

Документ подписан квалифицированной электронной подписью

Сертификат: 628EE10665A4F636347E9AD743A71300B

Владелец: "АНО ВО «РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Действителен: с 27.02.2023 по 27.05.2024

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО
ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**ИНСТИТУТ БИЗНЕС - ТЕХНОЛОГИЙ
КАФЕДРА ТУРИЗМА И ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
ПО ПОДГОТОВКЕ, ВЫПОЛНЕНИЮ И ЗАЩИТЕ КУРСОВЫХ
РАБОТ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
«ПРОЕКТИРОВАНИЕ
ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»**

Код и направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело
Профиль: Управление бизнес-процессами в индустрии гостеприимства

Рассмотрены и утверждены на
заседании кафедры туризма и
культурного наследия «16» января
2023 года, протокол № 6

**Москва
2023**

Методические рекомендации содержат указания по подготовке, написанию и оформлению курсовой работы для студентов, обучающихся в рамках образовательной программы «Управление бизнес-процессами в индустрии гостеприимства».

Методические рекомендации составлены в соответствии с:

- Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», утверждённым приказом Министерства образования и науки РФ;
- ГОСТ 7.1-2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления», ГОСТ 7.80-2000 «Библиографическая запись. Заголовок. Общие требования и правила составления»;
- ГОСТ 7.82-2001 «Библиографическая запись. Библиографическое описание электронных ресурсов. Общие требования и правила составления»;
- ГОСТ Р 7.0.5 – 2008 «Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления».
- Положением об итоговой государственной аттестации выпускников высших учебных заведений Российской Федерации

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	4
1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К КУРСОВОЙ РАБОТЕ.....	5
2. СОДЕРЖАНИЕ ОСНОВНЫХ РАЗДЕЛОВ КУРСОВОЙ РАБОТЫ.....	5
Введение.....	5
Глава 1. Теоретическая часть.....	6
Глава 2. Практическая часть.....	7
Заключение.....	7
Литература.....	7
3. ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ КУРСОВОЙ РАБОТЫ.....	7
4. ОФОРМЛЕНИЕ КУРСОВОЙ РАБОТЫ.....	8
5. ПОДВЕДЕНИЕ ИТОГОВ И ОРГАНИЗАЦИЯ ЗАЩИТЫ КУРСОВОЙ РАБОТЫ.....	9
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	10

ВВЕДЕНИЕ

В настоящее время знание основ проектной деятельности и овладение навыками разработки проектов для гостиничного предприятия в области совершенствования технологии создания и содержания гостиничной инфраструктуры, обслуживания гостей, управления персоналом, коммуникационной работы и пр. являются неотъемлемыми требованиями к специалистам, работающим в индустрии гостеприимства.

В этой связи **целью** курсовой работы по дисциплине «Проектирование гостиничной деятельности» является закрепление теоретических знаний и выработка практических навыков в области проектирования различных аспектов гостиничной деятельности, формирующих у обучающихся систему знаний и представлений о проектировании современных бизнес-процессов в индустрии гостеприимства.

При выполнении работы учащиеся знакомятся с учебными, научными и периодическими литературными источниками, связанными с проектной деятельностью гостиниц и туристских комплексов. В зависимости от выбранной темы изучаются существующие планировочные структуры гостиниц с учётом требований СНиП, предъявляемых к зданиям гостиниц и туристских комплексов, основная документация, связанная с выбранным проектным решением, организационно-управленческая структура гостиничного предприятия. Кроме того, важная роль отводится обзору современного состояния и перспектив развития гостиничного бизнеса, а также вопросам государственного регулирования гостиничной деятельности.

В результате написания работы обучающиеся осваивают современные методы и технологии формирования и продвижения гостиничного продукта в условиях конкуренции, а также подходы их оценке и совершенствованию.

1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К КУРСОВОЙ РАБОТЕ

Курсовая работа является индивидуальной, самостоятельно выполненной работой студента. Настоящие методические указания призваны помочь студенту выбрать тему и выполнить исследование на достаточно высоком уровне.

В процессе подготовки курсовой работы обучающийся должен приобрести и закрепить следующие навыки:

- работы со специальной литературой фундаментального и прикладного характера;
- оценки состояния и перспективы инфраструктуры гостиничного предприятия;
- применения нормативно-правовой базы регулирующей работу гостиничных предприятий и проектную деятельность;
- оптимизации организационно-управленческой структуры гостиничного предприятия;
- разработки проекта с учётом требований к гостиничной архитектуре;
- оценки соответствия уровня обслуживания гостей гостиницы действующим стандартам и нормам;
- обоснования и разработки проектов по внедрению или совершенствованию гостиничного продукта;
- обоснования выводов и предложений по совершенствованию технологий гостиничного проектирования.

Выполнение курсовой работы предполагает консультационную помощь со стороны преподавателя и творческое развитие студентом темы и разделов курсовой работы.

Структура пояснительной записки:

1. Титульный лист (приложение 2).
2. Содержание (приложение 3).
3. Пояснительная записка
4. Глава 1. Теоретическая часть (примерно 10 стр.)
5. Глава 2. Практическая часть (примерно 10 стр.)
6. Заключение (примерно 1 стр.)
7. Литература (2 стр.)
8. Приложения

Исходя из рекомендуемой структуры курсовой работы, её объем должен составлять примерно 25-30 страниц текста. Структура каждой работы может уточняться студентом

совместно с руководителем, исходя из научных интересов студента, степени проработанности данной темы в литературе, наличия информации и т.п.

2. СОДЕРЖАНИЕ ОСНОВНЫХ РАЗДЕЛОВ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Указанные ниже основные разделы курсовой работы должны иметь следующее содержание

Введение

В данном разделе обосновываются:

1) обозначается проблема, решению которой посвящается разрабатываемый проект и её актуальность, необходимость решения обозначенной проблемы в современных условиях;

2) цели и задачи, выполняемой работы

3) объект изучения – это явление, процесс, на которые направлена исследовательская деятельность субъекта.

4) Предмет изучения – это планируемые к исследованию конкретные свойства объекта.

1. Теоретическая часть

В этом разделе необходимо:

Определить сущность исследуемого вопроса.

Привести документы, регламентирующие проектную деятельность гостиничного предприятия по разрабатываемому направлению. Это в зависимости от темы могут быть функциональные, санитарные, противопожарные и пр. требования к зданию и др. инфраструктурным элементам гостиницы.

Определить состав и краткое содержание принципов и методов реализации изучаемой проблемы на практике.

Дать характеристику степени проработанности темы в литературных источниках (монографиях, журнальных и газетных статьях, материалах конференций и т.п.), что в итоге должно выразиться в достаточно полном перечне литературы, приведённом в конце курсовой работы.

Обобщить имеющийся отечественный и/или иностранный опыт в решении рассматриваемого вопроса в исторической ретроспективе или констатировать его отсутствие.

2. Практическая часть

В данном разделе работы необходимо провести анализ объекта исследования, отразить его влияние на конкурентоспособность и финансовую устойчивость гостиничного предприятия в настоящее время и в перспективе. В случае выявления проблемы надо предложить меры по их устранению и обосновать целесообразность предлагаемых мер.

Предложения и мероприятия, содержащиеся в данном разделе, должны вытекать из результатов анализа, проведённого автором курсовой работы. Проект обычно выполняется в три этапа: разработка мер, составление сметы для реализации рекомендуемых мероприятий и оценка их целесообразности.

В ряде тем уместно дополнить описание схематичным изображением участка, на котором определена форма здания гостиницы и/или планировочной структурой помещения, возможно иллюстраций элементов интерьерных и экстерьерных дизайнерских решений.

Предлагаемые проектные решения обосновываются при помощи расчётов показателей эффективности работы гостиничного предприятия, подтверждающих целесообразность разрабатываемого проекта.

Заключение

В заключении формулируются выводы, характеризующие степень решения задач, которые ставились при разработке курсовой работы. Здесь необходимо показать, каких конкретных результатов добился автор курсовой работы, решая каждую из поставленных во Введении задач. Здесь могут быть кратко перечислены и объяснены преимущества принятых проектных решений.

Литература

Следует учесть, что, кроме изучения учебников и монографий по теме курсовой работы, необходимо изучение материалов по данной теме, публикуемых в периодической печати. При подборе журнальных статей следует иметь в виду, что в последнем за каждый календарный год номере журнала приводятся перечни статей, опубликованных во всех номерах данного журнала за год. Подбирая литературу (монографии, брошюры, журнальные статьи и т.п.), необходимо учитывать время её издания. В первую очередь следует использовать литературу последних 3-5 лет.

В разделе «Литература» должно быть примерно 15-20 названий.

3. ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

При выборе темы студентам рекомендуется руководствоваться тематикой, представленной в приложении 1 данного руководства. Далее необходимо проконсультироваться с преподавателем, уточнить перечень вопросов, которые необходимо отразить в рамках выбранной тематики и совместно сформулировать тему и составить подробный план работы. После утверждения темы и плана приступить к освещению всех предусмотренных в плане вопросов и оформлению пояснительной записки.

Готовая работа представляется для проверки в электронном и печатном виде. Окончательная оценка выставляется с учётом качества представленной пояснительной записки и устного доклада обучающегося (пункт 5 данной методики).

4. ОФОРМЛЕНИЕ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Рекомендуется следующий порядок размещения материала в курсовой работе:

- титульный лист;
- оглавление (содержание)
- введение;
- основные разделы курсовой работы;
- заключение;
- список использованной литературы;
- приложения.

Курсовая работа должна содержать текстовый, а при необходимости - табличный, графический и другой иллюстративный материал.

Правила оформления курсовой работы:

Курсовая работа печатается на бумаге стандартного формата А4 на одной стороне листа с оставлением полей; все страницы должны быть пронумерованы (нумерация начинается с титульного листа); сокращение слов, кроме общепринятых, не допускается;

При распечатке лучше использовать следующие параметры печати: шрифт № 14 Times New Roman; полуторный межстрочный интервал; левое поле - 2,5 см, правое - 1 см, верхнее - 3 см, нижнее - 2,5 см, формат набранного материала 17,5 x 24 см (длина строки, высота напечатанного текста).

Таблицы, рисунки (графический и другой иллюстративный материал) должны иметь название и соответствующий номер. Номер и название таблицы даются над ней, номер и название рисунка — под ним. На них в тексте курсовой работы должны быть

ссылки, которые при необходимости сопровождаются краткими пояснениями. Таблица или рисунок должен располагаться после первого упоминания о них в тексте;

Нумеровать следует только те формулы, на которые есть ссылки в тексте. Номер формулы ставится в круглых скобках справа от неё и состоит, как правило, из номера раздела (части) и порядкового номера формулы внутри раздела. Смысл всех входящих в формулы элементов должен быть расшифрован непосредственно после формулы, расшифровка должна начинаться со слова «где» без двоеточия после него;

В курсовой работе необходимы библиографические ссылки на источники цитат и заимствований, представленные в списке литературы;

Титульный лист курсовой работы оформляется в соответствии с Приложением 1;

В список литературы включаются все использованные при подготовке курсовой работы источники, а не только те, на которые имеются ссылки в тексте курсовой работы;

Приложения должны иметь сквозную нумерацию арабскими цифрами. Заголовок каждого приложения должен иметь следующий вид: слово «Приложение», его порядковый номер и тематический заголовок, отражающий содержание данного приложения.

5. ПОДВЕДЕНИЕ ИТОГОВ И ОРГАНИЗАЦИЯ ЗАЩИТЫ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Подведение итогов подготовки курсовой работы включает следующие этапы:

- сдача курсовой работы на проверку руководителю;
- доработка курсовой работы с учётом замечаний руководителя;
- регистрация курсовой работы на кафедре
- демонстрация презентации, отражающей цель, задачи и результаты

исследования, выполненного в рамках выполнения настоящей курсовой работы.

ПРИЛОЖЕНИЕ

Приложение 1

Тематика курсовых работ

1. Проектирование номеров: состав помещений, минимальная площадь, размещение в зависимости от категории номера, класса и назначения гостиницы.
2. Оптимизация пространства в соответствии с требованиями доступности для инвалидов и маломобильных граждан (оборудованные стоянки, номера, пандусы, лифты, входное пространство и т.д.).
3. Выбор оптимального планировочного решения с целью избежания стандартных и одинаковых номеров, проектирование (переоборудование) мини- и малых гостиниц.
4. Анализ планировочных решений действующих гостиничных предприятий.
5. Проектирование (переоборудование) номеров гостиниц различных категорий (1 звезда, 2 звезды, 3 звезды, 4 звезды, 5 звезд).
6. Проектирование (переоборудование) предприятий питания в структуре гостиницы.
7. Проектирование (переоборудование) гостиниц и мотелей до 50 номеров (согласно нормативным документам).
8. Разработка проекта по строительству (переоборудованию) гостиниц и мотелей более 50 номеров.
9. Разработка проекта по строительству (переоборудованию) домов отдыха, пансионатов и иных средств размещения.
10. Проектирование оснащения (переоборудования) номеров сьюит, люкс, апартаментов, студии.
11. Проектирование оснащения (переоборудования) номеров первой, второй, третьей, четвертой, пятой категорий.
12. Проектирование оснащения (переоборудования) номерного фонда: наличие одно- и двухместных номеров; многокомнатных номеров; минимальной площади номера; площади, расположению, оснащению санузла в гостиницах разных категорий.
13. Проектирование оснащения (переоборудования) санитарных объектов общего пользования в гостиницах разных категорий.
14. Проектирование оснащения (переоборудования) помещений (площади холла, службы приёма и размещения с зоной для отдыха и ожидания; конференц-зала; бизнес-центра; плавательного бассейна; медицинского кабинета и пр.) в гостиницах разных категорий.
15. Разработка проекта по совершенствованию технологии бронирования номеров и

мест в гостинице, в том числе посредством информационных технологий.

16. Разработка проекта по совершенствованию технологии работы с постоянными гостями отеля. Разработка проекта по совершенствованию (внедрению) программы стимулирования и поощрения «частых» гостей.
17. Разработка проекта по совершенствованию работы (внедрению) службы консьержей, дворецких (батлеров) высококлассного отеля.
18. Разработка проекта по совершенствованию работы (внедрению) услуги по предоставлению экскурсионного обслуживания клиентам отеля.
19. Разработка проекта по совершенствованию работы (внедрению) службы питания для клиентов отеля.
20. Разработка проекта по совершенствованию работы (внедрению) службы кейтеринга гостиничного предприятия.
21. Разработка проекта по совершенствованию работы (внедрению) отдела по организации банкетов и конференций.
22. Разработка проекта по совершенствованию работы (внедрению) медицинского обслуживания в гостинице.
23. Разработка проекта по совершенствованию работы секретариата крупного гостиничного предприятия.
24. Разработка проекта по совершенствованию работы (внедрению) отдела по управлению человеческими ресурсами отеля.
25. Разработка проекта по совершенствованию работы (внедрению) отдела по обучению крупных сетевых гостиниц.
26. Разработка проекта по совершенствованию работы (внедрению) отдела маркетинга и продаж гостиниц с иностранным менеджментом.
27. Разработка проекта по совершенствованию работы (внедрению) отдела по связям с общественностью гостиниц, принадлежащих крупным гостиничным цепям.
28. Разработка проекта по совершенствованию работы (внедрению) инженерно – технической службы гостиниц европейского уровня обслуживания.
29. Разработка проекта по совершенствованию работы (внедрению) отдела безопасности в крупных гостиничных комплексах.
30. Разработка проекта по совершенствованию работы с жалобами клиентов в гостиницах с высокими стандартами обслуживания.
31. Разработка проекта по совершенствованию работы (внедрению) службы контроля качества сервиса в гостиничных предприятиях.
32. Разработка проекта по совершенствованию работы с агрессивными клиентами и

методы урегулирования конфликтов.

33. Разработка проекта по совершенствованию работы по организации отдыха и развлечений в гостинице.
34. Разработка проекта по совершенствованию работы (внедрению) службы организации персонифицированного, элитного, VIP- обслуживания в отеле.
35. Разработка проекта по совершенствованию работы (внедрению) служебного этикета для персонала гостиниц, общие и частные требования.
36. Разработка проекта по совершенствованию работы (внедрению) службы горничных.
37. Разработка проекта по совершенствованию (внедрению) эстетических и этических критериев гостиничного сервиса.
38. Разработка проекта по совершенствованию работы с климатом внутри коллектива отеля.
39. Разработка проекта по совершенствованию работы с общими проблемами качества обслуживания в индустрии гостеприимства.
40. Разработка проекта по совершенствованию организационно-управленческих структур современных гостиничных предприятий.

ТИПОВАЯ ФОРМА ТИТУЛЬНОГО ЛИСТА КУРСОВОЙ РАБОТЫ

**Автономная некоммерческая организация высшего
образования «Российский новый университет»
(АНО ВО «Российский новый университет»)**

Курсовая работа

По дисциплине

Студента (ки) ____ курса Института _____
_____ формы обучения

(фамилия, имя, отчество)

Тема:

Руководитель: _____
(ученая степень, ученое звание)

(фамилия, имя, отчество)

Защитил

«__» _____ 20__ г.

Оценка

Москва

20__ г.

ТИПОВОЕ ОФОРМЛЕНИЕ СОДЕРЖАНИЯ КУРСОВОЙ РАБОТЫ
СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
ГЛАВА 1. ФОРМУЛИРОВКА НАЗВАНИЯ ГЛАВЫ	5
<i>1.1. НАЗВАНИЕ ПАРАГРАФА</i>	<i>5</i>
<i>1.2. НАЗВАНИЕ ПАРАГРАФА</i>	<i>10</i>
<i>1.3. НАЗВАНИЕ ПАРАГРАФА</i>	<i>11</i>
ГЛАВА 2. ФОРМУЛИРОВКА НАЗВАНИЯ ГЛАВЫ	12
<i>2.1. НАЗВАНИЕ ПАРАГРАФА</i>	<i>12</i>
<i>2.2. НАЗВАНИЕ ПАРАГРАФА</i>	<i>15</i>
<i>2.3. НАЗВАНИЕ ПАРАГРАФА</i>	<i>18</i>
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	27
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ	29
ПРИЛОЖЕНИЯ	31