

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
РЕСПУБЛИКИ КРЫМ «СИМФЕРОПОЛЬСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»**

Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело

**Методические указания по выполнению
курсовой работы**

Курсовая работа представляет собой логичное самостоятельное исследование и должна состоять из двух частей: теоретической и практической.

Курсовая работа выполняется на примере конкретного предприятия, где студент проходил практику (работал), или абстрактной модели предприятия гостиничного бизнеса.

Объем курсовой работы должен составлять 30-35 страниц печатного текста. Разметка страницы: снизу и сверху – 2 см., справа – 1 см, слева – 3 см.

Требования к оформлению текстовой части работы:

- для набора текста и таблиц использовать текстовый редактор
- формат листа А4, ориентация – книжная
- шрифт Times New Roman, шрифт – 14, интервал – 1,5
- абзацы в тексте начинаются с отступа – 1,25 см
- схемы, скриншоты выполняются в произвольном виде
- все структурные части проекта выполняются большими буквами: содержание, введение, раздел 1, раздел 2, раздел 3, заключение, список использованных источников - шрифт Times New Roman, шрифт – 16, интервал – 2,0 если название на одну строку; подзаголовки 1.2, ...2.2.... - шрифт Times New Roman, шрифт – 15, интервал – 2,0 если название на одну строку.

Страницы работы нумеруются (меню Вставка), начиная с листа ВВЕДЕНИЯ, который имеет **номер 6**. Нумерация внизу страницы, по середине. **Шрифт цифр Times New Roman, шрифт – 13.**

Курсовая работа брошюруется в пластиковую папку-скоросшиватель без файлов в следующей последовательности:

- титульный лист;
- индивидуальное задание (печатается на 1 листе с двух сторон);
- реферат на русском языке;
- реферат на английском языке;
- лист содержания и далее документы в соответствии с содержанием;
- приложения вкладывают после листа литературы.

СОДЕРЖАНИЕ

Министерство образования, науки и молодежи Республики Крым

Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение Республики Крым
«Симферопольский политехнический колледж»

КУРСОВАЯ РАБОТА

на тему: «Технология бронирования номеров и мест в гостинице «Вена»
по МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников
службы приема и размещения

Д.43.14.18. КР.ПЗ **здесь год поступления**

Разработчик	_____	Н.О. Нестеренко
	(подпись)	
Руководитель	_____	О.О. Комарчук
	(подпись)	
Результат защиты	_____	
	(оценка)	
	_____	О.О. Комарчук
	(подпись)	

ВВЕДЕНИЕ	6
1 Теоретические аспекты мотивации персонала в гостиницах	8
1.1 Роль персонала в индустрии гостеприимства	8
1.2 Особенности управления персоналом на предприятиях индустрии гостеприимства	10
1.3 Стимулирование персонала – как основа мотивации	13
2 Основные направления модернизации системы мотивации	18
2.1 Индивидуальные планы развития персонала – как элемент мотивационной системы	18
2.2 Формы и методы обучения персонала	20
2.3 Типы мотивации работников	22
3 Анализ системы мотивации персонала хозяйственной службы гостиницы «Пальмира Палас»	26
3.1 Общая характеристика гостиницы «Пальмира Палас»	26
3.2 Анализ существующей системы мотивации персонала в хозяйственной службе гостиницы	31
3.3 Предложения по совершенствованию системы повышения мотивации персонала	35
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	39
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	40

Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение Республики Крым
«Симферопольский политехнический колледж»

Отделение пищевых технологий, экономико-бухгалтерского учета и гостиничного дела
Цикловая методическая комиссия экономических дисциплин и гостиничного дела
Квалификация – менеджер
Специальность 43.02.14 Гостиничное дело

УТВЕРЖДАЮ
председатель цикловой
методической комиссии
экономических дисциплин и
гостиничного дела
_____ Е.Н. Сухенко
(подпись)
« ____ » _____ 2021 г

ЗАДАНИЕ
НА КУРСОВУЮ РАБОТУ СТУДЕНТКЕ

Ивановой Олесе Алексеевне

1. Тема работы: «Совершенствование технологии обслуживания vip гостей на примере гостиницы «Mriya Resort & Spa»
утверждена приказом ГБПОУ РК «Симферопольский политехнический колледж» от « ____ » _____ 2021 года № _____
2. Срок представления курсовой работы к защите « ____ » _____ 2021 г.
3. Исходные данные к работе (определяется предприятие, отрасль знаний, основные требования): законодательно-нормативные документы, стандарты и должностные обязанности работников службы приема и размещения, специализированная литература.
4. Содержание пояснительной записки (перечень вопросов, подлежащих разработке): введение, теоретические особенности организации обслуживания vip-гостей; технология обслуживания vip-клиентов в гостинице; совершенствование технологии обслуживания vip гостей на примере гостиницы «Mriya Resort & Spa»; заключение, список использованных источников.
5. Перечень графического материала (с точным указанием наименований _____

6. Консультанты разделов работы

Наименование раздела	Фамилия, инициалы консультанта	Подпись консультанта

7. Календарный план

№ п/п	Наименование этапов курсового проектирования	Срок выполнения этапов работы	Примечание
1	Введение		
2	Теоретические особенности организации обслуживания vip-гостей		
3	Технология обслуживания vip-клиентов в гостинице		
4	Совершенствование технологии обслуживания vip гостей на примере гостиницы «Mriya Resort & Spa»		
5	Заключение, список использованных источников		
6	Оформление пояснительной записки		

8. Дата выдачи задания « ____ » _____ 2021 г.

Руководитель работы _____

(подпись)

Комарчук О.О.

Студент _____

(подпись)

Иванова О.А.

Желтым вставляете свое!!!! Лист индивидуального задания печатается на 1 листе с двух сторон!!! В пункт 4 и 7, где выделено желтым вставляете из своего содержания!!!! Шрифт смотрите на образце!!!!

РЕФЕРАТ

Курсовая работа: 42 стр., 2 рис., 1 табл., 19 источник.

МОТИВАЦИЯ, УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ, СТИМУЛ ТРУДА, ПОВЫШЕНИЕ КВАЛИФИКАЦИИ, ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ СТИМУЛЫ, МАТЕРИАЛЬНОЕ ПООЩРЕНИЕ, КАЧЕСТВО ОБСЛУЖИВАНИЕ.

Объект исследования – гостиница «Пальмира Палас», город Ялта.

Метод исследования – сравнительный, общетеоретический.

Цель исследования – система мотивации персонала хозяйственной службы в гостинице «Пальмира Палас».

Результаты работы – рассмотрены теоретические аспекты мотивации персонала в гостиницах; основные направления модернизации системы мотивации; проведен анализ системы мотивации персонала хозяйственной службы гостиницы «Пальмира Палас»; предложены мероприятия по совершенствованию системы повышения мотивации персонала в гостинице.

ABSTRACTS

Course work: 42 pages, 2 fig., 1 table., 19 sources.

MOTIVATION, HUMAN RESOURCES MANAGEMENT, LABOR INCOMPLETE, QUALIFICATIONS, ADDITIONAL INCENTIVES, MATERIAL PROMOTION, QUALITY SERVICE.

The object of study - the Palmira Palace Hotel, the city of Yalta.

Research method - is comparative, general theoretical.

The purpose of the study - a system of motivation for household service personnel at the Palmira Palace Hotel.

Results of work - theoretical aspects of staff motivation in hotels are considered; main directions of modernization of the motivation system; the analysis of the motivation system of the staff of the economic service of the hotel "Palmira Palace"; proposed measures to improve the system to increase staff motivation in the hotel.

Оформление рефератов!!!!

. Введение

Во введении курсовой работы формулируются:

- актуальность выбранной темы;
- цель исследования;
- задачи исследования;
- объект исследования;
- предмет исследования;
- методология исследования.

Объем введения не должен превышать 2-х страниц печатного текста.

ВВЕДЕНИЕ

Современный гостиничный комплекс занимает важное место в социальной сфере страны и способствует удовлетворению первостепенных потребностей, путешествующих в проживании и питании. Без гостиниц невозможно создание современной индустрии туризма.

Гостиничные предприятия являются составной частью сферы услуг. Предоставление этих услуг положительно отражается на финансово-экономической деятельности и играет большую роль в повышении эффективности общественного производства. Оказывая какие-либо услуги, персонал должен проявлять такт и корректность. Вся работа по организации услуг должна быть хорошо продумана и организована.

Одна из главных задач предприятий различных форм собственности и сфер деятельности – поиск эффективных способов управления трудом, обеспечивающих активизацию человеческого фактора и достижение наилучших производственных результатов.

Решающим причинным фактором повышения результативности деятельности людей является их мотивация.

Актуальность курсовой работы рассматриваемой темы заключается в том, что управление персоналом является значимым фактором по предоставлению качественной услуги гостям отеля.

Целью курсовой работы является изучение системы мотивации персонала хозяйственной службы в гостиницах.

Объектом данной работы является гостиница «Пальмира Палас», Ялта.

Предметом данной работы является система мотивации персонала.

В рамках достижения указанной цели были поставлены и решены следующие задачи:

- ознакомиться с аспектами мотивации персонала в гостиницах;
- изучить основные направления модернизации системы мотивации;
- рассмотреть типы мотивации работников гостиниц;

– проанализировать систему мотивации персонала хозяйственной службы гостиницы «Пальмира Палас»;

– предложить рекомендации по совершенствованию системы мотивации персонала.

Методом исследования является сравнительный, общетеоретический.

Источниками информации для написания работы послужили базовая учебная литература, результаты практических исследований, статьи в специализированных изданиях, справочная литература, другие актуальные источники информации.

Структура курсовой работы соответствует логике исследования и включает в себя введение, теоретическую часть, практическую часть, заключение, список используемых источников.

Образец подписание рисунков!

В свою очередь стимулы могут быть материальными и нематериальными, как представлено на рисунке 1.1.

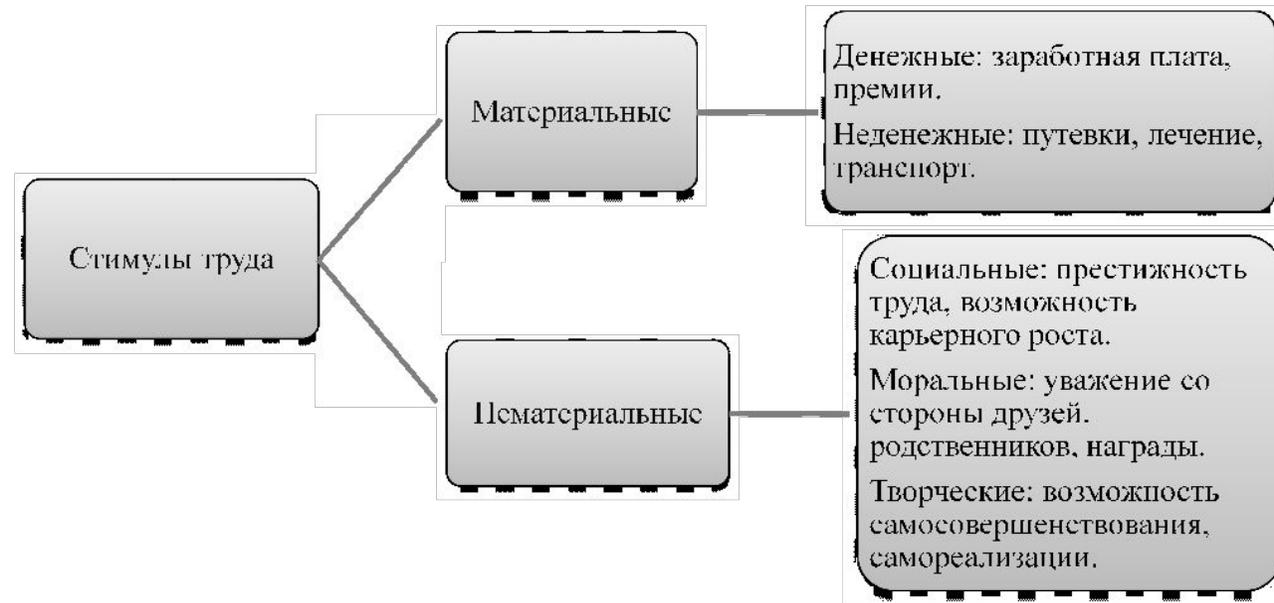


Рисунок 1.1 – Стимулы труда

Стимулирование труда – довольно сложная процедура. Существуют определенные требования к его организации: комплексность, дифференцированность, гибкость и оперативность.

Научные исследования и практика позволили выработать следующие правила мотивации, соблюдение которых позволяет повысить эффективность мотивационных мероприятий, все они представлены в таблице 1.1.

Оформление таблиц!!!!!!!

Таблица 1.1 – Правила мотивации

	Мотивационные мероприятия
Правила мотивации	<ul style="list-style-type: none"> – похвала эффективнее порицания и неконструктивной критики; – поощрение должно быть осязаемым и желательно незамедлительным (минимизация разрыва между результатом труда и его поощрением); – непредсказуемые и нерегулярные поощрения мотивируют больше, чем ожидаемые и прогнозируемые; – постоянное внимание к работнику и членам его семьи – <u>важнейший мотиватор</u>; – людям нравятся победы, поэтому следует давать людям чувствовать себя победителями; – поощрение за достижение не только основной цели, но и промежуточных; – дать работникам чувство свободы действия, возможность контролировать ситуацию; – никогда не ущемлять самоуважение других, предоставляйте им возможность «сохранить лицо»; – большие и редко кому достаемые награды обычно вызывают зависть, небольшие и частые – удовлетворяют большинство; – разумная внутренняя конкуренция – двигатель прогресса.

Руководству гостиницы желательно пересмотреть принцип формирования премии.

Гораздо эффективнее повышает мотивацию принятая программа социального обеспечения сотрудников. Она, в частности включает:

- бесплатное питание;
- униформа, чистка;
- отпуск 30 календарных дней;
- медицинское обследование – 1 раз в год;
- стоматологический профилактический осмотр – 1 раза в год;
- рождественский вечер;
- поощрение к годовщине открытия гостиницы;
- путевки в санатории, пионерские лагеря;
- профессиональное обучение;
- обучение и развитие по программам международного гостиничного сервиса.

Через 3 месяца работы выплачивается ежемесячная премия – до 50% должностного оклада. Через 12 месяцев – премия по итогам работы за год.

Оформление перечислений в тексте!!!

Система морального и материального стимулирования труда в различных компаниях предполагает комплекс мер, направленных на повышение трудовой

2 Основные направления модернизации системы мотивации

2.1 Индивидуальные планы развития персонала – как элемент мотивационной системы

Развитие персонала является одним из важнейших факторов успешной деятельности производства. При этом инвестирование в развитие персонала играет большую роль, чем инвестирование в развитие и улучшение производственных мощностей. Развитие персонала – многоаспектная проблема, которая охватывает ряд направлений, направленных на обеспечение качества персонала. Первая из узловых программ – повышение квалификации работников.

работы;

– адаптацию к изменившимся условиям производственного процесса.

2.3 Типы мотивации работников

«Инструментально» мотивированный работник ориентирован на «голый» заработок, желательно наличными и незамедлительно. Он противник других форм поощрения. Профессионально мотивированный работник считает важнейшим условием деятельности реализацию своих профессиональных способностей, знаний и возможностей. Его в значительной степени волнует содержание труда и характер работы. Для него типично развитое

Нумерация страниц!!!

Оформление главы 2 и подглавы 2.1

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Персонал – главное звено в гостиничном бизнесе. Каждый работник оказывает влияние на атмосферу, в которой протекает работа всего персонала, и может создавать условия, при которых климат гостеприимства возникает или исчезает. Управление человеческими ресурсами является одним из важнейших направлений в деятельности гостиничной организации и считается основным критерием ее экономического успеха, ключевой составляющей бизнеса. Как профессионалу любой другой сферы деятельности, работнику гостиничного бизнеса необходимо осознавать социальную значимость своей работы. Осознание важности работы благоприятно влияет на развитие самосознания и формирование необходимых черт личности работника.

Стимулирование труда – это, прежде всего внешнее побуждение, элемент трудовой ситуации, влияющий на поведение человека в сфере труда, материальная оболочка мотивации персонала. Вместе с тем оно несет в себе и нематериальную нагрузку, позволяющую работнику реализовать себя как личность и работника одновременно. Стимулы могут быть материальными и нематериальными, направленные на повышение трудовой активности работающих и как следствие повышение эффективности труда, его качества.

Необходимо изменить принципиальный подход к формированию материального вознаграждения, а именно: премии работник должен не лишаться, а зарабатывать ее, свести к минимуму субъективизм в оценке качества работы персонала, сократить количество показателей премирования, одновременно увеличив и общий размер премирования, и долю каждого показателя в нем. Представленный комплекс мер по повышению трудовой мотивации сотрудников хозяйственной службы гостиницы «Пальмира Палас» позволит в полной мере задействовать основные выявленные мотивы сотрудников службы и создать комфортный социально–психологический климат в коллективе, а, тем самым, обеспечить рост производительности труда и степени удовлетворенности персонала процессом труда.

Заключение пишем на 1 лист!!!!

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1 **Российская Федерация. Законы.** Об основах туристской деятельности [Электронный ресурс]: федер. закон: [№ 132. принят 24 нояб. 1996 г.: ред. 18 апр. 2018 г.]. – Электрон. дан. – Доступ из справочно-правовой системы “Консультант Плюс”. – Загл. с экрана.

2 **Российская Федерация. Законы.** О внесении изменений в Федеральный Закон Об основах туристской деятельности в Российской Федерации и Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях в целях совершенствования правового регулирования предоставления гостиничных услуг и классификации объектов туристской индустрии [Электронный ресурс]: федер. закон: [№ 16. принят 05 фев. 2018 г.]. – Электрон. дан. – Доступ из справочно-правовой системы “Консультант Плюс”. – Загл. с экрана.

3 **Постановление Правительства Российской Федерации.** Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта [Электронный ресурс]: постан. правит. РФ: [№ 452. принят 18 июл. 2007 г.: ред. 30 нояб. 2018 г.]. – Электрон. дан. – Доступ из справочно-правовой системы “Консультант Плюс”. – Загл. с экрана.

4 **Арбузова, Н.Ю.** Технология и организация гостиничных услуг [Текст]: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Н.Ю. Арбузова. – 5-е изд., испр. – М.: Издательский центр «Академия», 2015. – 224 с.

5 **Баумгартен, Л.В.** Маркетинг гостиничного предприятия [Текст]: учебник для академического бакалавриата / Л.В. Баумгартен. – М.: ЮРАЙТ, 2015. – 328 с.

6 **Гребенюк, Д.Г.** Технология продаж и продвижения турпродукта [Текст]: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / Д.Г. Гребенюк. – М.: Издательский центр «Академия», 2016. – 288 с.

7 **Ёхина, М.А.** Организация обслуживания в гостиницах [Текст]: учеб. для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. – 6-е изд., перераб. – М.: Издательский центр «Академия», 2015. – 240 с.

17 **Мальская, М.П.** Гостиничный бизнес [Электронный ресурс] / М.П. Мальская. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://uchebnikonline.ru/turizm/> – Загл. с экрана.

18 **Официальный сайт гостиницы «Пальмира Палас»** [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://www.palmira-palace.com/> – Загл. с экрана.

19 **Современный отель. Искусство гостеприимства** [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.hotelexecutive.ru/> – Загл. с экрана.

Список литературы по образцу!!!!