|  |
| --- |
| ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  **«ЛЕНИНГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**  **ИМЕНИ А.С. ПУШКИНА»**  **МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО НАПИСАНИЮ КУРСОВЫХ РАБОТ**  **Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело**  **Направленность (профиль) Гостиничная деятельность**  Санкт-Петербург  2022 |

Одним из важных этапов в процессе подготовки бакалавров является выполнение курсовой работы (КР). Это самостоятельное исследование студента, в основу которого положены знания, умения и владения, сформированные в процессе изучения дисциплин основной профессиональной образовательной программы. Студент выполняет учебную работу, посвященную решению конкретной задачи, связанной с функционированием предприятий туризма или анализом актуальной научной проблемы в области развития сферы гостеприимства.

Цель настоящих рекомендаций – оказать помощь студенту в выборе темы курсовой работы, определении ее содержания, ознакомлении с требованиями по организации написания курсовой работы и ее защиты.

От правильного выбора темы в немалой степени зависит успех работы студента. Кафедра социально-культурного сервиса и туризма (СКСиТ) формирует перечень тем КР и доводит его до сведения обучающихся. Обучающийся выбирает тему, которая закрепляется протоколом заседания кафедры СКСиТ одновременно с назначением руководителя.

Для защиты курсовой работы распоряжением заведующего кафедрой СКСиТ формируется комиссия.

К защите курсовой работы студент готовит доклад продолжительностью 5-7 минут с демонстрацией иллюстрационного материала.

В докладе необходимо отразить актуальность темы, цель и задачи исследования, а также изложить в обобщенном виде полученные результаты, указать их значимость и возможность использования в гостиничной деятельности.

По завершению доклада члены комиссии имеют возможность задать вопросы обучающемуся. Далее студенту предоставляется возможность ответить на вопросы и замечания членов комиссии.

**Руководитель курсовой работы** на основании решения кафедры СКСиТ, определяет тему курсовой работы, структуру курсовой работы, требуемую степень разработки вопросов, определяет график работы.

*Курсовая работа содержит следующие элементы:*

1. Титульный лист установленного образца (Приложение 1).
2. Содержание (оглавление) (Приложение 2).
3. Введение.
4. Основная часть.
5. Заключение.
6. Список использованных источников.( приложение 3).
7. Приложение

Общий объем курсовой работы должен быть не менее 30 страниц, напечатанных через 1,5 интервала. Шрифт – Times New Roman, кегль – 14. Поля: верхнее и нижнее – 20 мм, левое – 30 мм, правое – 15 мм. В начале каждого абзаца устанавливается отступ 1,25.

Работа выполняется на пронумерованных листах формата А4. Все страницы работы последовательно нумеруются. Нумерация должна быть сквозной от титульного листа до последней страницы, включая иллюстрации, таблицы и т.п. как внутри текста, так и в приложении, номер страниц располагается внизу листа, справа. Номер страницы на титульном листе не ставится. Нумерация страниц начинается со второго листа (содержания) и заканчивается последним.

**Во Введении** должна содержаться краткая оценка современного состояния рассматриваемой проблемы, обосновываться актуальность выбранной темы, цель и задачи работы, объект и предмет исследования, теоретико-методологические основы работы, практическая значимость. Структура курсовой работы. Введение должно быть кратким (1,5-2 страницы).

**В основной части**, разделенной логически на главы (2 главы) и параграфы (может состоять из 2-3 параграфов в каждой главе) - изложение современного состояния вопроса, основных научных подходов к решению поставленных задач, определение основных понятий, описание и анализ выполненного исследования по теме, сформулированные выводы и их аргументация, рекомендации по использованию результатов исследования на практике. В этом разделе могут быть размещены таблицы, графики, схемы и другой иллюстративный материал. Общий объем (18-20 страниц).

В центре исследования - деятельность конкретного подразделения гостиницы и технологии создания комфортной среды для определённой группы гостей отеля. Например, материально-технические, сервисные, управленческие технологии создания комфортной среды для гостей в ресторане отеля и организация питания для китайских туристов.

**В *заключении****.* ***Заключение- 1- 1,5 страницы****, содержит основные итоги работы и выводы).П*риводятся обобщенные итоги выполненного исследования, формулируются выводы и предложения, определяются перспективы продолжения исследования (при необходимости). Не допускается включать в заключение выводы общего характера, не вытекающие из результатов проведенного исследования.

***Список использованной литературы и источников*** представляет собой корректное библиографическое описание всех источников, использованных обучающимся при подготовке курсовой работы, в том числе и электронных. В список обязательно включают все источники, которые были использованы при подготовке курсовой работы.

***Приложение*** (включает вспомогательные и дополнительные материалы, включаемая в работу только при необходимости; как правило, это нормативные документы, иллюстрации, анкеты, фото-материалы, иллюстрирующие основное содержание работы (схемы, географические карты, фотографии, таблицы, методики, графики, дидактические материалы и иллюстрации).

**ТЕМЫ КУРСОВЫХ РАБОТ**

Темы курсовых работ носят обобщенный характер и могут быть конкретизированы научным руководителем совместно со студентом. При выборе темы обучающийся может выбрать более узкое направление для исследования или аспект деятельности. Например, выбрав тему «Разработка предложений для обслуживания туристов из стран ЮВА (на примере программы India friendly, China friendly и др). Ее можно раскрыть на примере туристов из Таиланда и взяв за основу существующую программу China friendly разработать свои предложения по организации приема таких туристов в отелях.

Тема «Организация и технология приема бизнес-туристов в конференц-зале гостиницы 3 звезд» может предполагать организацию как общий подход, так и приема бизнес туристов из разных стран мира (Японии и т.п.).

Тема «Разработка обустройства жилого номера высшей категории студия гостиницы 4 звезды» предполагает создание комфортной среды пребывания туристов в отеле и сервисных предложений, изучение рынка поставщиков товаров и услуг, авторскую разработку обустройства и комплектации жилого номера.

Тема «Организация обслуживания туристов в зоне тематического шведского стола в ресторане гостиницы» предполагает разработку программы обслуживания и меню с учетом национальных традиций питания например: индийского, русского завтрака, итальянского ужина и т.п. или календарного праздничного мероприятия например: Масленицы и т.п. по выбору студента)

Темы курсовых работ по дисциплине «Организация ГД» 2 курс 3++

1. Разработка предложений для обслуживания туристов из стран Европы гостинице ***(рассмотреть следует на примере программы India friendly, China friendly и др уточнить страну).***

2. Разработка предложений для обслуживания туристов из стран Ближнего Востока гостинице ***(рассмотреть следует на примере программы India friendly, China friendly, Halal friendly и др уточнить страну).***

3. Разработка предложений для обслуживания туристов из стран ЮВА гостинице ***(рассмотреть следует на примере программы India friendly, China friendly,*** ***Halal friendly и др уточнить страну).***

4. Разработка предложений для обслуживания туристов из стран Африки гостинице ***(рассмотреть следует на примере программы India friendly, China friendly, Halal friendly и др, уточнить страну).***

5. Разработка предложений для обслуживания туристов из стран Северной/Южной Америки в гостинице ***(рассмотреть следует на примере программы India friendly, China friendly и др, уточнить страну).***

6. Организация обслуживания бизнес туристов в зоне кофе-брейка гостиницы.

7. Организация обслуживания туристов в зоне завтрака ресторана гостиницы.

8. Организации обслуживания туристов в кафе гостиницы

9. Организация обслуживания туристов в зоне шведского стола ресторана гостиницы.

10. Организация обслуживания туристов в зоне тематического шведского стола в ресторане гостиницы ***(рассмотреть следует на примере на примере национального завтрака, национального обеда,национального ужина или календарного праздничного мероприятия)***

11. Организация обслуживания туристов в ресторане гостиницы 5 звезд

12. Организация обслуживания туристов в ресторане гостиницы 4 звезды

13. Организация обслуживания туристов в ресторане гостиницы 3 звезды

14. Организация обслуживания туристов в ресторане гостиницы 2 звезды

15. Организация технических, технологических и информационных решений для ресепшен гостиницы **(категория гостиницы 1-5 звезд по выбору студента)**

16. Организация обслуживания туристов в баре гостиницы 5 звезд

17. Организация обслуживания туристов в баре гостиницы 4 звезды

18. Организация обслуживания туристов в баре гостиницы 3 звезд

19. Организация обслуживания туристов в баре гостиницы 2 звезды

20. Организация обслуживания туристов в кемпинге

21. Организация обслуживания туристов в мотеле

22. Организация обслуживания туристов в доме охотника

23. Организация обслуживания туристов в коттедже

24. Организация обслуживания туристов в гостевом доме

25. Разработка обустройства переговорных комнат гостиницы **(категория гостиницы 2-5 звезд по выбору студента)**

26. Организация обслуживания туристов в жилых помещениях в ООПТ ***(рассмотреть следует на примере на примере заповедников: туристские избы, юрты, гостевые дома и т.п.)***

27. Разработка обустройства жилого номера высшей категории сюит гостиницы 5 звезды

28. Разработка обустройства жилого номера высшей категории сюит гостиницы 4 звезды

29. Разработка обустройства жилого номера высшей категории сюит гостиницы 3 звезды

30. Разработка обустройства жилого номера высшей категории люкс гостиницы 5 звезд

31. Разработка обустройства жилого номера высшей категории люкс гостиницы 4 звезды

32. Разработка обустройства жилого номера высшей категории люкс гостиницы 3 звезды

33. Разработка обустройства жилого номера высшей категории люкс гостиницы 2 звезды

34. Разработка обустройства жилого номера высшей категории апартамент гостиницы 5 звезд

35. Разработка обустройства жилого номера высшей категории апартамент гостиницы 4 звезд

36. Разработка обустройства жилого номера высшей категории апартамент гостиницы 3 звезды

37. Разработка обустройства жилого номера высшей категории джуниор сюит гостиницы 5 звезд

38. Разработка обустройства жилого номера высшей категории джуниор сюит гостиницы 4 звезды

39. Разработка обустройства жилого номера высшей категории студия гостиницы 5 звезд

40. Разработка обустройства жилого номера высшей категории студия гостиницы 4 звезды

41. Разработка обустройства жилого номера высшей категории студия гостиницы 3 звезды

42. Разработка обустройства жилого номера высшей категории студия гостиницы 2 звезды

43. Разработка обустройства жилого номера первой категории стандарт гостиницы 5 звезд

44. Разработка обустройства жилого номера первой категории гостиницы 4 звезды

45. Разработка обустройства жилого номера первой категории гостиницы 3 звезды

46. Разработка обустройства жилого номера первой категории гостиницы 2 звезды

47. Разработка обустройства жилого номера первой категории гостиницы 1 звезда

48. Разработка обустройства жилого номера второй категории гостиницы 4 звезды

49. Разработка обустройства жилого номера второй категории гостиницы 3 звезды

50. Разработка обустройства жилого номера второй категории гостиницы 2 звезды

51. Разработка обустройства жилого номера второй категории гостиницы 1 звезды

52. Разработка обустройства жилого номера третьей категории гостиницы 4 звезды

54. Разработка обустройства жилого номера третьей категории гостиницы 3 звезды

55. Разработка обустройства для жилого номера второй категории гостиницы 2 звезды

56. Разработка обустройства жилого номера третьей категории гостиницы 1 звезда

57. Разработка обустройства жилого номера четвертой категории гостиницы 3 звезды

58. Разработка обустройства жилого номера четвертой категории гостиницы 2 звезды

59. Разработка обустройства жилого номера четвертой категории гостиницы 1 звезда

60. Разработка обустройства жилого номера пятой категории гостиницы 3 звезды

61. Разработка обустройства жилого номера пятой категории гостиницы 2 звезды

62. Разработка обустройства жилого номера пятой категории гостиницы 1 звезда

63. Организация и технология приема бизнес-туристов в конференц-зале гостиницы 5 звезд.

64. Организация и технология приема бизнес-туристов в конференц-зале гостиницы 4звезды.

65. Организация и технология приема бизнес-туристов в конференц-зале гостиницы 3 звезд.

66. Организация и технология приема бизнес-туристов в конференц-зале гостиницы 2 звезды.

67. Организация обслуживания в фитнес - зоне гостиницы 5 звезд.

68. Организация обслуживания в фитнес - зоне гостиницы 4 звезды.

69. Организация обслуживания в фитнес - зоне гостиницы 3 звезд

70. Организация обслуживания туристов в ботеле

71. Организация обслуживания туристов в доме рыбака

72. Организация обслуживания туристов в глэмпинге

При написании курсовой работы студенту следует помнить о стиле изложения. Язык исследования должен быть точным, ясным, не допускать двусмысленного толкования. Необходимо умело использовать научную терминологию, не увлекаться чрезмерным употреблением «наукообразных» слов и оборотов.

Автор несет полную ответственность за все опечатки как в собственном тексте, так и в цитатах и в научном аппарате.

Текст разделяется на разделы (главы), подразделы (параграфы), пункты. Каждый раздел работы (введение, главы, заключение) начинается с новой страницы) и снабжается заголовком. Разделы должны иметь порядковые номера в пределах всей работы, обозначенные цифрой с точкой в конце. Подразделы необходимо располагать друг за другом.

Заголовки разделов и подразделов следует располагать в середине строки без точки в конце. Если заголовки содержат несколько предложений, их разделяют точками. Название разделов и подразделов в тексте работы следует выделять жирным шрифтом.

Каждое приложение должно начинаться с новой страницы и иметь сквозную нумерацию. Материалы в приложении размещаются в соответствии с порядком их упоминания в тексте. Ссылки на приложения обязательны и даются в круглых скобках, например, (прил. 1). Точки всегда ставятся в конце предложения, после скобки.

Особое внимание следует обратить на точность и правильность цитирования, а также размещение ссылок на использованный источник. На все статистические и фактические данные, приводимые в работе в конце предложения должна быть размещена ссылка: в квадратных скобках указывается номер источника, соответствующий номеру данного источника из списка использованных источников, например, [25] или [3, 10,15, 32].

Все цитаты заключаются в кавычки. В тексте допустимо использование только кавычек из русской раскладки клавиатуры, например, «…».

##### Все иллюстрации (фотографии, карты, схемы, графики, диаграммы) именуются рисунками. Рисунки должны быть выполнены тушью или напечатаны на принтере, чтобы детали их были ясно различны. Рисунки размещаются сразу после ссылки на них в тексте или в приложении к работе. Ссылки на рисунки размещаются в круглых скобках, например, (рис. 1). Рисунки должны нумероваться последовательно, и иметь сквозную нумерацию без привязки к номеру раздела. Подписи под рисунками должны быть содержательными. Подпись размещается под рисунком рядом с его номером, выполняется тем же шрифтом, что и вся работа (Times New Roman, кегль – 14) и выравнивается по центру, в конце подписи точка не ставится. Образцы оформления иллюстраций приведены ниже. В том случае, если иллюстрация была перенесена в работу в практически неизмененном виде после подписи в квадратных скобках указывается номер источника (рис. 1).

«Электронный ключ» – 18 %;

Онлайн регистрация –17%;

Онлайн выписка из гостиницы – 15%;

Выбор номера перед заездом – 18%;

Дистанционный контроль освещения в номере – 3%;

«Умный» термостат – 11%.

Рисунок 1. Желаемые инновации в гостиничной деятельности[7]

##### В том случае если автор курсовой работы преобразовал данные (нанес их на картографическую основу или оформил в виде графика) приведенные в источнике, то в конце подписи к рисунку ставится звёздочка и в следующей сроке вслед за звездочкой после фразы «составлено автором» в квадратных скобках указывается номер источника или номера источников через запятую (рис. 2).

##### Рисунок 2. Степень важности PR-мероприятий в гостинице для респондентов \*

##### \*составлено автором по [26]

Статистические данные, приводимые в работе, могут быть оформлены в виде таблиц. Таблицы по возможности должны быть простыми, чтобы читатель мог легко уяснить значение помещенных в них данных. Таблицы должны следовать за ссылкой на них или помещены в приложение к работе. Ссылки на таблицы размещаются в круглых скобках, например, (табл. 1). Таблицы должны нумероваться последовательно, и иметь сквозную нумерацию без привязки к номеру раздела. Названия таблиц должны быть содержательными. Подпись размещается над таблицей и выполняется тем же шрифтом, что и вся работа (Times New Roman, кегль – 14). Номер таблицы выравнивается по правому краю, перед номером пишется слово «Таблица» с прописной буквы, а после номера точка не ставится. Название таблицы выравнивается по центру, в конце подписи точка не ставится. Образец оформления таблицы приведен ниже.

Таблица 1

Анализ конкурентов изучаемой гостиницы\*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Отель | Расположение | Номерной фонд | M&E пространства |
| Park Inn by Radisson Pulkovskaya | Площадь Победы, д.1 | 842 номера | 21 современным зал |
| Crowne Plaza Airport | ул. Стартовая, д. 6 литер А | 294 номера | 11 модулируемых конференц-залов |
| Hilton | Петербургское Шоссе, 62 стр. 1 | 234 номера | 7 конференц-залов с панорамными окнами |
| Holiday Inn St. Petersburg - Moskovskye V., an IHG hotel | Московский пр-т., 97а | 557 номеров | 14 конференц-залов |

\*cоставлено автором [5,,10,20]

В том случае, если таблица была перенесена в работу в практически неизмененном виде после названия в квадратных скобках указывается номер источника. В том случае если автор курсовой работы преобразовал данные или собрал их в табличную форму из нескольких источников, то в конце названия таблицы ставится звёздочка и в сроке, размещенной прямо после таблицы, за звездочкой после фразы «составлено автором» в квадратных скобках указывается номер источника или номера источников через запятую (табл. 1). Если в работе одна таблица, то слово «таблица» не пишется и номер ей не присваивается.

*Формулы.* Значение переменных в математических выражениях символов должно быть разъяснено при первом их использовании. Значение каждого символа дают с новой строки в той последовательности, в какой они приведены в формуле, например:

RevPar = Occ% \* ADR

где,

Occ% - загрузка отеля в %

ADR (Average Daily Rate) – средняя стоимость номера в сутки

Математические выражения, на которые имеются ссылки в тексте имеют сквозную нумерацию. Каждый номер должен быть заключен в круглые скобки и помещен на правом поле на нижней строке выражения, к которому он относится. Ссылки в тексте на номер формулы дают в круглых скобках, например, «... в формуле (1)».

При написании курсовой работы могут использоваться различные источники: нормативно-правовые акты, государственные доклады, книги, статьи, отчеты, интернет-ресурсы. Все источники, приведенные в списке, имеют сквозную нумерацию. Сначала в алфавитном порядке располагаются русскоязычные источники, затем источники на иностранных языках и интернет-ресурсы.

**Литература**

1. Об утверждении Положения о классификации гостиниц Постановление Правительства Российской Федерации от от 18 ноября 2020 года N 1860Об утверждении Положения о классификации гостиниц / <https://docs.cntd.ru/document/566419544>
2. ГОСТ Р. 56780-2015 Услуги средств размещения. Бизнес-услуги. Общие требования [текст]: нормативно-технический материал.-Москва: ОАО «ВНИИС», 2016.-23с.
3. ГОСТ Р. 53524-2009 Конгрессная деятельность. Термины и определения [текст]: нормативно-технический материал.- Москва: ТК по стандартизации ТК 346 «Бытовое обслуживание населения»., 2011.-32с.
4. Аносова Т.Г., Ж. Танчев Технологии комфорта : [учеб. пособие] ; М-во образования и науки Рос. Федерации, Урал. федер. ун-т. – Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2016. – 72 с.
5. Волков Ю.Ф. Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов/ Серия "Учебники, учебные пособия". Ростов н/Д: Феникс, 2003. - 352 с.
6. Джум Т.А., Ольшанская С.А. Организация и технология питания туристов: учеб.пособие для вузов.-М.: Магистр 2011–320с.
7. Материально-техническая база и оформление гостиниц и туркомплексов: Учебник для сред. Проф. Образования / И.Ю. Ляпина, Т.Л. Игнатьева, С.В. Безрукова. - М.: Издательский центр "Академия", 2004. - 256 с.
8. Специальные требования и рекомендации к зданиям и площадкам для размещения гостиниц категории 3 и 2 звезд в г. Москве. М., ОАО «ГАО МОСКВА», 2010 г.
9. Белова С.К. Проектирование гостиничных и ресторанных предприятий. Учебное пособие. - М.: Компания Спутник+, 2 изд., 2011.- 112 с.
10. Кадиева С., Забота о клиенте: Наука и экономика/ С.Кадиева, Г. Рафаилова - Варна. Экон. ун-т. , 2012-183с.
11. Литвинов В. В. Дизайн: отель, ресторан - М.: «Рудизайн», 2007. – 400 с.
12. Ляпина И.Ю. Индустриальная база гостиниц и туристских комплексов. Учебник.- М.:Издат. центр «Академия», 2010.- 272 с.
13. Никонова Е.И., Сорокина А.И., Сорокин И.В. Проектирование интерьеров общественного питания: Учебно - методическое пособие /Сост. Е.И. Никонова, А.И. Сорокина, И.В. Сорокин. - Ижевск: Издательство «Удмуртский университет», 2015. - 68 с.
14. Пфлегер Андреа. Отель. Как выстроить дело с нуля до пяти звезд. - М.: «Центрполиграф», 2008. – С. 107.
15. Журнал «Общепит. Бизнес и искусство»
16. Журнал "Отель"
17. Журнал "Гостиничное дело"
18. Журнал "Пять звезд"
19. Журнал «Гостиница и ресторан»
20. Журнал «Ресторановед»

**Интернет–ресурсы**

1. Официальный сайт Федерального агентства по туризму (Ростуризм: URL: <http://www.russiatourism.ru/>
2. Официальный сайт Российской гостиничной Ассоциации: URL:<http://rha.ru/>
3. Официальный сайт Российского союза туриндустрии: URL:<http://www.rostourunion.ru/>
4. Портал про гостиничный бизнес: URL:<http://prohotel.ru/>
5. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса: URL: [http://www.frontdesk.ru](http://www.frontdesk.ru/vetka.cgi?vetkaid=39)
6. Все об отелях: URL:<http://www.city-of-hotels.ru/>
7. Консультант.: URL: http://www.consultant.ru - справочно-правовая система. Содержит законодательную базу, нормативно-правовое обеспечение, статьи.
8. Cайт для профессионалов индустрии гостеприимства: URL://http: [www.hospitalitynet.org](http://www.hospitalitynet.org)
9. Официальный сайт Лозанской школы гостиничного менеджмента :URL://http [www.ehl.edu](http://www.ehl.edu)
10. Известия Российского союза по туризму URL://http: [www.ratanews](http://www.ratanews)

**Приложение 1.**

**Титульный лист курсовой работы**

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ**

**ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ЛЕНИНГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ им. А.С. ПУШКИНА**

**Кафедра социально-культурного сервиса и туризма**

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |

**КУРСОВАЯ РАБОТА**

**по дисциплине «Организация гостиничного дела»**

**на тему:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Обучающейся 2 курса  очной формы обучения  направления 43.03.03.  Гостиничное дело | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (подпись) | Матвеевой  Ольги Сергеевны |
| Научный руководитель  канд. геогр. наук, доц. | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (подпись) | Гаджиева  Елена Анатольевна |
|  |  |  |
|  |  |  |

Санкт-Петербург

20\_\_\_\_\_г.

**Приложение 2.1**

**Образец оглавления (содержания) курсовой работы**

Содержание

ВВЕДЕНИЕ……………………………………………………………………...3

ГЛАВА 1. ……………………………………………………………………….5

* 1. ……………………………………………………………..…………..…..5

1.2. ………….………..….……………………………………………………….8

1.3 ……………………………………………………..…...................………...10

ГЛАВА 2. ……………………………………………………..………………….14

2.1 ..........…………………………………………………………..…………….14

2.2 ………………………………………………………………………………..16

2.3. .………….……………………………………………………………..….…22.

Заключение………………………………………………………………….…...25

Список использованной литературы и источников…………………..……….27

Приложение …………………………………………………………………......30

**Приложение 2.2.**

**Тема: РАЗРАБОТКА ОБУСТРОЙСТВА ЖИЛОГО НОМЕРА ВЫСШЕЙ КАТЕГОРИИ СЮИТ ГОСТИНИЦЫ 5 ЗВЕЗДЫ**

**ПЛАН РАБОТЫ**

ВВЕДЕНИЕ…………………………………………………………….….3

ГЛАВА 1. ТЕХНОЛОГИИ СОЗДАНИЯ КОМФОРТНОЙ СРЕДЫ ДЛЯ ГОСТЕЙ ОТЕЛЯ…………………………………………………………………5

1.1. Создание комфортной среды для туристов на предприятии сферы гостеприимства …………………………………………………………………..5

1.2. Анализ рынка ведущих поставщиков HORECA………………….. 9

1.3 Анализ социокультурных особенностей гостей *……………….….…11*

Глава 2. РАЗРАБОТКА РЕКОМЕНДАЦИЙ ПО СОЗДАНИЮ КОМФОРТНОЙ СРЕДЫ ГОСТИНИЦЫ ДЛЯ ТУРИСТОВ………………...14

2.1 Рекомендации по совершенствованию сервиса по приему и обслуживанию туристов на гостиничном предприятии *(тип гостей по выбору студента ……………….…………………………………………..…………………………17*

2.2 Комплектация и оформление помещения гостиницы для туристов…………………………………………………………………………….…21

2.3. Рекомендации по технологии ухода за оборудованием и материалами ………………………………………………………………………….….23

Заключение……………………………………………………………....26

Список использованной литературы и источников………………..…28

Приложение (факультативная часть, включаемая в работу только при необходимости; как правило, это нормативные документы, иллюстрации, анкеты, фото-материалы, схемы, таблицы и т.п.)…………………………………….30

**Приложение 2.3**

**Тема: РАЗРАБОТКА ПРЕДЛОЖЕНИЙ ДЛЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ТУРИСТОВ ИЗ ЯПОНИИ**

ВВЕДЕНИЕ………………………………………………..…………………….3

ГЛАВА 1 ОСОБЕННОСТИ КРОССКУЛЬТУРНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ТУРИСТАМИ ИЗ ЯПОНИИ….…………………………………………………………………….5

* 1. Особенности национального менталитета японцев ………………..……..5
  2. Кросскультурные особенности поведения японских туристов …………8
  3. Культура повседневности в Японии……………………..………………. 11

ГЛАВА 2. РАЗРАБОТКА РЕКОМЕНДАЦИЙ ПО СОЗДАНИЮ КОМФОРТНОЙ СРЕДЫ В ГОСТИНИЦЕ ДЛЯ ТУРИСТОВ ИЗ ЯПОНИИ (НА ПРИМЕРЕ FRIENDLY ПРОГРАММ)…………..……….14

2.1 Особенности организации приема и размещения туристов из Японии в гостинице………………………………………………..………………….….. 14

2.2 Организация обслуживания питанием туристов из Японии в гостинице…………………………………………………………………………………21

2.3. Рекомендации по совершенствованию сервиса по приему и обслуживанию туристов из Японии на гостиничном предприятии, на основе кросскультурного подхода ………………….……………………………………..……….23

Заключение………………………………………………………………..……..26

Список использованной литературы и источников……………………….…..28

Приложение (факультативная часть, включаемая в работу только при необходимости; как правило, это нормативные документы, иллюстрации, анкеты, фото-материалы, схемы, таблицы и т.п.)……………………………………………….……………………………..30

**Приложение 3.**

Пример оформления списка использованной литературы и источников:

1. Арифуллин М.В. Стратегии создания и развития транснациональных гостиничных цепей (монография) / М.В. Арифуллин, Л.С. Морозова. – М: Изд-во МГИИТ им. Ю.А Сенкевича. – 2012. – 240 с.
2. Пучкина Е.А. Анализ факторов, оказывающих влияние не выбор гостиницы бизнес-туристами / Е.А. Пучкина, Д.Г. Петрова // Российские регионы: взгляд в будущее. — 2018. — № 4. — С. 143- 153.
3. Спиридонова Е.В. PEST – анализ, как главный инструмент анализа факторов дальнего окружения // Современные научные исследования и инновации. 2017. № 3 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://web.snauka.ru/issues/2017/03/79940 (дата обращения: 10.04.2020).
4. Шахова О.Ю. Проблема определения понятий «туристская индустрия» и «туристская инфраструктура» // Экономические и гуманитарные исследования регионов. — 2015. — №2. — С. 98-102.
5. С.Г. Шкуропат, Н.А. Михеева, Т.В. Скрипова, Е.Е. Марченко, Г.Н. Кокшина, Е.В. Кокшина, В.Г. Велединский, П.В. Жуков. Гостиничное дело: Учебное пособие для бакалавров и магистров. – СПб., 2015. Сер. Стандарт 3-го поколения; 2-е изд., перераб. и доп. – 336 с.

Интернет-ресурсы

1. Официальный сайт Федерального агентства по туризму РФ. – http://www.russiatourism.ru/ (дата обращения: 20.02.2018)
2. Официальный сайт Российской гостиничной Ассоциации: URL:<http://rha.ru/> (дата обращения: 20.02.2018)