещения гостиничного предприятия».

Актуальность темы: Конкурентная борьба в гостиничном бизнесе не позволяет останавливаться на достигнутом и требует постоянного совершенствования деятельности. Гостиницы должны ставить перед собой задачи по непрерывному повышению качества услуг, уровня обслуживания, совершенствованию деятельности гостиницы в целом с учетом современных требований. Совершенствование деятельности служб становится одной из важнейших задач для гостиниц любого типа независимо от месторасположения, класса. Это и определяет актуальность темы курсовой работы.

Цель исследования: Разработка рекомендаций по усовершенствованию организации деятельности службы приема и размещения гостиничного предприятия на примере деятельности отеля «Ак –Кеме»».

Объект исследования: гостиничное предприятие «Ак -Кеме» .

Предмет исследования: организации деятельности службы приема и размещения гостиничного предприятия.

Задачи исследования:

1. на основе теоретического анализа литературы изучить ключевые понятия по теме «**Совершенствование организации деятельности службы приема и размещения гостиничного предприятия**»;
2. рассмотреть особенности деятельности службы приема и размещения гостиничного предприятия;
3. Охарактеризовать работу службы приема и размещения отеля Ак – Кеме;
4. Определить преимущества и недостатки работы службы приема и размещения отеля Ак – Кеме;
5. Разработать на основании полученных данных комплекс мер по устранению недостатков в работе службы приема и размещения отеля Ак – Кеме.

Методы исследования: анализ и синтез теоретических источников, материалов предприятия «Ак -Кеме», наблюдение.

Теоретическая и практическая значимость исследования:

Практическая значимость данной работы заключается в том, что результаты исследования могут быть использованы в работе руководством гостиницы для совершенствования деятельности службы приема и размещения.

Структура работы соответствует логике исследования и включает в себя введение, теоретическую часть, аналитическую часть, заключение, список литературы, два приложения.

Во введении обосновываются актуальность темы, формулируются предмет, объект, цели, задачи и практическая значимость.

В первой главе раскрываются теоретические аспекты оказания службы приёма и размещения. В этой главе даются основные определения и понятия, необходимые для рассмотрения проблемы. Вторая глава представляет собой анализ работы службы приёма и размещения гостей в отеле Ак – Кеме, а также разработку рекомендаций и мероприятий по совершенствованию службы приёма и размещения. В заключении обобщены результаты исследований и сделаны выводы.

**Календарный график
выполнения курсовой работы
на тему:**

.....

.....

(название темы курсовой работы)

Ф.И.

студента.....

.....

Группа.....

.....

Направление.....

.....

Выполняемая работа	Сроки выполнения	Отметка о выполнении
Выбор темы		
Утверждение темы		
Работа по подбору материала		
Составление плана		
Введение		
1 глава		
2 глава		
Рекомендации		
Заключение		
Подготовка доклада		
Подготовка эл. презентации		
Защита курсовой работы		
« _____ » _____ 20__ г.		
Подпись руководителя		
Подпись студента		

Образец оформления титульного листа курсовой работы
Республиканский колледж культуры и искусства им. Н.Давлесова

Курсовая работа допущена к защите _____

«_____» _____ 200 г.

КУРСОВАЯ РАБОТА

по дисциплине: **«Управление деятельностью функционального подразделения»**

на тему:

«Сущность, типы и принципы построения организационной структуры функционального подразделения гостиничного предприятия»

Выполнил: студент (ка) _____

Группа: _____

Проверила: ст. преподаватель Исламова А.Г.

Дата защиты курсовой работы:

Итоговая оценка:

Токмак 20 _____ **г.**

Образец оформления содержания курсовой работы

ВВЕДЕНИЕ	3
ГЛАВА 1	Теоретические основы процесса коммуникаций на предприятиях гостиничного бизнеса	6
	
1.1.	Особенности рынка гостиничных услуг	10
1.2.	Значение коммуникационного процесса в гостиничном бизнесе	15
	
1.3.	Внутренний имидж гостиничного предприятия	22
ГЛАВА 2	Анализ процесса коммуникаций в отеле « Ак - Кеме»	26
2.1.	Характеристика деятельности отеля « Ак - Кеме»	35
2.2.	Значение коммуникаций в развитии отеля « Ак - Кеме»	38
2.3.	Пути совершенствования процесса коммуникаций в отеле « Ак - Кеме»	40
	Заключение	41
	Список использованных источников	42