Федеральное агентство по образованию

ФГОУ СПО Комсомольский-на-Амуре

техникум информационных технологий и сервиса

**Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах**

Методические указания и контрольные задания

для студентов- заочников, экстерната образовательных учреждений среднего профессионального образования

по специальности 100105 «Гостиничный сервис»

2007

|  |  |
| --- | --- |
| Рассмотрено кафедрой  Общепрофессиональных дисциплин  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_зав. кафедрой  В.А. Балаганская  «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2007 г. | Методические указания составлены в соответствии с примерной (рабочей) программой по дисциплине  по специальности «Гостиничный сервис»  Лисицыной Т,И,  (кем, дата, подпись) |
| Составитель:  Редактор:  Рецензенты: | Т,И,Лисицына,  преподаватель Комсомольского-на-Амуре  техникума информационных технологий и сервиса |

Содержание

|  |  |
| --- | --- |
| 1.Введение | 4 |
| 2.Содержание дисциплины | 6 |
| 2.1.Тема 1. Гостиничное хозяйство | 6 |
| 2.2.Тема 2. Организация и технология работы службы приема и размещения гостей. | 7 |
| 2.3.Тема . Организация и технология обслуживания гостиничного фонда | 7 |
| 2.4.Тема 4. Культура поведения персонала гостиниц. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса | 8 |
| 2.5.Тема 5. Организация и технология обслуживания гостей питанием. | 9 |
| 2.6.Тема 6. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице. | 10 |
| 2.7.Тема 7. Пожарная безопасность, охрана труда и техника безопасности в гостиницах | 10 |
| 3.Варианты контрольной работы и методические указания по её выполнению | 11 |
| 4.Экзаменационные вопросы | 14 |
| 5.Рекомендуемая литература | 15 |
| 6. Методические указания по выполнению курсовой работы | 16 |
| 7. Приложения | 20 |

### 1.ВВЕДЕНИЕ

Учебная дисциплина «Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах» является специальной дисциплиной, формирующей профессиональные знания будущих специалистов гостиничной индустрии.

Основная задача курса:

* совершенствование знаний студентов о формах методах обслуживания гостей;
* способствовать подготовке компетентных специалистов-практиков для гостиничной индустрии

Цель данного пособия – помочь студентам выполнить курсовую работу и домашнюю контрольную работу по дисциплине «Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах». В методических указаниях рассмотрены элементы гостиничного сервиса, принципы и нормы гостиничного обслуживания, профессиональные требования к персоналу гостиничного предприятия, требования к обслуживанию клиентов гостиниц различного типа, организация службы питания в гостиницах и туристских комплексах, дополнительные услуги в гостинице. Изучение программного материала должно способствовать формированию у студентов нового экономического мышления. По окончании обучения студенты получают теоретические и практические навыки в области гостиничного обслуживания.

Учебная дисциплина «Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах» является общепрофессиональной дисциплиной, формирующей знания, необходимые для освоения профессии.Указания изучения дисциплины подготовлены с учетом действующих в стране законодательных актов, нормативных документов по организации гостиничного сервиса, а так же знаний студентов следующих дисциплин: «Менеджмент гостиниц и ресторанов», «Маркетинг в гостиничной индустрии и туризме», «Управление персоналом», «Сервисная деятельность» и является их логическим продолжением изучения студентами дисциплин специальности. Программа дисциплины предполагает практическое осмысление ее разделов и тем на практических занятиях.

В результате изучения дисциплины студент должен: иметь представлениео достижениях и практике в области гостиничного сервиса, об опыте зарубежных стран и России внедрения технологий обслуживания в гостиничный бизнес; знатьпринципы обслуживания клиентов гостиниц и туристских комплексов; овладетьметодами обслуживания гостей.

В методических указаниях раскрыто краткое содержание каждой темы программы, даны вопросы для самоконтроля, указаны методические рекомендации по выполнению контрольной работы. В конце пособия приведены экзаменационные вопросы и список рекомендованной литературы.

**2.СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**2.1Тема 1.** **Гостиничное хозяйство**

*Вопросы для изучения:*

1. Основные понятия и определения в области гостиничного хозяйства.
2. Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного хозяйства.
3. Классификация средств размещения гостиничного типа. Типы гостиничных предприятий в зависимости от назначения.
4. Основные модели организации гостиничного дела.
5. Профессиональные стандарты (квалификационные требова­ния) к основным должностям работников индустрии.
6. Организационная структура управления гостиничным предприятием.
7. Службы гостиницы и их характеристика

*Вопросы для самопроверки:*

1. Приведите определение понятия "гостиница". Назовите особенности гостиничных услуг.
2. Раскройте содержание *услуги размещения*, *услуги по предоставлению питания, о*пишите *дополнительные услуги* предоставляемые гостям в отелях
3. Перечислите наиболее употребляемые критерии классификации гостиниц.
4. Какая система классификации гостиничных предприятий по уров­ню комфорта считается наиболее распространенной в мире?
5. Как классифицируют предприятия, входящие в состав гостинич­ных цепей?
6. Перечислите группы требований к гостиницам (мотелям) раз­личных категорий, предусмотренных ПОЛОЖЕНИЕМ О ГОСУДАРСТВЕННОЙ СИСТЕМЕ КЛАССИФИКАЦИИ ГОСТИНИЦ И ДР. СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ. Утв.: Приказом Минэкономразвития от 21 июня 2003г. № 197
7. Как классифицируют гостиничные предприятия по вместимости?
8. В чем суть концепции "гостиницы делового назначения", курортной гостиницы туристской гостиницы".
9. Приведите классификацию гостиниц по месторасположению, продолжительности работы, обеспечению питанием, продолжительнос­ти пребывания, уровню цен.
10. Перечислите основные законодательные и нормативные документы регулирующие деятельность гостиничных предприятий.
11. Какие требования предъявляются к персоналу контактных служб гостиничного предприятия?
12. Перечислите основные должности работников гостиничной индустрии и раскройте профессиональные стандарты (квалификационные требова­ния) предъявляемые к ним.
13. В чем суть организационной структуры управления гостиницей?
14. В чем суть и когда применяются функциональная, линейно-функциональная или пирамидальная орг. структуры?
15. Перечислите и охарактеризуйте основные службы гостиничного предприятия

**2.2. Тема 2.** **Организация и технология работы службы приема и размещения гостей.**

*Вопросы для изучения:*

1. Операционный процесс обслуживания и функции службы приема и размещения.
2. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице. Порядок регистрации и размещения гостей. Виды и правила расчетов с клиентами.

*Вопросы для самопроверки:*

1. Какую информацию должна содержать заявка на бронирование гостиничного номера?
2. Что означает гарантированное подтверждение заявки на брони­рование номера?
3. Какие требования предъявляются к службе приема?
4. Кто относится к персоналу службы обслуживания гостиницы?
5. Какие основные функции выполняет персонал службы эксплуа­тации номерного фонда?
6. Опишите порядок регистрации и размещения гостей.
7. Виды и правила расчетов с клиентами.

**2.3. Тема 3**. **Организация и технология обслуживания гостиничного фонда**

*Вопросы для изучения:*

1. Виды гостиничных помещений.
2. Организация уборочных работ.
3. Подготовка номеров к заселению.
4. Технология выполнения различных видов уборочных работ. Подготовка горничной к работе.
5. Нормативы проведения уборочных мероприятий.
6. Работы, связанные с оборотом постельного белья.
7. Санитарно-гигиенические принадлежности.

*Вопросы для самопроверки:*

1. Какие виды уборочных работ Вам известны?
2. Какие уборочные работы выполняют в вестибюле?
3. Расскажите о видах уборочных работ в номерах и в чем их различие?
4. В чем различие текущей, промежуточной и генеральной уборок?
5. Расскажите о порядке смены постельного белья.
6. Расскажите о пылеудалении при проведении уборочных работ.
7. Расскажите об уходе за паркетными полами.
8. Расскажите об уборке в холлах, гостиных, коридорах.
9. Каковы требования, предъявляемые к санитарному со­держанию помещений для хранения чистого и грязного белья.
10. Что Вам известно о системах мусороудаления и пыле­удаления?
11. Как готовят предприятия питания к приему гостей.

**2.4. Тема 4. Культура поведения персонала гостиниц. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса**

*Вопросы для изучения:*

1. Правила поведения персонала гостиниц.
2. Стиль в обслуживании гостей.
3. Основные правила ведения телефонных переговоров.
4. Требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала гостиниц.
5. Система оценки удовлетворенности клиента качеством обслуживания в гостиницах.

*Вопросы для самопроверки:*

1. Опишите требования к работникам, контактирующим с гостями.
2. В чем заключается профессиональное поведение работников требования профессиональному поведению персонала гостиничного предприятия.
3. Культура обслуживания клиентов, ее основные направления.
4. Перечислите общие правила общения персонала с гостем.
5. Расскажите правила общения с клиентом по телефону.
6. Перечислите требования, предъявляемые к внешнему виду и гигиене персонала предприятий индустрии гостеприимства.
7. Каким образом определяется удовлетворенность клиента качеством обслуживания в гостиницах.

**2.5. Тема 5. Организация и технология обслуживания гостей питанием.**

*Вопросы для изучения:*

1. Структура управления предприятиями питания гостиницы.
2. Рестораны и бары гостиницы. Кухня ресторана при гостинице.
3. Подготовка ресторанного зала к обслуживанию.
4. Обслуживание гостей в зале ресторана.
5. Секция обслуживания номеров.
6. Отдел обслуживания массовых мероприятий.
7. Банкетное обслуживание.

*Вопросы для самопроверки:*

1. Как классифицируют бары в зависимости от их расположения в гостиничном здании?
2. Какая информация должна быть учтена и зафиксирована при принятии заказа на обслуживание в гостиничном номере?
3. Изложите специальные правила обслуживания гостей в номерах.
4. Назовите слагаемые культуры обслуживания на предприятиях пи­тания.
5. Чем отличается континентальный завтрак от английского?
6. Какие методы обслуживания используются при организации зав­траков, обедов и ужинов? Опишите их.
7. Приведите классификацию банкетов.
8. Что Вам известно о порядке сервировки стола?
9. Как готовят зал к обслуживанию посетителей?
10. Назовите основные способы расстановки мебели в зале ресторана.
11. В чем заключается подготовка посуды и приборов к об­служиванию?
12. Дайте определение понятиям "статичное" и "цикличное" меню.

**2.6. Тема 6. Организация и технология предоставления дополнительных**

**услуг в гостинице.**

*Вопросы для изучения:*

1. Виды услуг, оказываемых в гостиницах.
2. Организация бытового обслуживания.
3. Транспортные услуги

*Вопросы для самопроверки:*

1. Дайте определение понятия «дополнительный сервис».
2. Расскажите о работе фитнес-центра в гостинице.
3. Опишите услуги кайтеринга гостиничного предприятия.
4. В чем заключается деятельность гаражной службы отеля.
5. Какие бытовые услуги оказывает клиентам гостиничное предприятие?

**2.7. Тема 7.** **Пожарная безопасность, охрана труда и техника безопасности в гостиницах**

Вопросы для изучения:

1. Организация мер по обеспечению пожарной безопасности в гостиницах.
2. Организация безопасности клиентов гостиницы.
3. Охрана труда и техника безопасности

*Вопросы для самопроверки:*

1. В чем заключаются особенности обеспечения безопасности клиентов на предприятиях гостеприимства?
2. Опишите систему пожарной безопасности гостиницы.
3. Какие требования по технике безопасности должен соблюдать персонал гостиницы и гостиничного ресторана

**3. Варианты контрольной работы**.

|  |
| --- |
| Вариант 1.История развития гостиничного хозяйства |
| Вариант 2.Основные понятия и определения в области гостиничного хозяйства. Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного хозяйства |
| Вариант 3. Классификация средств размещения гостиничного типа |
| типы гостиничных предприятий в зависимости от назначения |
| Вариант 4. Международная классификация гостиниц классификация гостиниц в Российской Федерации |
| Вариант 5.Международные гостиничные цепи. Основные модели организации гостиничного дела. |
| Вариант 6.Профессиональные стандарты (квалификационные требования) к основным должностям работников туристской индустрии |
| Вариант 7.Организационная структура управления гостиничным предприятием. Службы гостиницы и их характеристика. |
| Вариант 8. Операционный процесс обслуживания и функции службы приема и размещения |
| Порядок бронирования мест и номеров в гостинице |
| Порядок регистрации и размещения гостей |
| Особенности регистрации туристских групп |
| Особенности регистрации иностранных туристов |
| Вариант 9.Документация, необходимая для учета использования номерного фонда. |
| Виды расчетов с клиентами |
| Правила расчета оплаты за проживание |
| Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения |
| Использование электронных замковых систем |
| Вариант 10.Организация и технология обслуживания гостиничного фонда |
| Виды гостиничных помещений |
| Организация уборочных работ, подготовка номеров к заселению |
|  |

**Требования к выполнению домашней контрольной работы**

Выполнение контрольной работы является составной частью учебного процесса и формой самостоятельной работы студента. Выполнение данного вида работы позволяет приобрести навыки и умения грамотно использовать документы, учебную и специальную литературу.

Вопрос, являющийся темой контрольной работы, должен быть освещен на основе изучения рекомендованной литературы, как правило, шире и обстоятельнее, нежели он изложен в учебной литературе либо изучается в ходе учебных занятий. Работа оценивается по пятибалльной системе. Подготовка студентом контрольной работы проходит следующие основные этапы:

1. Выбор темы либо определение задания.

2. Подбор литературы, нормативного и иного материала.

3. Составление плана.

4. Оформление контрольной работы и представление в учебную часть.

Выбор (определение) темы контрольной работы осуществляется из предлагаемого перечня, а вариант определяется по последней цифре номера в зачетной книжке.

Подбор литературы и иных источников.

При подборе литературы и других источников, следует внимательно изучить перечень литературы предлагаемой к выбранной вами теме работы, ознакомиться с новыми поступлениями библиотеки, при необходимости получить консультацию у преподавателя, ведущего курс. Одним из главных требований к контрольной работе является обязательное использование нормативных документов.

Составление плана.

План является одним из важнейших элементов работы. Его содержание должно с одной стороны отражать содержание избранной темы, с другой стороны подтверждать наличие у вас необходимого научного, учебного и правового материала. Составленный вами план должен быть достаточно компактным, отражающим 3-5 вопросов, теоретического характера. Следует помнить, что текст работы не должен расходиться с составленным вами планом. Вопросы плана контрольной работы следует воспроизводить в тексте работы. При написании контрольной работы в план необходимо включить:

• введение;

• вопросы основной части;

• заключение;

• список использованных источников.

Во введении необходимо отразить значение темы, дать краткий анализ использованных источников, раскрыть цели работы.

Вопросы основной части (их формулировка) должны совпадать с темой работы. При их освещении следует давать четкие, развернутые и грамотные ответы. Изложение должно быть логичным, последовательным, доказательным, аргументированным. Поэтому следует подкреплять свои ответы документами. После изложения каждого вопроса следует делать выводы. Следует помнить, что при освещении темы работы следует делать сноски на используемые источники.

Основные положения и выводы работы должны быть обобщены в заключении.

Контрольная работа завершается списком использованных источников. При написании работы необходимо использовать не менее пяти источников.

Оформление контрольной работы.

Контрольная работа, может быть оформлена следующим образом:

1. Тонкая тетрадь в клеточку, объем работы 24-48 страниц (через строчку).

2. Формат А-4, соответственно 10-12;20-24 листа (через 2 интервала).

3. На дискете 3.5 в редакторе Word (версия не ниже 6.0), для Windows, интервал 1, шрифт Times New Roman 14.

1.1. Оформленная контрольная работы должна быть написана аккуратным, разборчивым подчерком. Обязательно необходимо оставлять поля. Листы следует пронумеровать. На первом листе должны быть указаны тема или вариант, план работы .

2.1. Работа пишется на стандартных листах бумаги аккуратным, разборчивым подчерком или может быть набрана на компьютере, шрифт Times New Roman 14. На листе должны быть поля. С левой стороны страницы оставляется поле шириной не менее 25 мм, с правой стороны не менее 10 мм, вверху не менее 15 мм и внизу страницы не менее 20 мм.

Листы должны быть пронумерованы, сброшюрованы в твердую обложку.

Первой страницей является титульный лист (см. Приложение 1), на второй находится план работы, поэтому нумерация начинается с третьей страницы.

3.1. При выполнении контрольной работы в электронном варианте необходимо руководствоваться требованиями, предъявляемыми при написании работы в формате А-4.

В тексте недопустимо сокращение слов, терминологических оборотов, наименования органов и организаций, если такие сокращения не являются общепринятыми в литературе. Не допускается дословное заимствование текста из опубликованных литературных источников без ссылки на них.

Если работа не зачтена, она с учетом сделанных замечаний в рецензии преподавателя должна быть переработана и вместе с первым вариантом представлена на повторное рецензирование.

Контрольная работа выполняется в соответствии с учебным планом и должна соответствовать требованиям, предъявляемым к этому виду деятельности. Работа представляется на проверку не позднее, чем за 10 дней до начала сессии.

**4. Вопросы к экзаменам**

1. Возникновение и развитие гостиничного хозяйства.
2. Законодательные основы гостиничного хозяйства.
3. Понятие «услуга».Виды и особенности гостиничных услуг.
4. Особенности маркетинга в сфере гостиничного хозяйства.
5. Сегментация рынка гостиничных услуг. Выбор целевого ранка (рынков).
6. Позиционирование гостиничного продукта и его организация.
7. Организационно-управленческая структура мирового гостиничного комплекса. Модели организации гостиничного бизнеса и разновидности гостиниц.
8. Система управления гостиничным хозяйством. Особенности работы в сфере гостиничного хозяйства. Роль персонала.
9. Организационные структуры. Линейная структура управлении (ЛСУ).Функциональная структура управления (ФСУ) и др.
10. Организационная структура гостиничного предприятия. Основные службы гостиниц.
11. Работа с жалобами клиентов проживающих в гостинице
12. Служба приема и размещения. Персонал. Функциональные обязанности.
13. Бронирование. Типы бронирования. Подтверждение бронирования. Аннуляция бронирования.
14. Заезд регистрация и размещение клиентов.
15. Системы контроля доступа в помещения гостиниц.
16. Обслуживание гостей во время проживания. Бизнес-центр. Сервис-бюро.
17. Действия персонала при возникновении экстремальных ситуаций
18. Организация хранения личных вещей проживающих.
19. Служба эксплуатации номерного фонда. Персонал. Функциональные обязанности.
20. Виды уборочных работ на этаже. Уборочная техника, моющие и дезинфицирующие средства

.

1. Дополнительные услуги: бесплатные, платные, обязательные, дополнительные, посреднические
2. Служба питания. Персонал. Функциональные обязанности.

23.Классификация предприятий питания.

24.Характеристика ресторанных услуг, предоставляемых гостиничными предприятиями.

25.Виды ресторанного сервиса.

26.Виды расчетов с клиентами гостиницы. Ценообразование в гостиничной деятельности.

27.Организация отдыха и развлечений в гостинице, а также других сопутствующих услуг.

28.Порядок проживания в гостиничных предприятиях.

29.Правила внутреннего распорядка в гостиничных предприятиях. Положение о персонале.

30. Пути и методы улучшения работы гостиничных предприятий

**5. Литература.**

1.Гуляев В.Г. Организация туристкой деятельности М.: Нолидж, 1996.

2.Основы туристкой деятельности: учебник для туристских лицеев и колледжей. – М.: РМАТ, 1997.

3.Основы квалификационных требований к некоторым профессиям и должностям работников гостинично-туристкого комплекса (отечественный и зарубежный опыт). Методические материалы. – М.: институт гостиничного, туристского и ресторанного бизнеса. Вып.2, 1997.

4.Семенов В.С., Каминский И.С., Попова И.А. Гостиничное хозяйство. – М.: Стройиздат, 1985.

5.Требования к индустрии гостиниц, ресторанов и кафе (по материалам Белой книги «Хотрек»). М.: Институт туризма, 1991.

6.Ходорков Л.Ф. Мировое гостиничное хозяйство. – М.: ВКШ по иностранному туризму, 1991.

**6. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КУРСОВОЙ РАБОТЫ**

**по дисциплине «Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах»**

Курсовая работа для студентов заочной формы обучения является одной из форм самостоятельного изучения курса «Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах», предусмотренной учебным планом. Данными методическими указаниями предлагается перечень тем, охватывающих весь курс и перечень литературы, рекомендуемой для изучения.

Выбор темы курсовой работы производится по согласованию с преподавателем, читающим курс.

**Темы курсовых работ**

1. Организация обслуживания клиентов в гостиницах делового назначения.
2. Организация обслуживания клиентов в гостиницах для отдыха.
3. Анимационный сервис отеля.
4. Ресторанный сервис гостиничного предприятия.
5. Организация банкетного обслуживания в ресторане отеля.
6. Номерной фонд гостиницы и организация его работы.
7. Дополнительный сервис в гостиницах и туристских комплексах.
8. Организация кайтеринга в отелях делового класса.
9. Особенности обслуживания клиентов в специализированных отелях.
10. Классификация отелей (международный и российский опыт).
11. Организация работы персонала различных служб гостиничного предприятия.
12. Основные службы гостиницы и их назначение.
13. Обслуживающий персонал гостиницы и требования к его квалификации
14. Культура поведения персонала гостиничного предприятия
15. Интерьер современной гостиницы.

**1. Структура курсовой работы**

1.1. Структура курсовой работы по дисциплине определяется индивидуальной целью исследования, выбранным объектом исследования и конкретной темой работы. Структура работы считается обоснованной в том случае, если в ее рамках логически возможно достигнуть полного раскрытия выбранной темы.

1.2. При относительно свободном выборе структуры курсовой работы в ее состав в обязательном порядке должны быть включенными следующие структурные элементы:

1) титульный лист;

2) реферат;

3) содержание (оглавление);

4) перечень сокращений, условных обозначений, символов, единиц, терминов и иностранных слов, содержащихся в тексте работы;

5) введение;

6) основная часть;

7) заключение;

8) список использованной литературы и источников информации.

1.3. Допускается и поощряется использование дополнительной информации в виде последнего структурного раздела - приложений (таблицы, графики, фотографии, образцы форм документов и т. п.). Приводимые приложения должны соответствовать теме курсовой работы

2. Требования к структурным элементам курсовой работы

2.1. Титульный лист (см. Приложение 2)

Титульный лист является первой страницей курсовой работы и служит источником информации о теме, авторе, руководителе, месте и времени ее написания.

На титульном листе в обязательном порядке приводят следующие сведения:

* наименование учебного заведения;
* наименование работы (курсовая);
* название (Вариант) работы;
* фамилии и инициалы исполнителя и руководителя работы;
* место и дата написания работы

2.2. Введение

Введение должно содержать оценку современного состояния вопроса, освещаемого в работе, обоснование выбора темы, основание и исходные данные для ее разработки, описание целей курсовой работы и особенности се выполнения. Рекомендуемый объем введения - не более двух страниц машинописного текста.

2.3. Основная часть

Основная часть должна содержать текстовые материалы и числовые данные, отражающие существо, методику и отдельные результаты, достигнутые в ходе выполнения курсовой работы.

Основная часть курсовой работы должна включать в себя не менее двух-трех глав. При этом в них должны освещаться следующие вопросы:

1) понятие, содержание и значение исследуемого предмета (процесса, явления) и отражающих его показателей;

2) методические аспекты решения поставленных вопросов;

3) общая технико-экономическая характеристика объекта исследования;

4) анализ исследуемого предмета (процесса, явления, показателей);

5) прогноз (желательно многовариантный с описанием сценарных предположений) развития исследуемого предмета (процесса, явления, показателей);

6) рекомендации по улучшению деятельности исследуемого объекта (предприятий, фирм, сетей и т. д.).

Основная часть курсовой работы излагается в виде сочетания текста, иллюстраций, таблиц и графиков. Содержание следует делить на главы (например, методического, описательно-аналитического и прогнозно-рекомендательного характера). В свою очередь, главы можно делить на подразделы, пункты и подпункты. Такое деление должно способствовать более стройному и упорядоченному изложению материала. При этом каждый пункт должен содержать законченную информацию, логически вписывающуюся в общую структуру работы и способствующую достижению ее целей.

2.4. Заключение

Заключение должно содержать краткие выводы и рекомендации по результатам проведенной работы. Рекомендуемый объем заключения 1-3 страницы машинописного текста.

2.5. Список использованных источников

Список должен содержать сведения об источниках информации и литературе, использованных в процессе выполнения курсовой работы.

В перечне используемой литературы следует указывать автора, наименование источника, издательство, год издания.

2.6. Приложения

В приложения рекомендуется включать материалы, связанные с процессом выполнения курсовой работы, которые способствуют пониманию излагаемого материала, но по каким-либо причинам не могут быть включены в основную часть данной работы без ущерба ее структуре и понятности.

В приложения рекомендуется включать:

1) материалы, дополняющие содержание курсовой работы;

2) таблицы вспомогательных цифровых данных;

3) инструкции, методики, описания алгоритмов и программ задач, решенных на ЭВМ;

4) иллюстрации вспомогательного характера (графики, фотографии, формы документов, выдержки из газетных или журнальных статей и т. п.).

3. Защита курсовой работы

3.1. Выполненная курсовая работа сдастся студентом руководителю в установленный срок. На каждую курсовую работу научный руководитель даст письменный отзыв с указанием ее сильных и слабых сторон и предварительную оценку. Работа, не соответствующая предъявляемым требованиям, возвращается студенту на доработку

3.2. Курсовые работы, получившие положительный отзыв, защищаются студентами. Во время защиты докладчику дастся возможность отстаивать и обосновывать свою точку зрения. На защите курсовых работ имеют право выступать с замечаниями и пожеланиями все присутствующие. Окончательная оценка проставляется по итогам защиты.