

Частное образовательное учреждение высшего образования
«ИНСТИТУТ ДРУЖБЫ НАРОДОВ КAVKAZA»

КАФЕДРА СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОГО СЕРВИСА И ТУРИЗМА

УТВЕРЖДАЮ:



Ректор ЧОУ ВО ИДНК

Т.С. Ледович

августа 2019 г.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ К НАПИСАНИЮ И ЗАЩИТЕ
КУРСОВЫХ РАБОТ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

**ОРГАНИЗАЦИЯ И ПЛАНИРОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ПРЕДПРИЯТИЙ СЕРВИСА**

Ставрополь, 2019

Методические указания по выполнению и оформлению курсовой работы

Общие положения

Изучение дисциплины «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» предусматривает выполнение курсовой работы для студентов направления подготовки «Сервис». Курсовая работа является формой самостоятельного и углубленного изучения студентом одной из проблем теории и практики сервисной деятельности. Студент должен научиться разбираться в способах осуществления и специфике сервисной деятельности, вести самостоятельную работу с литературой, обобщать конкретные факты, видеть нерешенные проблемы в сфере социально-культурного сервиса и возможные условия, способствующие решению этих проблем. Письменное изложение работы требует от студента глубокого осмысления первоисточников, умения применять их в анализе конкретных событий и фактов. Курсовая работа может быть использована в качестве исходного теоретического материала последующего исследования.

Целью курсовой работы является:

- систематизация, расширение и закрепление теоретических, научных, практических знаний по сервисной деятельности;
- развитие навыков самостоятельной работы, овладение методиками исследования;
- достижение более глубокого уровня понимания предмета .

Перед студентом ставятся следующие **задачи**:

- проявление интереса к исследованию конкретных проблем сервисной деятельности и изучению достижений отечественного и мирового опыта;
- овладение методами научного поиска, подбора и обработки литературных источников, овладение технологией работы по написанию научного текста.

Выбор темы курсовой работы

Тема курсовой работы выбирается студентом самостоятельно, но с учетом такого распределения, чтобы в одной группе темы не повторялись. Избирая тему, относящуюся к любому разделу курса, необходимо самостоятельно ознакомиться с ее содержанием, чтобы обосновать свой выбор перед научным руководителем и утвердить тему.

Следует иметь в виду, что работа над темами теоретического характера предполагает не только хорошее владение содержанием учебного курса, но и ознакомление с вопросами темы, выходящими за его пределы.

Студент выполняет курсовую работу под руководством преподавателя. Консультации проводятся преподавателем по индивидуальному графику. Выполненная работа сдается для проверки в сроки, установленные графиком учебного процесса.

Структура курсовой работы

К курсовой работе предъявляются следующие требования.

1. Актуальность избранной темы.

2. Изучение и анализ научной, специальной литературы и периодических изданий по проблеме исследования.

3. Подбор и обработка статистических и практических материалов по данной проблеме.

4. Проведение самостоятельного творческого исследования.

5. Обобщение результатов проведенных исследований, оформление выводов и практических рекомендаций.

6. Глубокое и всестороннее рассмотрение темы.

7. Оформление работы в соответствии с требованиями стандарта, грамотное и четкое изложение материала.

Структурными элементами курсовой работы являются:

- титульный лист,
- содержание,
- введение,
- основная часть,
- заключение,
- список использованных источников,
- приложение.

Содержание является основой курсовой работы и должно содержать перечень структурных элементов курсовой работы с указанием номеров страниц, с которых начинается их месторасположение в тексте, в том числе:

- введение;
- главы и параграфы;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложение.

Введение характеризует актуальность и значимость темы, степень ее разработанности в отечественной и мировой теории, цели и задачи, объект и предмет, базу научного исследования, методы сбора и обработки информации, научные гипотезы, обоснование выбора литературных источников, краткое содержание глав и параграфов основной части работы.

В основной части раскрывается суть изучаемой проблемы посредством последовательного рассмотрения отдельных вопросов: с помощью решения частных задач достигается цель, сформулированная во введении. Основную часть следует делить на главы и параграфы. Каждый элемент основной части должен представлять собой законченный в смысловом отношении фрагмент работы. В структуре основной части должно быть выделено не менее двух глав, а в их составе должно быть не менее двух, но не более трех параграфов.

В первой главе, как правило, дается теоретическое обоснование проблемы, история развития, различные точки зрения на данную проблему, ее научная разработанность и сущность.

Вторая глава, как правило, имеет практическую направленность.

Заключение содержит основные выводы, историческую, научную, личную оценку описываемого явления или изучаемой проблемы. В заключении должны быть кратко, четко сформулированы ответы на вопросы, обозначенные во введении, показана практическая значимость проведенного исследования, намечены перспективы изучения поставленных задач.

Список использованных источников. Список источников дается в следующей последовательности. Первыми перечисляются государственные документы: кодексы, законы, указы, постановления. Затем указываются в алфавитном порядке учебники, монографии, сборники. Следующими перечисляются статьи из журналов и газет.

Последними приводятся ссылки на электронные документы сети Internet.

Приложения обязаны облегчить восприятие содержания работы и могут включать: дополнительные материалы, тексты; таблицы вспомогательных данных; иллюстрации вспомогательного характера.

Требования к оформлению курсовых работ

К тексту предъявляются следующие требования:

- полнота и достоверность информации;
- наличие критической оценки использованной информации;
- логичность структуры;
- композиционная целостность;
- аргументированность выводов;
- ясность, четкость и лаконичность изложения.

Каждый структурный элемент работы должен начинаться с новой страницы, а параграфы в главах разделяются через один интервал.

Курсовая работа набирается на персональном компьютере на одной стороне листа белой бумаги формата А-4 через полтора интервала, шрифт Times New Roman, кегель 14. Необходимо соблюдать поля следующих размеров: левое - 30 мм; правое – 15 мм; верхнее и нижнее - по 20 мм (ГОСТ 6.30-97). Объем курсовой работы не должен превышать 35-40 страниц печатного текста.

Страницы работы нумеруются арабскими цифрами (нумерация сквозная по всему тексту, кроме приложения). Номер страницы ставится в центре нижней части листа без точки. Титульный лист включается в общую нумерацию, но номер на нем не ставится.

Заголовок главы и параграфа на листе пишут симметрично тексту строчными буквами (кроме первой прописной). Переносы слов в заголовках не допускаются. Текст необходимо делить на абзацы (отступ от края 1,25см.), каждый из которых должен содержать самостоятельную мысль, выраженную несколькими предложениями.

Курсовая работа должна быть написана с соблюдением требований современного литературного языка, без грамматических и стилистических ошибок.

Цифровой материал, используемый в курсовой работе, рекомендуется оформить в виде таблиц. Таблицы имеют сквозную нумерацию арабскими цифрами. Слово «Таблица» и порядковый номер таблицы помещают над ней в левом верхнем углу и заканчивается точкой. Затем пишется название (заголовок) таблицы строчными буквами, начиная с заглавной. Точка в конце заголовка не ставится, переносы слов не допускаются, заголовки не подчеркиваются. На все таблицы в тексте должны быть ссылки.

Иллюстрационные материалы должны располагаться непосредственно после текста, в котором о них упоминается впервые, а при необходимости - в приложениях. Иллюстрации обозначаются словом "Рисунок" и имеют сквозную нумерацию. Номер иллюстрации помещают ниже поясняющей подписи. Если приведена одна иллюстрация, то ее обозначают "Рисунок 1". Иллюстрации должны иметь наименование.

Заголовки рисунков в краткой и ясной форме должны отражать основное содержание изображаемых данных. В раздел "Список использованных источников" включают библиографические описания работ, непосредственно использованных автором при выполнении курсовой работы. Список литературы должен быть достаточно обширным и отражать глубину проработок, выполненных студентом.

Порядок расположения литературных источников: 1) директивные материалы (законы, указы, постановления), 2) нормативные документы (государственные, отраслевые, республиканские стандарты, инструкции, методические указания), 3) библиографическое описание книг, статей из журналов, сборников трудов, газет в алфавитном порядке фамилий авторов или заглавий книг или статей, если автор не указан, 4) отчеты о НИР, 5) электронные источники. После названия официального материала ставится двоеточие и указывается: кем принят (утвержден) данный законодательный акт, дата принятия и номер.

Обычно такие материалы оперативно печатаются в газетах, поэтому далее надо указать источник, где опубликован этот материал, т.е. после двух косых линий указывается название газеты, год и число.

Объектами библиографических описаний являются произведения печати: книга, сериальное издание, отдельные публикации специальных видов нормативно-технических документов, отдельный том, статья, раздел, глава, а также Интернет-ресурсы.

В разделе «Приложения» каждое приложение должно начинаться с новой страницы и иметь содержательный заголовок, который пишется по центру рабочей строки строчными буквами, начиная с заглавной. Слово «ПРИЛОЖЕНИЕ» пишут прописными буквами, размещают в правом верхнем углу над заголовком приложения, после него ставят порядковый номер в цифрах или буквах алфавита.

Порядок защиты и критерии оценки курсовой работы

Подготовленную и правильно оформленную курсовую работу студент представляет на проверку научному руководителю в сроки, установленные графиком учебного процесса.

Научный руководитель проверяет работу, делает при необходимости замечания по тексту работы и пишет рецензию, в которой отмечаются положительные стороны работы, ее недостатки и делается вывод о допуске работы к защите. При отрицательной рецензии научного руководителя работа возвращается студенту на доработку, затем повторно рецензируется.

Рецензия на курсовую работу должна быть объективной, полной. В ней дается оценка актуальности избранной темы, ее научной и практической значимости, даются ее положительные стороны, степень самостоятельной работы, анализ недостатков. Обращается внимание на грамотность, творчество, проявление студентом при выполнении работы. В рецензии делается предварительная оценка в форме вывода: «Работа допускается к защите» или «Работа не допускается к защите». Окончательная оценка дается после защиты.

Защита начинается с выступления студента с докладом продолжительностью не более 10 минут. Сообщение должно быть кратким, содержательным, по существу. В нем студент должен дать обоснование темы курсовой работы, показать ее актуальность, цель, задачи исследования, сформулировать в сжатой форме результаты исследования, выводы и предложения.

Затем студент должен быть готов ответить на замечания руководителя, данные в рецензии, и ответить на вопросы. В ходе защиты курсовой работы студент должен показать углубленные знания по теме курсовой работы.

Защита курсовой работы проводится в период зачетной недели перед экзаменационной сессией для студентов очной формы обучения и в период экзаменационной сессии для студентов заочной формы обучения. Оценка после защиты проставляется в зачетную книжку. Студент, не выполнивший работу в срок и не защитивший ее, к сдаче экзамена не допускается.

Критерии оценки курсовой работы

Курсовая работа оценивается с применением критериев, аналогичных критериям оценки творческих работ, наряду с которыми целесообразно использовать такие критерии, как:

- оригинальность работы;
- правильность и уместность использования информационного и методического аппарата (способов, методов, приемов, таблиц, графиков и пр.);
- правильность постановки и степень достижения поставленных задач;
- практическая значимость полученных результатов.

Примерные варианты распределения баллов по критериям оценки курсовых работ (проектов) представлены ниже (таблица 1). Конкретный вариант должен учитывать особенности тематики, по которой выполняется

работа. При этом в нем должны быть учтены как минимум три критерия оценки.

Оценка «отлично» выставляется за курсовую работу, которая носит исследовательский характер, имеет грамотно изложенный теоретический раздел, характеризуется логичным и последовательным изложением материала с соответствующими выводами и обоснованными предложениями по практическому применению результатов исследования. Такая работа должна иметь положительный отзыв научного руководителя. При ее защите студент показывает глубокие знания вопросов темы, свободно оперирует данными исследования, вносит обоснованные предложения по практическому применению результатов исследования, четко отвечает на поставленные вопросы.

Оценка «хорошо» выставляется за работу, которая носит исследовательский характер, имеет грамотно изложенный теоретический раздел, характеризуется логичным и последовательным изложением материала, однако имеет не вполне обоснованные выводы и не имеет предложений по практическому применению результатов исследования. Работа имеет в целом положительный отзыв научного руководителя, но содержит ряд незначительных замечаний. При ее защите студент показывает знание вопросов темы, оперирует данными исследования, без особых затруднений отвечает на поставленные вопросы.

Оценка «удовлетворительно» выставляется за работу, которая носит в большей степени описательный, а не исследовательский характер. Работа имеет теоретический раздел, базируется на практическом материале, но характеризуется непоследовательностью в изложении материала. Представленные выводы автора необоснованны. В отзыве научного руководителя имеются серьезные замечания по содержанию работы и методике анализа. При ее защите обучающийся проявляет неуверенность, показывает слабое знание вопросов темы, не дает полного аргументированного ответа на заданные вопросы.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется за работу, которая не носит исследовательского характера и не отвечает требованиям, изложенным в данных методических указаниях по выполнению курсовых работ обучающимися. В курсовой работе нет выводов, либо они носят декларативный характер. В отзыве научного руководителя имеются серьезные замечания. При защите курсовой работы обучающийся затрудняется отвечать на поставленные вопросы по теме, не знает теории вопроса, при ответе допускает существенные ошибки. К защите не подготовлены наглядные пособия и раздаточные материалы.

Оценка «неудовлетворительно» может быть также выставлена обучающемуся, представившему на защиту чужую курсовую работу, написанную и уже защищенную в другом вузе или на другой кафедре. Подобные работы вообще не принимаются к рассмотрению членами

комиссии, а обучающийся обязан разработать новую тему, которая определяется профильной кафедрой.

Примерная тематика курсовых работ

1. Нормативно-правовая основа планирования численности персонала в деятельности предприятия сервиса.
2. Ценовая политика предприятия сервиса
3. Качество в индустрии услуг и стандарты обслуживания
4. Продвижение в комплексе маркетинга услуг
5. Влияние рекламы на поведение потребителей организации сферы услуг
6. Типология организационных структур управления предприятия сервиса: их преимущества, недостатки и особенности применения
7. Роль коллектива в создании имиджа фирмы
8. Особенности поведения потребителя на рынке услуг
9. Предприятие сервиса как клиентоориентированная организация
10. Внутренний маркетинг в организациях сферы услуг
11. Рынок труда и взаимоотношения работодателей с наемными рабочими
12. Особенности мотивации и стимулирования труда управленческого персонала
13. Нормирование труда
14. Клиентская лояльность и маркетинг взаимоотношений
15. Управление этапами жизненного цикла услуг
16. Культура обслуживания как базовый элемент качества обслуживания
17. Мотивация как функция сервисного менеджмента
18. Особенности профессионального поведения в сфере сервиса
19. Организация маркетинговых исследований на предприятии сервиса
20. Планирование на предприятиях сервиса в условиях конкуренции.
21. Прогнозирование спроса на услуги как основа развития прогнозирования в сфере сервиса.
22. Качество организации обслуживания как основной фактор конкурентоспособности предприятий сервиса.
23. Анализ и стратегическое планирование коммерческой деятельности предприятий сервиса.
24. Коммерческие инновации в сфере сервиса.
25. Мотивация труда на предприятиях сервиса
26. Планирование заработной платы
27. Стандартизация и сертификация услуг
28. Планирование рекламной деятельности
29. Теоретические аспекты ценообразования на предприятиях сервиса
30. Перспективные направления развития сервисных услуг
31. Оценка уровня удовлетворенности клиентов
32. Факторы и пути повышения производительности труда

33. Планирование персонала на предприятии сервиса
34. Особенности жизненного цикла услуги
35. Способы формирования потребительского спроса
36. Прогрессивные формы обслуживания потребителей услуг
37. Ценовая политика в сервисной деятельности и пути ее совершенствования
38. Трудовые ресурсы и организация труда на предприятии сервиса
39. Планирование ассортиментной политики предприятия сервиса
40. Совершенствование методов продвижения и стимулирования услуг
41. Продвижение в комплексе маркетинга сферы услуг
42. Оплата труда в сфере услуг
43. Контактная зона и коммуникативное пространство в сервисной деятельности
44. Характеристики рисков при организации сервисных услуг
45. Методы учета затрат и калькулирования себестоимости. Системы учета затрат
46. Внутрифирменное планирование деятельности предприятия сервиса
47. Потребительский рынок услуг, показатели его оценки
48. Труд как фактор производства. Спрос и предложение на рынке труда

Критерии оценки письменных ответов, при написании курсовых работ по дисциплине

Оценка за ответ	Характеристика ответа
Отлично	В теоретической части работы проводит полный критический анализ с собственными выводами, на основе большого количества источников литературы, использует иностранные источники и Интернет ресурсы. Методологическая база исследования сформулирована в соответствии с требованиями, имеет безукоризненное формулирование основных позиций исследования. Проведенный анализ современных теорий, и формулирование собственной позиции. В эмпирической части демонстрирует уверенное владение статистическими методами, эмпирическое исследование проводит с использованием комплекса методов с системным обоснованием. При проведении эмпирической части демонстрирует творческое оригинальное проведение анализа, по окончании исследования проводит полный количественный и качественный анализ, дает обоснованные детальные рекомендации, логично вытекающие из результатов исследования. Вся работа соответствует всем требованиям, предъявляемым к написанию курсовых работ.
Хорошо	В теоретической части курсовой работы проведен анализ 10-12 источников литературы, обзор литературных источников дан с кратким анализом, не до конца отражающем всю полноту проблемы. При формулировании методологической базы исследования демонстрирует адекватную формулировку целей, задач, гипотезы исследования; приводит обоснование актуальности и предмета исследования. В работе проводится

	<p>анализ современных положений рассматриваемой проблемы. В эмпирической части приводит обоснование применяемых методов, дает четкое описание процедур их реализации, демонстрирует введение в исследовательскую процедуру элементов новизны и оригинальности и стремление к обоснованной детализации выводов. После проведенного исследования дает рекомендации, учитывающие некоторые особенности предмета исследования. Вся работа соответствует всем требованиям, предъявляемым к написанию курсовых работ.</p>
Удовлетворительно	<p>В теоретической части исследования проводит простой обзор литературы, обзор состоит из нескольких источников литературы. В методологической базе имеется недостаточная постановка цели, задач, выдвижение гипотезы и определение объекта. В обосновании, теоретическом анализе проводится перечисление и анализ известных подходов, без детализации и критики. В эмпирической части демонстрирует использование 1–2-х научных методов исследования без их обоснования. При проведении исследования демонстрирует недостаточно корректное использование методик и процедур. В эмпирической части проводит количественный и качественный анализ, содержащий краткие и общие выводы. После проведенного исследования дает рекомендации общего плана. Проведенная работа имеет недостатки в оформлении.</p>
Неудовлетворительно	<p>Материал взят из нескольких Интернет источников, излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний. Имеются заметные нарушения норм литературной речи. Оценка “неудовлетворительно” предполагает, что студент не разобрался с основными вопросами плана, не понимает сущности процессов и явлений; демонстрируют незнание теории и практики сферы сервиса; в эмпирической части представлены не соответствующие проблеме курсовой работы методы исследования, выводы не соответствуют проблеме исследования или отсутствуют. По оформлению работа не соответствует требованиям.</p>