

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение
высшего образования
«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
(ВлГУ)

Кафедра туризма и сервиса

Методические рекомендации по подготовке и защите курсовой
работы по направлению подготовки 43.03.01 – «Сервис»

Владимир 2020

Содержание

1.	Общие положения	2
2.	Требования к структуре курсовой работы	3
3.	Примерная тематика курсовых работ	4
4.	Требования к оформлению курсовой работы	4
5.	Правила оформления списков, формул, таблиц, рисунков, приложений	8
6.	Оформление цитирования и списка использованных источников	10
7.	Подготовка к защите курсовой работы	14
8.	Оценка курсовой работы	15
9.	Приложения	17

1. Общие положения

Курсовая работа – это законченное самостоятельное исследование, выполненное под руководством научного руководителя, в котором содержится обоснованное решение практической задачи, вытекающее из анализа выбранного объекта, проблемы, ситуации.

Целью выполнения и защиты курсовой работы по дисциплине «Сервисная деятельность» является частичное формирование профессиональных компетенций по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», закрепление теоретических знаний и приобретение умений организации сервисной деятельности, применения современных методов и технологий в сервисной деятельности, навыков проведения анализа современного состояния и выявления перспективных направлений совершенствования сферы сервиса, а также применения имеющихся знаний для решения практических и прикладных задач.

В процессе подготовки курсовой работы студенту рекомендуется:

- изучить отечественную и зарубежную научную литературу и информационные, аналитические материалы по теме исследования, имеющиеся статистические данные;
- определить актуальность темы исследования, степень ее разработки в научной литературе, описать объект, цель и задачи исследования, его практическую значимость;
- провести анализ основных научно-теоретических концепций по изучаемой проблеме;
- раскрыть возможности применения полученных данных к решению практических и прикладных задач;
- сформулировать выводы и предложения.

Выбор темы курсовой работы является важным и ответственным этапом

работы. Примерная тематика работ представлена в рабочей программе дисциплины, она определяет лишь направления, по которым студент может сделать свой собственный выбор. Студент может предложить и собственную проблему, решение которой ему представляется актуальным для современного этапа развития сферы сервиса.

Планирование работы

С научным руководителем студент формулирует свои предложения по определению темы курсовой работы, преподаватель высказывает свое мнение, определяет позицию, при необходимости корректирует тему исследования.

На этом этапе составляются по взаимной договоренности план работы, обсуждается примерное содержание курсовой, устанавливаются сроки сдачи определенных разделов, глав работы. После согласования темы курсовой работы студента с научным руководителем установленная тематика обсуждается на заседании кафедры и темы курсовых работ закрепляются распоряжением.

При руководстве написанием курсовой работы преподаватель контролирует, корректирует процесс исследования, анализирует и оценивает результат, а также помогает студенту находить выход из возникших проблемных ситуаций.

2. Требования к структуре курсовой работы

Рекомендуемый объем курсовой работы – от 25 до 45 страниц печатного текста, не считая приложений.

Оформленная курсовая работа должна включать в себя следующие структурные элементы:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- основную часть;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения (если таковые имеются).

Титульный лист на курсовую работу заполняются в соответствии с типовыми формами (см. Приложение 1).

Содержание включает в себя заголовки всех разделов (глав, пунктов), содержащихся в курсовой работе. Обязательное требование – дословное повторение в заголовках названий структурных частей курсовой работы.

Во введении кратко характеризуется проблема, решению которой посвящена курсовая работа. При этом обосновывается актуальность выбранной темы, определяется цель курсовой работы и задачи, которые следует решить для раскрытия выбранной темы; указывается объект исследования (предприятие или его структурное подразделение, организация, фирма, и т. п.), характеризуются методы её сбора и обработки. **Общий объем введения должен составлять 2-3 страницы.**

3. Примерная тематика курсовых работ

1. Анализ сервисной деятельности на предприятии социокультурного сервиса (на примере конкретного предприятия по выбору студента)
2. Совершенствование управления жилищно-коммунальным хозяйством (на примере конкретного предприятия по выбору студента)
3. Перспективы развития организации социокультурного сервиса (на примере конкретного предприятия по выбору студента)
4. Пути повышения качества обслуживания на предприятиях социокультурного сервиса
5. Информационный сервис: проблемы и перспективы развития
6. Брендирование как инновационный инструмент продвижения продукта сервисной деятельности
7. Влияние национальных (региональных, природно-климатических) особенностей на организацию сервиса
8. Перспективы развития сервисной организации на примере Владимирской области
9. Организация сервиса во Владимирском регионе: проблемы и перспективы развития
10. Качество, безопасность услуг и культура сервисной деятельности
11. Развитие сферы предоставления государственных и муниципальных услуг
12. Повышение эффективности управления предприятиями сферы социокультурного сервиса на основе внедрения информационных технологий
13. Взаимодействие с потребителем услуг как управленческая задача.
14. Организация сервиса в гостиницах Владимирского региона: проблемы и перспективы развития.
15. Интерактивные способы взаимодействия с потребителями экскурсионных услуг.
16. Историческое развитие сервисной деятельности и особенности ее становления в современном мире
17. Инновации в социокультурном сервисе
18. Специальные программы лояльности клиентов на предприятиях социокультурного сервиса.

4. Требования к оформлению курсовой работы

Курсовая работа должна быть выполнена с использованием компьютера и распечатана на одной стороне листа белой бумаги формата А4.

Слово «Содержание» записываются в виде заголовка с выравниванием по центру, заглавными буквами. Главы и пункты, указанные в содержании, должны иметь номер страницы, с которой они начинаются.

Текст курсовой работы набирается в текстовом редакторе Microsoft Word: шрифт Times New Roman – обычный, размер – 14 кегль, междустрочный интервал – полуторный, интервал «после» и «перед» строки – 0 пт, верхнее и нижнее поле – 20 мм, левое поле 30 мм, правое 15 мм; абзац (красная строка) должен быть равен - 1,25 см. Выравнивание устанавливается по ширине страницы.

Нумерация страниц сквозная в нижней части листа в правом углу без

точки.

Титульный лист включаются в общую нумерацию, но номер страницы на нем не проставляется.

Общее количество страниц курсовой работы не менее 25 и не более 45. Приложения в общую нумерацию страниц не включаются, и номер страницы на них не проставляется (в содержании указывается номер страницы, с которой начинаются приложения).

Введение, каждая новая глава, заключение, список использованных источников, приложения начинаются с новой страницы, пункты на новую страницу не переносятся.

Основная часть курсовой работы, состоит из 2 глав, каждая из которых в свою очередь составляет не менее 2 пунктов. Объем каждой главы должен быть не менее 12 стр.

Главы и пункты курсовой работы, приложения (кроме введения, заключения, списка использованных источников) нумеруются арабскими цифрами. Первый пункт первой главы будет иметь номер 1.1., третий пункт второй главы – 2.3., четвертый пункт второй главы соответственно – 2.4. и т. д.

Главы и пункты должны иметь заголовки, которые чётко и кратко отражают их содержание. Названия глав печатаются заглавными буквами.

Например,

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ РАЗВИТИЯ ЖИЛИЩНО -
КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА

Заголовки глав, а также слова: ВВЕДЕНИЕ, ЗАКЛЮЧЕНИЕ, СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ, ПРИЛОЖЕНИЕ начинаются с новой страницы, выравнивание по центру, без точки в конце.

Пункты печатаются по центру, точка в конце заголовка не ставится.

Например,

2.1. Предложения по улучшению качества управления персоналом в сфере
ЖКХ

Заголовок главы отделяется от заголовка пункта одной строкой, между заголовком пункта и следующим за ним текстом – одна строка. Например:
ГЛАВА 2. СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УПРАВЛЯЮЩИХ
КОМПАНИЙ В ГОРОДЕ ВЛАДИМИР

} Одна пустая строка

2.1. Анализ деятельности УК «ЖКХ»

Далее в тексте после заголовка пункта делается отступ до текста в одну

строку. Например:

}

Одна пустая строка

Структура курсовой работы включает две главы.

Первая глава – теоретико-методическая, которая посвящена описанию теоретических, методологических, концептуальных основ курсовой работы.

В ней рассматриваются и анализируются существующие теоретические положения по заявленной проблематике, приводятся и характеризуются решения поставленных задач в отечественной и зарубежной практике.

Обычно первая глава состоит из 2-3 пунктов, содержание которых последовательно, логично раскрывают теоретические аспекты темы.

Основные задачи первой главы курсовой работы – раскрыть степень научной разработанности в литературных источниках, связанных с предметной областью исследования и сформулировать собственную позицию.

Рекомендуется проанализировать нормативно-правовую литературу, сопоставить позиции различных авторов, с обязательным указанием ссылок, точных указание фамилий и инициалов авторов/учёных, использование как отечественных, так и зарубежных (переводных) источников.

Важно помнить: собственные оценки даются в обезличенной форме без местоимения «я», например, «...следует согласиться с трактовкой...»; «...по мнению автора настоящей работы...». Допускается построение фраз с местоимением «мы», например, «...мы полагаем, что...», «..., по нашему мнению, ...».

Поощряется использование таблиц, схем и классификаций, в том числе собственных.

Все положения, вынесенные в выводы по главе, должны найти отражение и развитие во второй главе курсовой работы. Особенно это относится к выводам о недостаточной разработанности тех или иных вопросов. Выводы формулируют теоретические и методические задачи для последующей главы.

Вторая глава – аналитическая, как правило, состоит из 2-3 пунктов, в которой приводятся результаты анализа различных сторон деятельности объекта исследования (предприятия, организации, отрасли, региона), обосновывается и аргументируются авторские выводы, могут быть предложены рекомендации, описаны предложения по совершенствованию, повышению эффективности, оптимизации деятельности на предприятиях сферы сервиса и т.п.

Важно критически осмыслить действующую практику по исследуемым вопросам на основе анализа собранного фактического материала, проанализировать динамику исследуемых явлений, выявить закономерности и тенденции на основе влияния различных факторов. Представленный материал должен иметь достаточное количество таблиц, схем, диаграмм, отражающих объектив-

ность результатов анализа.

Требования по оформлению цитат, ссылок, построению фраз аналогичны требованиям первой главы. Особенно важно указывать ссылки на числовую информацию, экспертные оценки.

На любой рисунок или таблицу обязательно должна быть ссылка в тексте, а после них делаются соответствующие выводы.

Глава, может быть построена по схеме «от общего к частному». Первоначально характеризуется внешняя среда объекта (дается обзор рынка, региона или отрасли), затем – объекта в целом, далее – отдельные аспекты функционирования объекта, важные с позиций формулировки темы работы.

По своему содержанию вторая глава может включать в себя:

- новый или усовершенствованный метод решения известной проблемы;
- некоторые элементы бизнес-плана;
- предложения по совершенствованию сервисных технологий;
- предложения по совершенствованию технологий, приемов и методов обслуживания клиентов;
- предложения по совершенствованию сервисной деятельности и ее эффективности т. д.

Важно сразу позаботиться о наличии графического и табличного материала для вынесения его впоследствии на слайды.

В заключении логически последовательно излагаются основные теоретические и практические выводы и предложения, полученные в ходе проведенного исследования. Объем заключения должен быть не менее 2 стр. Выводы и предложения рекомендуется писать в форме тезисов. Все они должны соотноситься с поставленными во введении задачами и выводами по главам, быть краткими и четкими, давать полное представление о содержании, значимости, обоснованности и эффективности полученных результатов. Не допускается простое декларирование результата.

При написании заключения используются стандартные лингвистические конструкции:

«...на основе анализа ... сделан вывод о том, что в условиях ... наиболее действенным механизмом ... может стать...»

«...проведена апробация предложенного методического обеспечения... на примере ... На основе выполненного анализа сделан вывод о том, что...»

«...в результате ... анализа состояния ...определено, что на протяжении периода ... произошел..., сформировавший устойчивую тенденцию к...»

«...детальный анализ ... данных о состоянии ... позволил сделать вывод о том, что ... причинами такой ситуации является ... сделан вывод о необходимости целенаправленной поддержки...» и т. д.

Приветствуется самостоятельно собранная, обработанная и критически

проанализированная статистическая, отчетно-аналитическая информация, проведены социологические исследования, использование экономико-математических методов и компьютерных программ.

Список использованных источников содержит библиографическое описание материалов, использованных студентом при написании курсовой работы. В списке использованных источников следует привести не менее 15 наименований.

В приложениях могут приводиться различные вспомогательные материалы (выдержки из официальных и справочных документов, инструкции, формы отчетности, договора, скриншоты, фотографии и т. п.).

5. Правила оформления списков, формул, таблиц, рисунков, приложений

При наборе текста, формул, таблиц следует руководствоваться следующими правилами:

1. Прямой шрифт без выделений используется только для заголовков.
2. При оформлении нумерованных и маркированных списков следует придерживаться единообразия.

В работе можно использовать только маркеры, указанные ниже.

Пример маркированных списков:

- | | | |
|-----------|-------------|-----------|
| - сервис; | | • сервис; |
| - услуга. | либо | • услуга. |

Пример нумерованных списков:

- | | | |
|------------|-------------|------------|
| 1. сервис; | | 1) сервис; |
| 2. услуга. | либо | 2) услуга. |

3. При наборе формул все латинские буквы обозначаются курсивом (за исключением *min*, *max*), греческие символы, цифры и кириллица – прямым шрифтом.

Формулы следует выносить из текста в отдельную строку с выравниванием по центру. Формулы имеют сквозную нумерацию арабскими цифрами по всему тексту курсовой работы. Номер формулы располагается в круглых скобках в крайне правом положении на строке, на которой находится формула.

Пояснение значений символов и числовых коэффициентов следует приводить непосредственно под формулой в той же последовательности, в которой они даны в формуле.

$$R_{OA} = \frac{ЧП}{A} \times 100\% \quad (1)$$

где ЧП – чистая прибыль,

А – средняя стоимость активов за отчётный период.

Цифровой материал рекомендуется помещать в тексте курсовой работы в виде таблиц. Таблицы нумеруются арабскими цифрами сквозной нумерацией, шрифт 12, междустрочный интервал – **одинарный**.

В тексте делается ссылка на таблицу, например:

В таблице 1 представлены...

или

Рассмотрим показатели деятельности предприятия (табл. 1).

Название таблицы должно отражать ее содержание. В названии таблицы должно быть указано название организации, а также годы, единица измерения (если они не указаны в самой таблице).

Пример оформления таблицы:

Таблица 1 – Баланс управляющей компании на 2012 – 2017 гг.

Наименование показателя	2012	2017	Изменение (+, -)	Темп прироста, %
1	2	3	4	5

После каждой таблицы необходимо выполнить оценку представленной информации и сделать выводы.

Если в тексте курсовой работы будут представлены рисунки (графики, схемы), под ними должна быть сделана подрисовочная надпись, которая оформляется 12 кеглем симметрично расположению рисунка. Например:

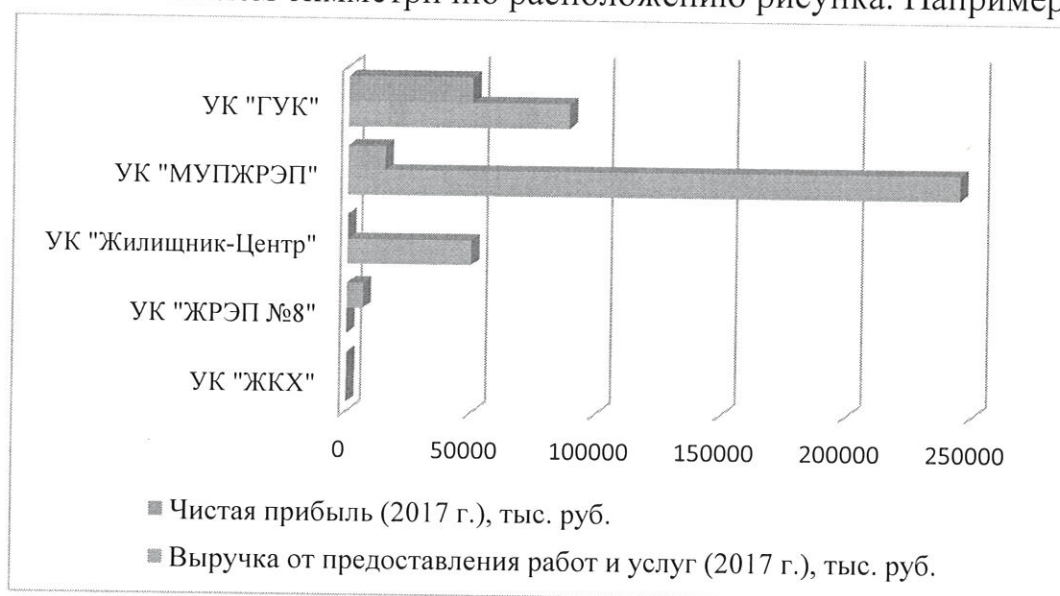


Рисунок 1 – показатели чистой прибыли и выручки за 2017 год управляющих компаний города Владимир, тыс. руб.

Нумерация рисунков сплошная от начала до конца курсовой работы.

Приложения располагаются после списка литературы. В качестве приложений может быть вспомогательный материал, не включенный в основную часть

отчета (таблицы, схемы, фотографии, формы отчетности, методические разработки и т. д.).

Каждое приложение следует начинать с новой страницы с указанием наверху справа страницы слова «Приложение», его обозначения и степени.

Если в документе одно приложение, оно обозначается Приложение 1.

6. Оформление цитирования и списка использованных источников

Цитата является точной, дословной выдержкой из какого-либо текста, включенного в собственный текст. Цитаты приводятся для подтверждения аргументов автора. При цитировании наибольшего внимания заслуживает современная литература и первоисточники.

При цитировании текст заключается в кавычки и приводится в той грамматической форме, в которой дан в первоисточнике.

Если цитата воспроизводит только часть предложения цитируемого текста, то после открывающихся кавычек ставят многоточие и начинают ее со строчной буквы.

Ссылка в тексте приводится в виде номера, заключенного в квадратные скобки, соответствующего литературному источнику или нормативному документу, приведенному в списке использованных источников, например, [3] и т. д.

В случаях, если используются цитаты или заимствованные из публикаций, дополнительно указывается также страница источника: [8, с. 19].

Ссылки на использованные источники обязательны!

Источники, включенные в список, должны располагаться в алфавитном порядке в следующей последовательности:

1. Международные нормативные акты.
2. Конституция.
3. Федеральные конституционные законы.
4. Постановления Конституционного Суда.
5. Кодексы.
6. Федеральные законы.
7. Законы.
8. Указы Президента.
9. Акты Правительства:
 - а) постановления;
 - б) распоряжения;
10. Акты Судов (Верховного, Арбитражного)
11. Нормативные акты министерств и ведомств:

- а) постановления;
- б) приказы;
- в) распоряжения;
- г) письма.

12. Региональные нормативные акты (в том же порядке, как и российские).

13. ГОСТы

14. СанПиНы, ТУ и др.

Вслед за указанными документами располагаются остальные источники, использованные при написании курсовой работы: книги, статьи и электронные издания в алфавитном порядке.

Подбирая литературу, (монографии, брошюры, журнальные статьи и т.п.), необходимо учитывать год ее издания. В первую очередь следует использовать литературу последних лет.

В списке используемых источников вначале располагаются источники на русском языке, затем иностранные источники по алфавиту.

Сведения об источниках следует нумеровать арабскими цифрами и печатать с абзацного отступа.

Примеры оформления в списке различных видов использованных источников приводится ниже.

Нормативно-правовые акты

1. Российская Федерация. Конституция (1993). Конституция Российской Федерации: офиц. текст. – М.: Маркетинг, 2001. – 39 с.

Кодексы

2. Российская Федерация. Законы. Семейный кодекс Российской Федерации [Текст] : [федер. закон : принят Гос. Думой 8 дек. 1995 г. : по состоянию на 3 янв. 2001 г.]. – СПб. : Victory : Стаун-кантри, 2001. – 94 с.

Федеральные законы

3. Российская Федерация. Законы. Об основах туристской деятельности в РФ [Электронный ресурс]: федеральный закон от 28.06.2009 N 123-ФЗ, от 27.12.2009 N 365-ФЗ // Справочно-правовая система «Консультант Плюс. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/ (Дата обращения: 03.04.2019)

Постановления Правительства Российской Федерации

4. Правительство. Правила оказания услуг по реализации туристского продукта [Электронный ресурс]: постановление Правительства РФ от 18 июля 2007 г. N 452 // Справочно-правовая система «Консультант Плюс. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_69931/ (Дата обра-

щения: 21.04.2019)

Стандарты

5. ГОСТ Р 50646-2012 Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги населению. Термины и определения (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 29.11.2012 N 1612-ст) М.: Стандартинформ, 2014. -12 с.

Правила

6. Правила безопасности при обслуживании гидротехнических сооружений и гидромеханического оборудования энергоснабжающих организаций [Текст]: РД 153-34.0-03.205–2001: утв. М-вом энергетики Рос. Федерации 13.04.01: ввод. в действие с 01.11.01. – М.: ЭНАС, 2001. – 158 с.

Статистические сборники

7. Российский статистический ежегодник. 2008: стат. сборник / Росстат. М., 2009. 795 с.

Книги и брошюры

С одним автором

8. Семенов, В. В. Философия: итог тысячелетий. Философская психология [Текст] / В. В. Семенов. – Пушкино: ПНЦ РАН, 2000. – 64 с.

С двумя авторами

9. Разумовский, В. А. Управление маркетинговыми исследованиями в регионе: учебник [Текст] / В. А. Разумовский, Д. А. Андреев. – М.: ИНФРА, 2002. – 210 с.

С тремя авторами

10. Боголюбов, А. Н. О вещественных резонансах в волноводе с неоднородным заполнением [Текст] / А. Н. Боголюбов, А. Л. Делицын, М. Д. Малых. – СПб.: Питер, 2009. – 345 с.

Под редакцией

11. Математический анализ для экономистов [Текст]: Учеб. для студ. вузов, обучающихся по социально-эконом. спец. / Под ред.: А. А. Гриба, А. Ф. Тарасюка. – М.: Филинь; Рилант, 2010. – 354 с.

Статьи

12. Мау, В. А. Национальные цели и модель экономического роста: новое в социально-экономической политике России в 2018—2019 гг. / В. А. Мау // Вопросы экономики. — 2019 — № 3 — С. 5—28.

13. Цветков, М. А. Влияние глобальных изменений на подходы к развитию инновационно-активного предпринимательства / М. А. Цветков, И. Ю. Цветкова // Российское предпринимательство. – 2013. – № 13. – С. 4–14.

Статьи из материалов конференции

14. Прусов Е.С. Применение технологий электронного обучения при

подготовке кадров для предприятий наноиндустрии [Текст] / Е.С. Прусов, С.И. Абрахин, К.А. Суханова // Материалы II Международной научной конференции. Информатизация образования и методика электронного обучения. 25-28 сентября 2018 г. - Красноярск: Сибирский федеральный университет, 2018. - С. 237-240.

Электронные ресурсы

15. Об образовании в Российской Федерации : федер. закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ : принят Государственной Думой 21 декабря 2012 года : одобрен Советом Федерации 26 декабря 2012 года [Электронный ресурс]. — URL: <http://www.consultant.ru/>. (Дата обращения: 20.08.2015).

16. Мировые цены на нефть растут после рекордных падений [Электронный ресурс]: Expert Online. 2014. 2 дек. — URL: <http://expert.ru/2014/12/2/mirovyie-tsenyi-na-neft-rastut-posle-rekordnyih-padenij/> (Дата обращения: 02.12.2014).

17. Соваренко, А. В. Местное самоуправление: право или обязанность? / А. В. Соваренко // Выбор власти & власть выбора : сб. докл. Всерос. науч.-практ. конф. молодых ученых (с междунар. участием) (Иваново, 25—26 мая 2018 г.) / Иванов. фил. Рос. акад. народ. хоз-ва и гос. службы при Президенте Рос. Федерации ; под ред. Д. С. Будановой. — Иваново, 2018 — С. 228—236. — URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=36846960> (дата обращения: 29.09.2019). — Режим доступа: науч. — электрон. б-ка «eLibrary.ru», требуется авторизация.

18. Справочная информация «Пособие по беременности и родам в 2019 г.» // URL: <http://www.consultant.ru/law/ref/poleznye-sovety/detskie-posobija/posobie-po-beremennosti-i-rodam/> (дата обращения: 27.03.2019).

Сайты

19. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]. — URL: <http://elibrary.ru/defaultx.asp> (Дата обращения: 15.05.2015).

Более подробно информация о библиографическом описании электронных ресурсов представлена в ГОСТ Р 7.0.5-2008

7. Подготовка к защите курсовой работы

Выступление должно продемонстрировать ценность проделанной работы, выразить собственное понимание студента актуальности выбранной темы и отразить личный вклад в решение поставленных задач.

Рекомендуемый объем доклада - примерно 3-4 страницы текста через 1 интервал. Регламент выступления - 5-7 минут.

Общие требования к оформлению презентации

Презентация выполняется в программе Microsoft Power Point.

Количество слайдов не менее 8 слайдов и не более 12 слайдов

Обязательными структурными элементами презентации являются:

- титульный лист;
- основная часть;
- список использованных источников.

Презентация должна иметь титульный лист с наименованием ВУЗа, кафедры, темы презентации, ФИО студента и преподавателя; места написания и года.

1. На титульном листе более крупным шрифтом, чем остальной текст презентации выделяется тема.
2. Необходимо использовать максимальное пространство слайда.
3. У каждого слайда должен быть заголовок, отражающий основное содержание слайда.
4. Слайды должны быть пронумерованы.

Для оформления презентации следует использовать стандартный шрифт – Times New Roman.

Не используйте типичные картинки из интернета.

Размер шрифта для информационного текста составляет 20-24 пункта. Шрифт менее 18 пунктов плохо читается при проекции на экран. Чрезмерно крупный шрифт затрудняет процесс беглого чтения. Прописные буквы воспринимаются сложнее, чем строчные. Жирный шрифт и курсив используется только для выделения.

При оформлении заголовков слайдов следует придерживаться следующих рекомендаций:

- все заголовки должны быть выполнены в едином стиле (цвет, шрифт, размер, начертание);
- размер шрифта 28-36 пунктов. Размер шрифта заголовка должен быть больше размера шрифта основного текста слайда;
- выравнивание по центру;
- точка в конце заголовка не ставится
- не рекомендуется использование типовых картинок из интернета.

8. Оценка курсовой работы

Критериями оценки курсовой работы являются:

- степень разработанности темы;

- степень проработанности нормативно-правовой, методической справочно-аналитической литературы (обзора литературы, использование современной иностранной литературы и т.д.)
- степень самостоятельности написания курсовой работы (работа с исходными данными, включая сбор, обработку и анализ информации, составление таблиц, диаграмм и т.д.);
- правильность, логичность и научная обоснованность выводов;
- грамотный стиль изложения;
- выполнения требований к оформлению курсовой работы

Критерии оценки:

Оценка «отлично». Демонстрируется содержательный и полный доклад с представлением основных проблем и оценка интерпретаций в научной литературе по исследуемой проблеме, глубокие знания базовых понятий, полно раскрываются причинно-следственные связи, выводы аргументируются и доказываются. Ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений.

Оценка «хорошо». Демонстрируется достаточно содержательный и полный доклад с представлением основных проблем и оценка интерпретаций в научной литературе по исследуемой проблеме, в котором имеются недостатки. Ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно, раскрываются причинно-следственные связи, демонстрируется умение анализировать, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер.

Оценка «удовлетворительно». Доклад соответствует теме курсовой работы, раскрывающий тему неполно или однобоко, допускаются нарушения в последовательности изложения материала по вопросу, знания материала по основным проблемам исследования поверхностные, имеются затруднения с выводами.

Оценка «неудовлетворительно». Материал излагается непоследовательно. Ответ не показывает системы знаний по дисциплине. Не раскрываются причинно-следственные связи. Не проводится анализа излагаемого материала. Отсутствуют выводы.

ФОРМА ТИТУЛЬНОГО ЛИСТА

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования**

**«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича
Столетовых»**

(ВлГУ)

Институт туризма и предпринимательства

Кафедра «Туризма и сервиса»

**КУРСОВАЯ РАБОТА ПО ДИСЦИПЛИНЕ «СЕРВИСНАЯ
ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ»**

ТЕМА КУРСОВОЙ РАБОТЫ: « »

Выполнил: студент гр. СВпб-117

Иванов И.И.

Руководитель: к.пед.н., ст. преподаватель

Суханова К.А.

Владимир 2020

ПРИМЕР ОФОРМЛЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	Ошибка! Закладка не определена.
ГЛАВА 1. ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОЕ ХОЗЯЙСТВО	Ошибка! Закладка не определена.
1.1 Сфера жилищно-коммунального хозяйства.....	Ошибка! Закладка не определена.
1.2 Суть, цель и назначение управляющих компаний.....	Ошибка! Закладка не определена.
1.3 Виды деятельности.....	Ошибка!
1.4 Регулирующие законы.....	Ошибка! Закладка не определена.
1.5 Преимущества и недостатки управляющих организаций.....	Ошибка! Закладка не определена.
ГЛАВА 2. АНАЛИЗ ПРОБЛЕМ ЖКХ И ИХ ВОЗМОЖНОЕ РЕШЕНИЕ.....	Ошибка! Закладка не определена.
2.1. Положение отрасли жилищно-коммунального хозяйства.....	Ошибка! Закладка не определена.
2.2. Рейтинг УК во Владимирской области.....	Ошибка! Закладка не определена.
2.3. Комплекс мероприятий для поддержки развития управляющих компаний	Ошибка!
2.4 Реализуемые программы ЖКХ.....	Ошибка! Закладка не определена.
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	Ошибка! Закладка не определена.
СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ.....	Ошибка! Закладка не определена.
ПРИЛОЖЕНИЕ	Ошибка! Закладка не определена.

ПРИМЕРЫ СТРУКТУРЫ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Перспективы развития управляющей организации на примере Владимирского региона

Глава 1. Теоретические основы сервисной деятельности управляющих организаций

1. Сервисная деятельность: сущность, особенности сферы ЖКХ

1.2. Анализ нормативно-правовой базы по управлению многоквартирными домами

1.3. Услуги по обслуживанию многоквартирного дома

Глава 2. Организация работы управляющей организации «ООО Жилищник».

2.1. Общая характеристика управляющей организации «ООО Жилищник»

2.2. Анализ деятельности управляющей организации «ООО Жилищник» (динамика средней доходности компании)

2.3. Разработка (внедрение) новой услуги управляющей организации «ООО Жилищник»

Совершенствование управления жилищно-коммунальным хозяйством на примере УК "ООО

Глава 1. Теоретические основы развития жилищно-коммунального хозяйства

1.1. Жилищно-коммунальное хозяйство как отрасль городского хозяйства

1.2. Состояние жилищно-коммунального хозяйства в современных условиях

1.3. Правовые основы деятельности управляющих организаций (или Особенности реализации региональных программ сферы ЖКХ)

Глава 2. Особенности сервисной деятельности управляющей организации «ООО Жилищник».

2.1. Общая характеристика управляющей организации на примере г. Владимира

2.2. Организационная структура управления «ООО Жилищник»/ Услуги по содержанию и ремонту жилищного фонда «ООО Жилищник»

2.3. Анализ сервисной деятельности «ООО Жилищник»

Пути повышения качества обслуживания на предприятиях социокультурного сервиса...

Глава 1. Теоретические основы организации сервисного обслуживания населения в аутсорсинговых компаниях

1. Сервисная деятельность как форма развития современного бизнеса: понятие и виды

1.2. Качество обслуживания

1.3 Особенности управления на сервисные предприятиях

Глава 2. Характеристика и анализ предприятия, предоставляющего услуги клиентского сервиса

2.1. История и характеристика предприятия

2.2. Анализ деятельности предприятия (основные результаты деятельности)

2.3. Организационная структура предприятия социокультурного сервиса