

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(АНО ВО «РОСНОУ»)**

Институт бизнес-технологий

Кафедра сервиса и бизнес-коммуникаций

**Методические рекомендации по выполнению курсовых  
работ по дисциплине  
«Организация процессов сервиса и управление сервисной  
деятельностью»**

**Направление подготовки 43.03.01 Сервис**

**Квалификация (степень) – БАКАЛАВР  
по направлению подготовки «Сервис»**

Москва  
2021 год

## Оглавление

1. Требования к курсовой работе.....	3
2. Оформление курсовой работы.....	5
2.1. Ссылки на цитируемые источники.....	6
2.2. Примеры оформления библиографического описания источников различных типов.....	7
3. Подготовка к защите и защита курсовой работы .....	8
4. Тематика курсовых работ по дисциплине «Организация процессов сервиса и управление сервисной деятельностью».....	9
5. Критерии оценки курсовой работы.....	9
Приложение 1. ....	12
Приложение 2. ....	13

## 1. Требования к курсовой работе

Курсовая работа является важнейшим этапом подготовки бакалавра на соответствующей стадии образования. Содержание курсовой работы и ее научный уровень должны учитываться при оценке качества реализации образовательной профессиональной программы.

Курсовая работа должна представлять собой самостоятельное исследование автора, связанное с разработкой теоретических, прикладных (научно-производственных) задач специальности или разработку конкретных творческих проблем, определяемых спецификой данной дисциплины в рамках образовательной программы.

Курсовая работа может носить также научно-исследовательский характер и выполняться на базе анализа литературных источников и научных разработок.

Курсовая работа основывается на глубоком изучении литературы по специальности: учебников, учебных пособий, научной литературы, монографий, периодической печати, журналов на иностранных языках и т.п. В процессе выполнения курсовой работы студент должен изучить не менее 25 источников. В библиографическом списке должно быть не менее 85% источников (от общего числа), изданных за последние 5 лет.

**Курсовая работа должна иметь следующую структуру:**

- титульный лист;
- оглавление;
- введение;
- основной текст (главы, параграфы, разделы, пункты);
- заключение;
- список литературы (библиография);
- приложения (при необходимости).

Объем текстовых материалов курсовой работы, отпечатанных на стандартных листах, стандартным шрифтом (размером 14 пт, гарнитура Times New Roman) через полтора интервала, должен быть не менее 25 страниц. В это количество страниц не входят приложения.

### ***Оглавление***

Оглавление должно следовать **после титульного листа**. В нем содержится **название** глав и параграфов с указанием страниц.

### ***Введение***

Во введении обосновывается **актуальность темы** исследования. Оно включает в себя краткий обзор литературы и эмпирических данных, оценку степени теоретической разработанности проблемы и анализ противоречий практики, обоснование темы исследования и необходимости ее дальнейшего научного изучения.

Во введении **формулируются цели и задачи**, может определяться объект и предмет исследования. Во введении также могут определяться такие параметры, как новизна темы, теоретическая и практическая значимость. Введение должно заканчиваться аннотированным описанием структуры работы в целом.

### ***Основной текст***

Основной текст разбивается на главы, которые, в свою очередь, дробятся на параграфы (пункты, подразделы). Каждая глава должна заканчиваться выводами автора.

Курсовая работа должна включать **не менее двух глав**.

Первая глава – теоретическая. Основывается на изучении и реферировании научных источников по теме. В структурированной форме излагаются научные взгляды на проблему. Наличие цитат и ссылок является обязательным.

Вторая глава – практическая. Предлагаются собственные разработки, сделанные на основе проанализированных материалов.

При трехчастной структуре работы вторая глава может быть аналитической, т.е. содержать анализ отрасли, предприятий, конкурентного рынка и пр. В этом случае практическая разработка переносится в третью главу.

### ***Заключение***

В заключении **подводятся итоги проведенного исследования**, обобщаются основные теоретические положения и делаются выводы, возможны рекомендации по практическому использованию результатов курсовой работы.

В тексте курсовой работы должны использоваться метаязыковые конструкции научной речи:

*Автор книги ФИО «...» считает; Наиболее важными представляются следующие положения реферируемой работы: ...; В статье «...» отмечаются такие тенденции, как...*

Для выражения познавательных форм и определения логики авторской мысли используются существительные: *проблема, задача, вопрос, идея,*

*гипотеза, предположение, доказательство, обоснование, подтверждение, аксиома, вывод, результат, концепция, теория, закон и др.*

## **2. Оформление курсовой работы**

Текст курсовой работы печатается на принтере ПК на одной стороне стандартного листа белой односторонней бумаги формата А 4 (210 x 297 мм).

Страницы должны иметь поля: левое – 3 см, верхнее – 2 см, правое – 1,5 см, нижнее – 2 см.

Все страницы курсовой работы, включая иллюстрации и приложения, нумеруются в верхней части страницы (по центру или в правом углу) арабскими цифрами по порядку от титульного листа до последней страницы без пропусков и повторений. Первой страницей считается титульный лист. На нем цифра 1 **не ставится**, на следующей странице ставится цифра 2 и т.д.

Приложения могут нумероваться арабскими цифрами.

**Нумерация иллюстраций** допускается **как сквозная**, так и **по разделам**. Во втором случае перед порядковым номером иллюстрации ставят номер раздела, разделяя их точкой, например, в разделе 3: рис.3.1, рис.3.2, рис.3.3 и т.д.

**Список используемой литературы (библиография)** является составной частью курсовой работы и отражает степень изучения проблемы. Наиболее распространены следующие способы расположения материала в списке: алфавитный, систематический (по разделам курсовая работа), хронологический и в порядке упоминания в тексте. Для курсовой работы используют, как правило, алфавитный принцип расположения материалов.

Библиографическое описание должно соответствовать приведенным выше требованиям ГОСТа.

**Приложение** оформляется как продолжение работы. Каждое приложение начинается с новой страницы и имеет заголовок с указанием вверху страницы слова Приложение 1, Приложение 2. Нумерация страниц сквозная (продолжающая нумерацию курсовой работы). В некоторых случаях (если приведены статьи из газет, ксерокопии документов и т.п.) страницы приложения допустимо не нумеровать. Тогда в оглавлении указывается только номер страницы, с которой начинается приложение.

## 2.1. Ссылки на цитируемые источники

В основном тексте курсовой работы должны содержаться **ссылки на используемую литературу**. Такие ссылки обычно оформляются в соответствии с ГОСТом Р 7.0.5 – 2008 «Библиографическая ссылка», разработанный ФГУ «Российская книжная палата» Федерального агентства по печати и массовым коммуникациям. Данный стандарт «устанавливает общие требования и правила составления библиографической ссылки: основные виды, структуру, состав, расположение документов.

Отсылки к источникам оформляются единообразно по всему документу: или через указание порядкового номера затекстовой ссылки, или через указание фамилии автора (авторов) или названия произведения. Отсылка оформляется следующим образом: [10, с. 37] или [Карасик, 2019, с. 231], при наличии нескольких авторов – [Карасик, Дмитриева, 2012, с. 6-8].

Если у книги автор не указан (например, книга выполнена авторским коллективом, и указан только редактор), то в отсылке указывается название книги. Если название слишком длинное, то его можно сократить до двух первых слов, например, [Интерпретационные характеристики ... , 2011, с. 56]

Если в отсылке содержатся сведения о нескольких затекстовых ссылках, то группы сведений разделяются точкой с запятой: [13; 26], [74, с. 16-17; 82, с. 26] или [Шаховский, 2010; Шейгал, 2012], [Леотович, 2016, с. 37; Слышкин, 2019, с. 35-38].

При последовательном расположении отсылок к одной и той же затекстовой ссылке вторую отсылку заменяют словами «Там же» или «Ibid.» (от «Ibidem») (для источников на языках с латинской графикой). Если источник сохраняется, но меняется страница, то к слову «Там же» добавляется номер страницы: [Там же. С. 24], [Ibid. P. 42]

Если текст цитируется не по первоисточнику, а по другому документу, то в начале отсылки приводят слова «Цит. по:», например, [Цит. по: 132, с. 14] или [Цит. по: Олянич, 2017, с. 39-40]. Если дается не цитата, а упоминание чьих-то взглядов, мыслей, идей, но все равно с опорой не на первоисточник, то в отсылке приводят слова «Приводится по:», например, [Приводится по: 18] или [Приводится по: Красавский, 2017]. Если необходимы страницы, их также можно указать: [Приводится по: 18, с. 27] или [Приводится по: Красавский, 2017, с. 111].

## **2.2. Примеры оформления библиографического описания источников различных типов**

### **Книги**

1. Андреева Г.М. Социальная психология: учебник для высших учебных заведений. – 5-е изд., испр. и доп. – М.: Аспект Пресс, 2018. – 363 с.
2. Борботько В.Г. Принципы формирования дискурса: От психолингвистики к лингвосинергетике. – изд. 2-е, стереотипное. – М.: КомКнига, 2019. – 288 с.
3. Белянин В.П. Психолингвистика: учебник. – 3-е изд., испр. – М.: Флин-та: Московский психолого-социальный институт, 2019. – 232 с.
4. Референт руководителя / О.Я. Гойхман, Л.М. Гончарова, Т.В. Гордиенко, Т.М. Надеина, Н.Н. Романова, Э.Я. Соловьев, А.В. Филиппов / Под ред. О.Я. Гойхмана. – М.: «Ось-89», 2006. – 528 с.
5. Основы теории коммуникации: учебник / М.А. Василик, М.С. Вершинин, В.А. Павлов [и др.] / под ред. проф. М.А. Василика. – М.: Гардарики, 2020. – 615 с.

### **Статьи**

1. Барт Р. Лингвистика текста // Новое в зарубежной лингвистике. – М.: Прогресс, 1978. – Вып. VIII: Лингвистика текста. – С. 442-449.
2. Сиротинина О.Б. Структурно-функциональные изменения в современном русском литературном языке: проблема соотношения языка и его реального функционирования // Русская словесность в контексте современных интеграционных процессов: материалы междунар. науч. конф. – Волгоград: Изд-во ВолГУ, 2012. – Т. 1. – С. 14-19.
3. Войскунский А.Е. Метафоры Интернета // Вопросы философии. – 2011. – № 11. – С. 64-79.

### **Авторефераты диссертаций и диссертации**

1. Асмус Н.Г. Лингвистические особенности виртуального коммуникативного пространства: автореф. дис. ... канд. филол. наук. – Челябинск: Челябинский гос. ун-т, 2005. – 23 с.
2. Школовая М.С. Лингвистические и семиотические аспекты конструирования идентичности в электронной коммуникации : дис. ... канд. филол. наук. – Тверь, 2014. – 174 с.

### **3. Подготовка к защите и защита курсовой работы**

Автору рекомендуется предварительно самому провести проверку представляемой работы на плагиат с использованием бесплатных ресурсов в сети Интернет и при необходимости внести в нее необходимые изменения.

Руководителю курсовая работа необходимо проверить работу студента на плагиат через ресурс [www.http://www.antiplagiat.ru](http://www.antiplagiat.ru).

После просмотра и одобрения курсовой работы руководитель пишет отзыв.

К защите необходимо подготовить **доклад в виде реферативного обзора** содержания курсовой работы объемом не более 4 страниц печатного текста (шрифт 14 пт, гарнитура Times New Roman, интервал 1,5) и презентацию.

#### **Презентация**

1. Количество слайдов – 8-10.
2. Титульный лист – тема КР полностью, ФИО автора, группа, форма обучения, ФИО, должность научного руководителя.
3. Отображение актуальности темы и цели исследования, краткий перечень задач – один-два слайда.
4. Изложение основных положений работы (по главам).
5. Последовательность слайдов должна соответствовать логике доклада.
6. Включение таблиц и диаграмм: слайды с таблицами и диаграммами должны отражать содержание исследуемой проблемы, статистику, сопоставительный анализ и пр.
7. Анимация не рекомендуется.

Защита курсовой работы является публичной, могут быть приглашены специалисты и преподаватели кафедры.

Студент читает доклад, сопровождая его слайд-презентацией. По окончании доклада студенту задаются вопросы по теме и содержанию работы.

Общий балл ставится на основании результатов оценки текста курсовой работы и ее защиты.



#### **4. Тематика курсовых работ по дисциплине «Организация процессов сервиса и управление сервисной деятельностью»**

1. Сервисная экономика и анализ рынка
2. Инфраструктура сервисного рынка
3. Понятие и характеристики сервиса
4. Понятие и характеристики услуги
5. Правовое регулирование сервисной деятельности
6. Защита прав потребителей: анализ законодательства
7. Сервисное предприятие: принципы организации и работы в конкурентной среде
8. Сервисное предпринимательство
9. Контактная зона в сервисе
10. Менеджмент в сервисе
11. Маркетинг в сервисе
12. Рынок услуг
13. Организация сервисной деятельности
14. Техника и технология в сервисной деятельности
15. Международное законодательство в области сервиса
16. Работа с клиентами сервисной организации
17. Анализ удовлетворенности клиентов услугами организации
18. Анализ структуры портфеля услуг организации
19. Организация работы в контактной зоне
20. Разработка процесса обслуживания потребителя. Инжиниринг бизнеспроцессов
21. Поведение потребителей в сфере услуг
22. Клиентоориентированный подход к управлению в сфере услуг
23. Управление потребительской лояльностью в сервисе
24. Разработка стандартов обслуживания для сервисной системы
25. Управление качеством в сфере услуг
26. Управление инновациями в сфере услуг. Технологии разработки новой услуги
27. Планирование деятельности предприятия сервиса
28. Анализ внешней и внутренней среды предприятия сервиса
29. Управление фирменным сервисом
30. Концепция «внутреннего маркетинга» в управлении персоналом организации сферы услуг

## 5. Критерии оценки курсовой работы

**Критериями оценки** курсовой работы являются:

- 1) актуальность и степень разработанности темы;
- 2) соответствие содержания курсовая работа целевой установке;
- 3) полнота охвата первоисточников и исследовательской литературы;
- 4) научная обоснованность и аргументированность обобщений, выводов и рекомендаций;
- 5) творческий подход и самостоятельность в анализе, обобщениях и выводах;
- 6) научный уровень, полнота, качество и новизна разработки темы;
- 7) научный стиль изложения;
- 8) соблюдение всех требований к оформлению курсовой работы и сроков ее исполнения.

При оценке курсовой работы также принимается во внимание:

- качество доклада студента,
- полнота и точность ответов на вопросы по содержанию работы,
- полнота и точность ответов на замечания рецензента.

Защита курсовой работы (КР) оценивается по пятибалльной системе.

«Отлично» выставляется за КР, если она носит исследовательский характер; имеет грамотно изложенную теоретическую главу; содержит глубокий анализ, логичное, последовательное изложение материала с соответствующими выводами и обоснованными предложениями. При ее защите студент показывает глубокие знания темы, свободно оперирует данными исследования, выносит обоснованные предложения, а во время доклада использует презентацию или раздаточный материал, свободно отвечает на поставленные вопросы.

«Хорошо» выставляется за КР, которая носит исследовательский характер, имеет грамотно изложенную теоретическую главу, в ней представлен достаточно подробный анализ и критический разбор практической деятельности, последовательное изложение материала с соответствующими выводами, но не вполне обоснованными предложениями. При ее защите студент показывает знание вопросов темы, оперирует данными исследования; во время доклада использует презентацию, без особых затруднений отвечает на поставленные вопросы.

«Удовлетворительно» выставляется за КР, которая носит исследовательский характер, имеет теоретическую главу, базируется на

практическом материале, но проведен поверхностный анализ, в ней просматриваются непоследовательность изложения материала, представлены необоснованные предложения. При ее защите студент проявляет неуверенность, показывает слабые знания, не всегда дает исчерпывающие аргументированные ответы.

«Неудовлетворительно» выставляется за КР, которая не носит исследовательского характера, не имеет анализа, не отвечает требованиям, изложенным в методических указаниях. Выводы носят декларативный характер или отсутствуют совсем. В отзыве рецензента имеются существенные критические замечания. При защите студент затрудняется отвечать на поставленные вопросы, не знает теории, при ответе допускает существенные ошибки. К защите не подготовлена презентация, плохо подготовлен доклад.

**Приложение 1.****Образец оформления титульного листа курсовой работы**

**Автономная некоммерческая организация высшего образования  
«Российский новый университет»**

Институт Бизнес - технологий

Кафедра Сервиса и бизнес - коммуникаций

---

**Курсовая работа**

на тему: \_\_\_\_\_  
(наименование темы с заглавной буквы без кавычек прописными буквами)

---

студента(ки) \_\_\_\_\_ курса  
\_\_\_\_\_ формы обучения  
направления подготовки 43.03.01 Сервис  
направленности (профиля) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество)

Руководитель:

\_\_\_\_\_  
(должность, звание, фамилия, имя, отчество)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Москва, 20 \_\_\_\_ г.

**Приложение 2.****АНО ВО «РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**Институт бизнес-технологийКафедра сервиса и бизнес-коммуникаций**РЕЦЕНЗИЯ  
НА КУРСОВУЮ РАБОТУ**

Студента(ки) \_\_\_\_\_ курса \_\_\_\_\_ группы \_\_\_\_\_ формы обучения

(фамилия, имя, отчество)

по дисциплине: «Организация процессов сервиса и управление сервисной деятельностью».

На тему: «\_\_\_\_\_»

Рецензент \_\_\_\_\_

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

Результат рецензирования \_\_\_\_\_

(допущен к защите, неудовлетворительно)

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г. \_\_\_\_\_

(подпись рецензента)

**ОТМЕТКА О ЗАЩИТЕ РАБОТЫ**

Оценка \_\_\_\_\_

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г. \_\_\_\_\_

(подпись преподавателя)