

Автономная некоммерческая организация
высшего образования
«Институт непрерывного образования»

Рассмотрено
на заседании кафедры экономики и управления
Зав. кафедрой



Бодрова Е.Е.
28 июня 2021 г.

УТВЕРЖДАЮ:
Ректор АНО ВО «ИНО»



Цветлюк Л.С.
28 июня 2021 г.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
по выполнению и защите курсовой работы
по дисциплине
Сервисная деятельность
для направления подготовки
43.03.01 «Сервис»,
профиль (направленность)
«Сервис в строительстве и жилищно-коммунальном хозяйстве»

Уровень бакалавриата

Квалификация выпускника
Бакалавр

Москва, 2021 г.

Методические указания по выполнению и защите курсовой работы по учебной дисциплине «Сервисная деятельность» предназначена для обучающихся очной, очно-заочной и заочной форм обучения направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиля «Сервис в строительстве и жилищно-коммунальном хозяйстве»

Составитель _____



Е.Е. Бодрова

СОДЕРЖАНИЕ:

1. Цель и задачи курсовой работы.....	4
2. Общие методические указания по выполнению курсовой работы.....	5
2.1. Основные требования и последовательность подготовки курсовой работы...	5
2.2. Структурные элементы курсовой работы	8
2.3. Характеристика теоретической части	11
2.4. Характеристика расчетно-аналитической части	11
3. Требования к оформлению курсовой работы	13
4. Тематика курсовых работ.....	16
5. Литература и иные источники, рекомендуемые для написания курсовой работы ...	18
5.1. Основная литература	18
5.2. Дополнительная литература.....	18
5.3. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», современные профессиональные базы данных и информационные системы	18
Приложение А Образец оформления титульного листа курсовой работы	19
Приложение Б Образец оформления бланка отзыва на курсовую работу.....	20
Приложение В Образец оформления бланка задания на курсовую работу.....	21
Приложение Г Пример оформления аннотации.....	22
Приложение Д Образец оформления содержания курсовой работы.....	23

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Целью выполнения курсовой работы по дисциплине «Сервисная деятельность» является закрепление теоретического материала, проработанного на лекциях и в ходе самостоятельного изучения литературы, овладение навыками управления сервисной деятельностью, осуществления организационно-технического обеспечения работ, планирования и мониторинга деятельности по управлению многоквартирным домом для обоснованной оценки результатов сервисной деятельности организации, выявления резервов повышения эффективности принятия управленческих решений.

Достижению поставленной цели способствует реализация следующих задач:

- изучить теоретические основы вопроса, определенного темой курсовой работы;
- определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса;
- осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации;
- использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности;
- осуществлять контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности;
- использовать технологические новации и современное программное обеспечение в сервисной деятельности организации;
- осуществлять поиск и применение необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессиональной сфере;
- обеспечение документооборота в соответствии с нормативными требованиями;
- формировать цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организует их выполнение;
- производить выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания.

Курсовая работа выполняется только по практическим данным и должна содержать информацию о работе конкретного предприятия, выбранного для исследования.

2 ОБЩИЕ МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

2.1 Основные требования и последовательность подготовки курсовой работы

Курсовая работа по дисциплине «Сервисная деятельность» должна отвечать следующим требованиям:

- самостоятельность выполнения, творческий подход к исследованию;
- использование практического материала конкретного предприятия;
- последовательное, логическое и грамотное изложение материала, не должны осуществляться повторы, возврат и перескакивание с одного на другой вопрос исследования;
- содержание отдельных разделов и подразделов работы должны быть увязаны между собой;
- выводы и предложения должны логически вытекать из содержания работы и иметь практическую значимость;
- в ходе изложения материала рекомендуется использовать безличные предложения, не принято применять языковые конструкции с личным местоимением «я», «мы».

Процесс подготовки, написания и защиты курсовой работы состоит из следующих этапов:

- определение объекта исследования;
- выбор темы;
- подбор литературы и ознакомление с ее содержанием;
- составление плана курсовой работы и утверждение руководителем;
- сбор и обработка фактического материала;
- составление окончательного плана;
- написание текста курсовой работы;
- литературная обработка текста, оформление и представление работы на кафедре;
- представление курсовой работы на рецензирование;
- доработка материала с учетом замечаний рецензента;
- защита курсовой работы.

Определение объекта исследования. Студент самостоятельно определяет объект исследования, уточняя вопрос о предоставлении практических данных по предприятию. Предприятие может быть любой формы собственности и хозяйствования, сферы управления государственным, муниципальным и частным жилищным фондом, технической эксплуатации, обслуживания, санитарного содержания и благоустройства объектов общего имущества многоквартирного дома, управления многоквартирным домом, формирования эффективной системы сбора, транспортировки, переработки и утилизации отходов производства и потребления.

Выбор темы. Тема курсовой работы выбирается студентом самостоятельно из примерного перечня тем (см. раздел 4 методических указаний) в течение двух недель после выдачи задания преподавателем. При нарушении сроков преподаватель имеет право лично установить тему исследования студенту. Выбор темы курсовой работы студент

осуществляет исходя из своих научных и практических интересов, возможностей, имеющегося научно-исследовательского задела и перспектив дальнейшей научной и практической деятельности. При предварительном согласовании с научным руководителем допускается выбор темы, не содержащейся в перечне тем курсовых работ. Выбирая тему, студент может предусмотреть ее использование в выпускной квалификационной работе.

Повторяющаяся тематика курсовых работ в одной группе не разрешается. Если студент затрудняется с выбором темы, то он должен проконсультироваться у ведущего преподавателя. Окончательный вариант выбранной темы оговаривается с преподавателем и утверждается в задании на курсовую работу (см. приложение В).

Сроки утверждения темы курсовой работы – две недели, после выдачи задания преподавателем. Без подписанного задания студент не может приступить к следующему этапу выполнения курсовой работы. Изменение темы курсовой работы разрешается не позднее одной недели с момента подписания задания на курсовую работу и только при согласовании с ведущим преподавателем.

Подбор литературы и ознакомление с ее содержанием. При подборе литературных источников для написания курсовой работы по дисциплине «Сервисная деятельность» студент может использовать основную и дополнительную литературу, технические и электронные средства, указанные в пятом разделе методических указаний. В первую очередь студент должен ориентироваться на последние изменения в законодательных актах, регулирующих изучаемый участок анализа.

Для всестороннего, глубокого анализа исследуемого вопроса необходимо рассмотреть несколько точек зрения различных российских и зарубежных специалистов в сервисной деятельности на постановку изучаемого вопроса, обращая внимание на проблемные участки сервисной деятельности и различные варианты решения.

Студент должен внимательно изучить порядок изложения изучаемого вопроса в различной учебной литературе, что в дальнейшем поможет правильно спланировать ход исследования на выбранном предприятии. В процессе изучения дисциплины и выполнения курсовой работы в случае необходимости студент имеет возможность обратиться за консультацией к преподавателю, ведущему занятия по дисциплине, заведующей кафедрой.

Составление плана курсовой работы и утверждение руководителем. Составление плана является важным и ответственным этапом, предопределяющим успешность выполнения курсовой работы. План написания работы разрабатывается студентом самостоятельно, в нем указывается предполагаемое оглавление и содержание основных разделов работы. Перед составлением плана следует ознакомиться с соответствующим разделом программы курса, научной и учебной литературой по исследуемой проблеме, а также методическими указаниями по выполнению курсовой работы. План написания курсовой работы должен быть согласован с научным руководителем. В процессе написания курсовой работы согласованный с руководителем план в случае необходимости может частично корректироваться.

Качественному и успешному написанию курсовой работы способствует правильно организованный сбор, изучение и обобщение расчетно-аналитической информации исследуемого предприятия. Собранные данные должны быть проверены, обработаны и представлены в виде таблиц, расчетов, графиков, схем и так далее. Заполненные образцы

первичных документов, регистров, форм внешней и внутривозвратной отчетности, полученные в ходе подбора практического материала на предприятии, могут быть представлены в качестве приложений к основному содержанию работы.

Составление окончательного плана. Окончательный план курсовой работы составляется после углубленного изучения учебной и методической литературы, сбора, изучения и обработки расчетно-аналитической информации исследуемого предприятия.

Написание текста курсовой работы. При написании курсовой работы не допускается механическое переписывание литературных источников. Необходимо детально и критически изучить, и проанализировать собранный материал, выявить важные моменты для изложения собственного понимания существа вопроса исследуемой темы. Материал курсовой работы следует излагать грамотно и в логической последовательности.

Литературная обработка текста, оформление и представление работы на кафедре. В работе рекомендуется соблюдать единство терминов, условных обозначений и допустимых сокращений слов, единицы измерения количественных показателей должны быть оформлены в соответствии с установленными стандартами. Цитаты следует приводить только в тех случаях, когда они служат отправной точкой или аргументом при обосновании какого-либо тезиса или являются объектом критики автора курсовой работы. В тексте работы по окончании цитаты указывается ссылка с указанием номера источника и номера страницы в нем из списка использованных источников, приводимого в конце работы.

Полностью завершенная работа скрепляется по левому краю, регистрируется в методическом кабинете кафедры и предоставляется преподавателю для проверки.

Представление курсовой работы на проверку. Курсовая работа сдается на проверку не позднее чем за две недели до ее защиты. При сдаче курсовой работы на проверку необходимо вложить чистый бланк отзыва (см. приложение Б). В письменном отзыве преподавателем указываются основные достоинства и недостатки работы, положительные и отрицательные стороны, даются рекомендации для возможного продолжения исследования, заключение о допуске к защите и предварительная оценка. Окончательная оценка выставляется по результатам защиты.

Доработка материала с учетом замечаний руководителя. Курсовая работа допускается к защите, если соблюдены следующие условия:

- содержание работы полностью соответствует заявленной теме;
- работа оформлена в соответствии с данными методическими указаниями и методическими указаниями по оформлению студенческих работ;
- в расчетно-аналитической части раскрыты особенности сервисной деятельности на данном предприятии и представлены основные показатели деятельности исследуемого предприятия за соответствующий отчетный период на основе типовых методик с учетом действующей нормативно-правовой базы;
- в рекомендательной части работы содержатся направления по совершенствованию организации сервисной деятельности, а также разрабатываются необходимые управленческие решения на предприятии.

В случае несоблюдения указанных условий курсовая работа возвращается студенту на доработку. С учетом замечаний, отмечаемых в письменной рецензии, студент вносит необходимые исправления и дополнения, после чего представляет работу на повторную

проверку руководителю. Рекомендуется все дополнения и исправления приводить в самом конце курсовой работы, после списка использованных источников и приложений. Исправления следуют после дополнительного листа «Исправления и дополнения к курсовой работе». Если замечания невозможно устранить частично, то курсовая работа перепечатывается полностью, а первый экземпляр подшивается в конце работы.

Защита курсовой работы. Защита курсовой работы проводится при наличии положительного отзыва руководителя в сроки, установленные графиком учебного процесса. Процедура защиты курсовых работ является публичной, то есть предусматривает участие комиссии из нескольких преподавателей и присутствие других студентов.

На защите курсовой работы студент выступает с докладом, который должен содержать актуальность темы исследования, цель, задачи и краткое содержание работы (выводы и обобщения, полученные в результате исследования системы экономического анализа предприятия, рекомендации по совершенствованию каких-либо процессов на предприятии). Время доклада составляет 5-7 минут. В конце защиты студент отвечает на вопросы руководителя работы и членов комиссии. По итогам защиты курсовой работы выставляется оценка.

2.2 Структурные элементы курсовой работы

Курсовой проект и курсовая работа должны содержать текстовую и, в зависимости от задания, графическую часть. Текстовая часть курсового проекта (курсовой работы) содержит следующие структурные элементы:

- титульный лист;
- отзыв на курсовую работу;
- задание;
- аннотацию;
- содержание;
- введение;
- основную часть;
- список использованных источников;
- приложения.

Объем курсовой работы должен быть не менее 30 страниц машинописного текста и не должен превышать 40-45 страниц.

Титульный лист. Титульный лист является первым листом курсовой работы. Все надписи на титульном листе выполняются чернилами черного цвета. Переносы слов в надписях титульного листа не допускаются. На титульном листе указывают классификационный код. Образец оформления титульного листа курсовой работы приведен в приложении А.

Отзыв на курсовую работу. Бланк отзыва заполняется и подписывается руководителем курсовой работы. Образец оформления бланка отзыва на курсовую работу представлен в приложении Б.

Задание на курсовую работу. Бланк задания заполняется студентом самостоятельно. Бланк задания следует помещать после рецензии руководителя на курсовую работу. Задание должно содержать исходные данные, перечень подлежащих

разработке вопросов, перечень графического материала, срок выполнения курсовой работы, подписи руководителя и исполнителя. Образец оформления бланка задания на курсовую работу представлен в приложении В.

Аннотация. Аннотация – это описание документа в лаконичной форме с точки зрения его назначения, содержания, вида, формы, новизны и других особенностей.

Аннотация информирует об основных моментах и позволяет быстро составить предварительное мнение о работе.

Аннотация должна соответствовать научному стилю оформления и не иметь малопонятных терминов и сложных синтаксических конструкций. Аннотация является третьим листом текстовой части работы объемом 1/3-1/2 страницы (листа).

Пример оформления аннотации представлен в приложении Г.

Содержание. Структурный элемент «Содержание» включает введение, порядковые номера и заголовки глав, пунктов, заключение, список использованных источников, приложения с указанием их обозначений и заголовков. После заголовка каждого из указанных структурных элементов ставят отточие, а затем приводят номер страницы, с которой начинается данный структурный элемент.

Элемент «Содержание» размещают после аннотации, начиная с нового листа. Слово «Содержание» записывают в верхней части листа, выровнивая по центру с учетом абзацного отступа, с прописной буквы.

Образец оформления содержания приведен в приложении Д.

Введение. В элементе «Введение» указывают цель работы, область применения разрабатываемой проблемы, ее научное и практическое значение, экономическую целесообразность.

Введение обязательно должно содержать:

- обоснование актуальности выбранной темы;
- характеристику проблемы по теме исследования, изложение истории вопроса, оценку современного состояния теории и практики;
- цель и задачи курсовой работы;
- предмет и объект исследования;
- методы и средства, с помощью которых будут решаться поставленные задачи;
- краткое изложение ожидаемых результатов.

Элемент «Введение» размещают на отдельном листе после содержания. Слово «Введение» записывают в верхней части листа, выровнивая по центру, с прописными буквами.

Основная часть. Основная часть курсовой работы включает две главы:

1. Теоретическая часть (постановка цели и задач исследования, обзор и систематизация существующих теоретических аспектов по теме исследования, включая содержание основных понятий, категорий и терминов, обобщение практики регулирования и ведения сервисной деятельности).

2. Расчетно-аналитическая часть (характеристика объекта исследования, основные показатели сервисной деятельности и их оценка на основе типовых методик с учетом действующей нормативно-правовой базы; выявление проблемных участков, разработка конкретных рекомендаций, направленных на устранение выявленных недостатков и совершенствование данного направления деятельности).

Заключение. Заключение должно содержать краткие выводы по результатам выполненной работы, оценку полноты решения поставленных задач, рекомендации по конкретному использованию результатов работы, ее научную, экономическую значимость.

Элемент «Заключение» размещают на отдельном листе после основной части. Слово «Заключение» записывают в верхней части листа, выравнивая по центру, с прописными буквами.

Список использованных источников. В список включают все источники, на которые имеются ссылки в тексте курсовой работы.

Структурный элемент курсовой работы «Список использованных источников» размещают после заключения.

Сведения об источниках следует располагать в следующем порядке:

- нормативно-правовые документы;
- учебник, учебные пособия, монографии, статьи;
- интернет-источники.

Нумеруются источники арабскими цифрами с точкой и печатаются с абзацного отступа. Нумерация источников в списке сохраняется сквозная.

Ссылки в тексте приводят в квадратных скобках. Пример – [5], [7, 8, 9], [8-13, 44-56].

Приложения. Материал, дополняющий основную часть курсовой работы, оформляют в виде приложений. В приложениях целесообразно приводить графический материал большого объема и/или формата, таблицы большого формата.

Приложения следует оформлять как продолжение курсовой работы на листах, следующих за списком использованных источников.

Приложения обозначают прописными буквами русского алфавита, начиная с А (за исключением букв Ё, З, Й, О, Ч, Ъ, Ы, Ь), которые приводят после слова «Приложение».

При наличии в курсовой работе одного приложения оно обозначается «Приложение А».

Каждое приложение начинают с новой страницы с указанием наверху посередине страницы с прописной буквы слова «Приложение» и его обозначения.

Под ним в скобках указывают статус приложения, например, «(обязательное)», «(рекомендуемое)», «(справочное)», шрифт полужирный, курсив, размер – 14 pt.

Приложение должно иметь заголовок, который располагают симметрично относительно текста в виде отдельной строки, печатают строчными буквами с первой прописной и выделяют полужирным шрифтом, размер – 14 pt.

Текст каждого приложения при необходимости может быть разделен на разделы, подразделы, пункты, подпункты, которые нумеруют в пределах каждого приложения. Перед номером ставится буквенное обозначение этого приложения, отделенное точкой.

Рисунки, таблицы, формулы, помещаемые в приложения, нумеруют арабскими цифрами в пределах каждого приложения (см. пункты 8.5.3, 8.6.4 и 8.7.2 Стандарта по оформлению студенческих работ).

Приложения должны иметь общую с остальной частью курсовой работы сквозную нумерацию страниц.

В тексте курсовой работы на все приложения должны быть даны ссылки.

Приложения располагают в порядке ссылок на них в тексте курсовой работы.

2.3 Характеристика теоретической части

Данная часть работы раскрывает теоретические основы выбранной темы, поэтому в ней должны быть освещены следующие вопросы:

1. Характеристика предмета исследования как управленческой категории. Приводятся определения, раскрывающие сущность явления, разных авторов, ученых; мнения ведущих специалистов, управленцев-практиков; дается толкование понятий представителями различных школ и направлений менеджмента.

2. Историческая ретроспектива понимания сущности явлений в сервисной деятельности.

3. Оценка современного состояния изучаемого вопроса;

4. Обобщение опыта исследования с освещением полемики по спорным и проблемным вопросам темы;

5. Критический обзор нормативной литературы по теме, с акцентированием внимания на нерешенных, противоречивых моментах действующего законодательства.

6. Poleмику по проблемным и спорным вопросам.

7. Обзор передового опыта отечественных предприятий и международной практики применения методик анализа по выбранной теме.

При изложении темы работы следует опираться на знание действующей нормативной базы и делать на неё ссылки.

Выполнив первую главу, студент должен понять сущность сервисной категории, критически проанализировать ее методологическое и методическое освещение в литературе, выявить противоречия и нерешенные, спорные вопросы, дать им собственную оценку.

Первая глава служит теоретическим обоснованием будущих предложений студента.

Основная цель выполнения практической части курсовой работы состоит в раскрытии особенностей предмета исследования в конкретной организации, а именно на основе проведенного анализа информации и выявленных недостатков предложить конкретные меры по их устранению для улучшения деятельности данной организации по изучаемой проблеме.

Объем первой части курсовой работы – не более 15 страниц машинописного текста (формат А4).

2.4 Характеристика расчетно-аналитической части

В расчётно-аналитической части студентом должны быть раскрыты вопросы:

1. Дать краткую характеристику сервисной деятельности организации, на материалах которой пишется работа (название организации в соответствии с учредительными документами, год образования, месторасположение, вид деятельности, основные производственно-экономические показатели деятельности, организационная структура).

2. Проанализировать показатели деятельности по выбранной теме в соответствии с планом.

3. Сформулировать выводы по результатам расчетов, осветить проблемы, имеющиеся в организации.

В аналитической части используются различные типовые методики, приемы анализа, указываются источники информации, приводятся аналитические таблицы и расчеты, графические способы отражения результатов исследования, делаются выводы. Исследование и анализ должен выявить недостатки в работе, вскрыть неиспользованные резервы и наметить направления их использования. Далее разрабатываются предложения, которые должны вытекать из полученных результатов исследования.

Основная задача аналитической части состоит в использовании знаний в области сервисной деятельности в типовых расчетах финансовой службы фирмы.

Объем второй части курсовой работы – до 20 страниц машинописного текста (формат А4), а характеристика объекта исследования не должна превышать 5 страниц.

3. ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Работа выполняется с помощью компьютерной техники, печатается на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210x297 мм) и только в черно-белом варианте (в том числе и иллюстративный материал). Соблюдаются следующие размеры полей: левое – 20 мм, правое – 10 мм, верхнее и нижнее – 20 мм. Размер абзацного отступа – 1,25 мм.

Применяется шрифт Times New Roman 14-го кегля, межстрочный интервал – полуторный. Не допускается подчеркивание и выделение текста полужирным шрифтом или курсивом.

Курсовая работа печатается в строго последовательном порядке. Не допускаются разного рода текстовые и иллюстративные вставки, помещаемые на отдельных страницах, переносы текста, таблиц и рисунков с образованием белых полей (пропусков), превышающих установленный полуторный межстрочный интервал.

Работа должна иметь сквозную нумерацию страниц, начиная с титульного листа и заканчивая последним листом приложений. Число, обозначающее порядковый номер страницы, располагается в середине нижнего поля страницы. Исключение составляет титульный лист порядковый номер, на котором не проставляется.

Заголовки разделов и параграфов пишутся полужирным шрифтом, не содержат переносов в словах и точки в конце. Расстояние между заголовком и текстом, а также между заголовками составляет 3 межстрочных интервала. Расстояние между строками одного заголовка соответствует одинарному межстрочному интервалу. Заголовок не должен быть последней строкой на странице, непосредственно за ним должен следовать текст, а не таблица или рисунок. Заголовки разделов работы пишутся прописными буквами и центрируются относительно боковых полей страницы. Соответствующие разделы всегда начинаются с новой страницы. Заголовки подразделов пишутся строчными буквами. Нумерации подлежат только заголовки разделов и подразделов. Данная нумерация представлена арабскими цифрами с точкой и носит иерархический характер.

Оформление ссылок на формулы: номер формулы помещают в круглые скобки.

Все формулы в курсовой работе подлежат последовательной нумерации. Нумерация представляется арабскими числами в круглых скобках. Порядковые номера формул располагают у правого края страницы, например:

$$R_{\text{пр}} = \frac{\text{Прп}}{В}; \quad (1)$$

где $R_{\text{пр}}$ – рентабельность продаж;

Прп – прибыль от реализации продукции.

В – выручка от реализации продукции.

При переносе формулы с одной строки на другую номер ставят на уровне ее последней строки. Система формул, образующих две строки и более, может быть объединена фигурной скобкой, тогда номер ставят против острия скобки.

В тексте ссылки на порядковый номер формулы следует начинать со слов «формула, уравнение, выражение» и затем в круглых скобках указывать номер формулы. Например: «В формуле (1) приведены...»

Таблицы могут содержать цифровой либо текстовый материал. Любая таблица должна включать следующие обязательные элементы: обозначение, название, шапку, основную часть. Обозначение таблицы производится словом «Таблица», выравненным по середине страницы без точки в конце.

Таблица 1 – Финансовые результаты сбытовой деятельности предприятия, тыс. руб.

Показатели	2018 г.	2019 г.	Отклонения	
			тыс. руб.	%
1. Выручка				
2. Себестоимость				
3. Прибыль от реализации				

В целях удобства размещения и восприятия информации в табличной форме допустимо уменьшать размер шрифта до 10-12 кегля, а также межстрочный интервал до одинарного. Необходимо отметить, что тип и начертание шрифта должны быть сохранены: Times New Roman без выделения полужирным, курсивом или подчеркиванием.

Графу «№ п/п» в таблицу не включают. При необходимости нумерации показателей, наименований, параметров и других данных номера указывают в боковине таблицы перед смысловым наименованием.

Если цифровые данные в графах таблицы выражены в различных единицах физических величин, то их указывают в заголовке каждого столбца.

Если все параметры, размещенные в таблице, выражены в одной и той же единице физической величины (например, в рублях), сокращенное обозначение единицы физической величины помещают над таблицей, как правило, в примыкании к заголовку.

Когда в таблице помещены столбцы с параметрами, выраженными преимущественно в одной единице физической величины, но есть столбцы с параметрами, выраженными в других единицах физических величин, то сведения о других физических величинах дают в заголовках соответствующих столбцов таблицы.

Если все данные в строке приведены для одной единицы физической величины, то единицу физической величины указывают в соответствующей строке боковика таблицы.

Числовые значения величин в одном столбце должны иметь, как правило, одинаковое количество знаков. Дробные числа записываются в виде десятичных дробей.

В случае включения в курсовую работу табличных данных, ранее опубликованных в других источниках, под таблицей указывается ссылка на источник цитирования (с указанием конкретной страницы) с использованием правил библиографического описания документа.

Наиболее часто встречающимися в курсовой работе видами рисунков являются: графики, диаграммы, блок-схемы. Подпись к рисунку размещают под ним, и центрируют ее относительно боковых полей страницы. Подпись состоит из таких обязательных элементов, как слово «Рисунок»; порядковый номер иллюстрации, который указывается без значка «№» и после которого ставится точка; тематический заголовок, который характеризует изображаемое в наиболее краткой форме и после которого точка не ставится.

Нумерация рисунков и, при необходимости, ссылка на источник цитирования производится аналогично оформлению соответствующих элементов таблиц. При создании рисунков также допускается уменьшение шрифта и межстрочного интервала, при сохранении иллюстративности представления данных и соблюдении тех же требований, что в отношении таблиц.

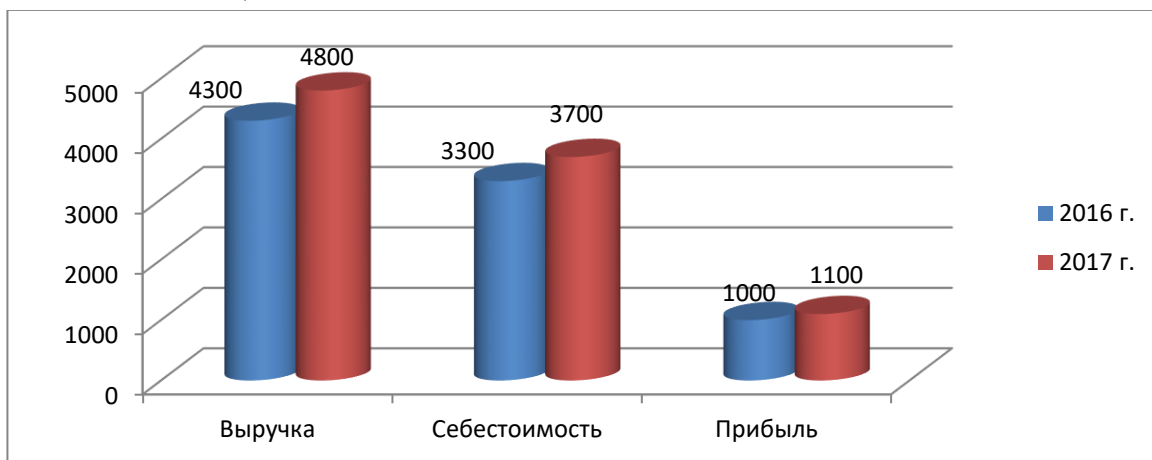


Рисунок 1 - Финансовые результаты сбытовой деятельности предприятия, тыс. руб.

Нумерация рисунков, таблиц, формул допускается как сквозная (Рисунок 1..., таблица 1...), так и внутри каждого раздела (Рисунок 1.1..., таблица 1.1...)

4. ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ РАБОТ

1. Совершенствование управления и организации предприятия сферы услуг (на примере ...).
2. Анализ состояния рынка сервисных услуг (на примере ...).
3. Анализ жизненного цикла сервисных услуг (на примере ...).
4. Совершенствование сервисной политики предприятия (на примере ...).
5. Совершенствование предпродажного сервиса (на примере ...).
6. Совершенствование послепродажного сервиса (на примере ...).
7. Сфера социальных услуг: формирование и направления регулирования (на примере ...).
8. Глобальные информационные сети и сервисная деятельность (на примере ...).
9. Особенности психологии управления в сервисной деятельности (на примере ...).
10. Повышение культуры обслуживания как фактора устойчивого развития предприятия (на примере ...).
11. Совершенствование деятельности службы обслуживания на примере (на примере ...).
12. Совершенствование информационного обеспечения деятельности предприятия (на примере ...).
13. Совершенствование рекламной деятельности предприятия (на примере ...).
14. Анализ сервисной деятельности региона (на примере ...).
15. Контактная зона и коммуникативное пространство в сервисной деятельности (на примере ...).
16. Организация сервисной деятельности с учетом национально-региональных особенностей (на примере ...).
17. Прогрессивные и инновационные формы обслуживания: возможности и перспективы применения (на примере ...)
18. Планирование маркетинговой деятельности предприятия сервиса (на примере ...)
19. Совершенствование структуры организации сервисного обслуживания (на примере ...)
20. Определение потребительской среды в сфере услуг (на примере ...)
21. Совершенствование качества услуг по ремонту домов и квартир, (на примере...)
22. Совершенствование качества строительных услуг (на примере...)
23. Государственное регулирование сервисной деятельности (на примере...)
24. Нормативно-правовое обеспечение сервисной деятельности (на примере...)
25. Анализ качества услуг и обслуживания клиентов (на примере...)
26. Анализ эффективности сервисной деятельности (на примере...)
27. Малый бизнес в сервисной деятельности: факторы развития (на примере...)
28. Совершенствование социальных услуг, предоставляемых государственными учреждениями (на примере...)
29. Специфика услуг и обслуживания управления недвижимым имуществом и коммунальной инфраструктурой (на примере...)

30. Анализ влияния внешних и внутренних факторов на организацию контактной зоны (на примере...)
31. Совершенствование системы качества обслуживания клиентов (на примере...)
32. Роль малого бизнеса в формировании рынка услуг (на примере...)
33. Крупный бизнес на рынке услуг (на примере...)
34. Реклама и формирование спроса на сервисные услуги (на примере...)
35. Совершенствование организации обслуживания потребителей (на примере...)
36. Сервис как фактор повышения конкурентоспособности предприятий (на примере ...)
37. Услуги в рамках муниципальных образований: роль и тенденции развития (на примере ...)
38. Анализ организации процесса продаж на предприятиях сервиса (на примере ...)
39. Исследование особенностей организации и управления сервисными услугами малого предприятия (на примере ...)
40. Особенности формирования и развития новых сервисных услуг (на примере ...)
41. Разработка «психологической упаковки» услуг (на примере ...)
42. Пути повышения конкурентоспособности сервисной фирмы (на примере ...)
43. Управление качеством сервисной фирмы (на примере ...)
44. Анализ эффективности организации процесса продаж (на примере ...)
45. Формирование системы оценки качества обслуживания клиентов (на примере ...)
46. Повышение уровня удовлетворенности клиентов сервисной фирмы (на примере ...)
47. Оптимизация основных бизнес-процессов сервисной фирмы (на примере ...)
48. Анализ организации процесса оказания услуг в контексте клиентоориентированности сервисного предприятия (на примере ...)
49. Анализ внешних факторов формирования стратегии развития услуг (на примере ...)
50. Разработка организационной структуры нового предприятия в сфере сервиса (на примере ...)
51. Разработка и принятие управленческих решений сервисной фирмы (на примере ...)
52. Исследование внешней и внутренней среды сервисного предприятия в контексте конкурентоспособности (на примере ...)
53. Управление проектами сервисной фирмы (на примере ...)
54. Анализ использования трудовых ресурсов на предприятии сервиса (на примере ...)
55. Анализ технологии управления персоналом сервисной фирмы (на примере ...)

5. ЛИТЕРАТУРА И ИНЫЕ ИСТОЧНИКИ, РЕКОМЕНДУЕМЫЕ ДЛЯ НАПИСАНИЯ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

5.1. Основная литература.

1. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность: учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев ; под общ. ред. Ж.А. Романович. – 6-е изд., перераб. и доп. – Москва: Дашков и К°, 2018. – 284 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496155>

2. Охотина, Н.М. Сервисная деятельность: учебное пособие / Н.М. Охотина; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2016. – 116 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459497>

5.2. Дополнительная литература

1. Тётушкин В. А. Сервисная деятельность: основные понятия и современные проблемы (региональный аспект): учебное пособие Издательство ФГБОУ ВПО «ТГТУ», Тамбов, 2015, 125 http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=445052

5.3. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», современные профессиональные базы данных и информационные системы

1. <http://mon.gov.ru> – сайт Минобрнауки РФ
2. <http://www.edu.ru/> – библиотека федерального портала «Российское образование» (содержит каталог ссылок на интернет-ресурсы, электронные библиотеки по различным вопросам образования)
3. <http://www.prlib.ru> – Президентская библиотека
4. <http://www.rusneb.ru> – Национальная электронная библиотека
5. <http://elibrary.rsl.ru/> – сайт Российской государственной библиотеки (раздел «Электронная библиотека»)
6. <http://elibrary.ru> – научная электронная библиотека «Elibrary»
7. <http://biblioclub.ru> ЭБС Университетская библиотека
8. <https://uisrussia.msu.ru> университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ)
9. <http://service-rusjournal.ru> - Сервис в России и за рубежом - сайт сетевого научного журнала.

ПРИЛОЖЕНИЕ А
ОБРАЗЕЦ ОФОРМЛЕНИЯ ТИТУЛЬНОГО ЛИСТА КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Автономная некоммерческая организация
высшего образования
«ИНСТИТУТ НЕПРЕРЫВНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»

КУРСОВАЯ РАБОТА

по дисциплине: Сервисная деятельность

(тема)

Выполнил: студент ___ курса
бакалавриат,
направление подготовки

(ФИО)

Проверил:

(степень, звание, ФИО)

Подпись _____

Москва 2021

ПРИЛОЖЕНИЕ Б
ОБРАЗЕЦ ОФОРМЛЕНИЯ БЛАНКА ОТЗЫВА НА КУРСОВУЮ РАБОТУ

Автономная некоммерческая организация
высшего образования
«ИНСТИТУТ НЕПРЕРЫВНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»

Отзыв
руководителя о курсовой работе

студента (ки) Ивановой Светланы Владимировны группа _____
по дисциплине Сервисная деятельность _____
выполненной по теме Совершенствование управления и организации предприятия сферы услуг (на примере АО «Люберецкий городской жилищный трест»).
по направлению 43.03.01 «Сервис», направленность (профиль) Сервис в строительстве и жилищно-коммунальном хозяйстве.

- 1 Курсовая работа выполнена на _____ листах.
- 2 Соответствие курсовой работы требованиям ФГОС ВО в части формируемых компетенций дисциплины _____
- 3 Соответствие курсовой работы заданию _____
- 4 Степень проработанности разделов курсовой работы _____

5 Замечания по курсовой работе _____

6 Оценка качеств студента, проявленных в процессе выполнения курсовой работы _____

7 Общее заключение о результатах курсовой работы _____

Курсовая работа заслуживает оценки «_____».

Руководитель курсовой работы _____
(ФИО, должность, ученая степень, ученое звание)

Подпись _____ «___» _____ 20___ г.

ПРИЛОЖЕНИЕ В
ОБРАЗЕЦ ОФОРМЛЕНИЯ БЛАНКА ЗАДАНИЯ НА КУРСОВУЮ РАБОТУ

Утверждаю
заведующий кафедрой

(наименование кафедры)

(подпись) (инициалы, фамилия)

« ____ » _____ 20__ г.

ЗАДАНИЕ
на выполнение курсовой работы

студента _____ группы _____
(фамилия, имя, отчество)

по направлению подготовки _____
(код, наименование)

По дисциплине Сервисная деятельность _____

1 Тема работы _____

2 Срок сдачи работы « ____ » _____ 20__ г.

3 Цель и задачи работы _____

4 Исходные данные к работе _____

5 Перечень вопросов, подлежащих разработке _____

6 Перечень графического (иллюстрационного) материала _____

Дата выдачи и получения задания

Руководитель « ____ » _____ 20__ г. _____
(подпись) (инициалы, фамилия)

Студент « ____ » _____ 20__ г. _____
(подпись) (инициалы, фамилия)

ПРИЛОЖЕНИЕ Г

ПРИМЕР ОФОРМЛЕНИЯ АННОТАЦИИ

Аннотация

В современных условиях успешность функционирования фирмы, в том числе и в сфере услуг, целиком зависит от правильности принятия управленческих решений, в связи с этим возрастает степень ответственности менеджеров любого уровня за каждое принимаемое решение, направленное на поиск эффективных путей адаптации системы управления к условиям обостряющейся конкурентной борьбы.

Цель данной курсовой работы – выявить направления совершенствования управления и организации предприятия сферы услуг на примере АО «Люберецкий городской жилищный трест».

В курсовой работе рассмотрены теоретические аспекты совершенствования управления и организации предприятия сферы услуг; исследованы основные показатели оценки управления и организации предприятия АО «Люберецкий городской жилищный трест»; предложены мероприятия по совершенствованию системы управления исследуемым предприятием.

Работа выполнена печатным способом на 38 страницах с использованием 51 источников, содержит 7 таблиц, 2 рисунка и 3 приложения.

ПРИЛОЖЕНИЕ Д
ОБРАЗЕЦ ОФОРМЛЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	
1. Теоретические основы совершенствования управления и организации предприятия сферы услуг	
1.1 Понятие системы управления предприятия сферы услуг	
1.2 Цели и функции системы управления предприятием сферы услуг	
1.3 Виды структур управления предприятия сферы услуг.....	
2. Оценка управления и организации предприятия АО «Люберецкий городской жилищный трест»	
2.1. Основные показатели, характеризующие деятельности предприятия АО «Люберецкий городской жилищный трест».....	
2.2 Анализ структуры управления АО «Люберецкий городской жилищный трест»	
2.3 Разработка мероприятий по совершенствованию системы управления АО «Люберецкий городской жилищный трест»	
Заключение.....	
Список использованных источников.....	
Приложение А Тарифы на услуги АО «Люберецкий городской жилищный трест».....	