

Т. Н. Кошелева, А. В. Бирюкова

СЕРВИСОЛОГИЯ (СЕРВИСОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ)

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
по выполнению курсовой работы
для студентов по направлению обучения «Сервис»,
профилю обучения «Сервис в сфере транспорта»**

**Для направления подготовки: 43.03.01 «Сервис»
очная и заочная форма обучения**

Санкт-Петербург
2024

ББК 65.37
УДК 338; 656.7

Кошелева Т. Н., Бирюкова А. В. **Сервисология («Сервисология и организация обслуживания»):** Методические рекомендации по выполнению курсовой работы для студентов по направлению обучения «Сервис», профилю обучения «Сервис в сфере транспорта» для очной и заочной формы обучения / Университет ГА. - СПб.: Издательство "НИЦ АРТ", 2024. – 19 с.

Подготовлены в соответствии с программой дисциплины «Сервисология («Сервисология и организация обслуживания»)» (объём 180 часов) и требованиями ФГОС ВО для студентов по направлению обучения «Сервис», профиль «Сервис в сфере транспорта» для очной и заочной формы обучения.

Содержат тематический план, методические рекомендации по выполнению курсовой работы, примерные темы курсовых работ, список литературы.

Предназначены для студентов факультета экономики, управления и права по направлению обучения «Сервис», профиль «Сервис в сфере транспорта».

Рецензент: С. Б. Быстрянец, д. с. наук, проф.

© Кошелева Т.Н., Бирюкова А.В., 2024
© Издательство НИЦ АРТ, 2024

СОДЕРЖАНИЕ

Методических рекомендаций по изучению дисциплины и планы практических занятий

Введение	4
1. Общие положения	4
2. Методические рекомендации по выполнению курсовой работы	6
2.1. Выбор темы курсовой работы	6
2.2. Поиск литературных источников, анализ и обобщение материала по теме курсовой работы	6
2.3. Структура курсовой работы	7
2.4. Требования к оформлению курсовой работы	8
3. Критерии оценки курсовой работы	12
4. Порядок и процедура защиты курсовой работы	13
Заключение	14
Список рекомендуемой литературы	14
Приложения	16
Приложение 1. Примерные темы курсовых работ	16
Приложение 2. Образец бланка титульного листа курсовой работы	17

Введение

Целями освоения дисциплины «Сервисология («Сервисология и организация обслуживания»)» являются: ознакомление обучающихся с концептуальными основами сервисологии, формирование у обучающихся знаний о человеке, его сущности и потребностях, методах удовлетворения потребностей индивида в обществе, изучение места и роли сервиса в удовлетворении человеческих потребностей, освоение методологических подходов к человеку о сфере сервиса; с основами организации процесса сервиса и проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя и теории потребностей человека.

Задачи освоения дисциплины являются:

- изучение основных законов и концепций экологии, основных свойств живых систем, средообразующей функции живого, структуры и эволюции биосферы и роли в ней человека;
- изучение основ коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия по предмету потребностей человека их удовлетворения;
- изучение основ организации процесса сервиса и проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя и теории потребностей человека;
- знакомство обучающихся с методами поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере сервисологии и организации обслуживания;
- знакомство обучающихся с методами определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания;
- знакомство обучающихся с методами осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта; с методами определения и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организации обслуживания;
- знакомство обучающихся с методами применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в сфере сервисологии и организации обслуживания;
- становление навыков обучающихся практического применения базовых теоретических знаний в процессе изучения дисциплины и их применения в профессиональной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания.

Дисциплина «Сервисология («Сервисология и организация обслуживания»)» обеспечивает подготовку выпускника к сервисному и организационно-управленческому типу задач профессиональной деятельности.

1. Общие положения

Курсовая работа выполняется студентами в соответствии с учебными планами.

Написание курсовой работы - важнейший элемент учебного процесса, имеющий целью более углубленное изучение курса «Сервисология («Сервисология и организация обслуживания»)» и приобретение студентами навыков самостоятельного научного исследования.

Работа выполняется студентами во внеаудиторное время по одной из тем дисциплины «Сервисология («Сервисология и организация обслуживания»)», указанной в тематике курсовых работ.

Курсовая работа должна представлять собой законченную разработку актуального вопроса экономики и включать в себя как теоретическую часть, где студент должен продемонстрировать знания теории экономики по разрабатываемой теме, так и методическую часть, в которой необходимо показать умение использовать методы сравнительного анализа для решения поставленных в курсовой работе задач.

Целью курсовой работы является приобретение студентами следующих навыков:

- ♣ систематизация и углубление теоретических и практических знаний по специальности;
- ♣ приобретение навыков самостоятельной работы;
- ♣ овладение методикой анализа, обобщения, оценки и проведения сравнительного анализа сервисных явлений;
- ♣ применять знания, полученные на лекциях и практических занятиях, для самостоятельного анализа тенденций и проблем в сфере сервисологии;
- ♣ теоретически грамотно и логически последовательно излагать рассматриваемую проблему;
- ♣ выделять наиболее существенные негативные процессы и явления в исследуемой сфере;
- ♣ использовать экономико-математические методы и модели для анализа и прогнозирования изменений исследуемого процесса.

Курсовая работа выполняется на основе:

- глубокого изучения нормативно-законодательной базы;

- изучения отечественных и зарубежных источников по сервисной деятельности и сервисологии в области воздушного транспорта, анализа статистических данных;
- использования конкретных материалов деятельности предприятий в сфере сервисной деятельности и сервисологии на воздушном транспорте.

Работа должна удовлетворять как научным требованиям, так и требованиям оформления в соответствии с ГОСТом.

Общими требованиями к курсовой работе являются:

- чёткое формулирование цели курсовой работы;
- убедительная аргументация и обоснование выводов;
- использование многочисленных и разнообразных источников в процессе освещения вопросов сервисной деятельности и сервисологии на воздушном транспорте;
- логическая последовательность изложения материала;
- доказательность выводов и обоснованность практических предложений;
- конкретное формулирование выводов и предложений;
- правильное оформление работы.

Выполнение курсовой работы поможет студенту получить навыки использования основных методов сравнительного анализа, изучения взаимосвязей между явлениями в сфере сервисной деятельности и сервисологии на воздушном транспорте и обобщения полученных результатов, а также приобрести навыки работы с современной отечественной и зарубежной литературой.

2. Методические рекомендации к выполнению курсовой работы

2.1. Выбор темы курсовой работы

Выполнение курсовой работы включает следующие этапы:

- получение студентами задания у научного руководителя, с которым студент согласовывает тему работы, выбирая её из предложенного списка рекомендуемых тем курсовых работ, план курсовой работы и её структуру;
- составление необходимого списка учебной и научных источников литературы с помощью своего научного руководителя и проведение анализа выбранных источников информации;
- проведение научной работы, аналитическая работа и написание курсовой работы, ее оформление и представление научному руководителю;
- исправление недостатков и доработка курсовой работы, в том числе подготовка презентации для защиты работы;
- процесс защиты курсовой работы.

Выполнение курсовой работы начинается с выбора темы. Предлагаемая студентам тематика (Приложение 1) охватывает весь курс дисциплины «Сервисология («Сервисология и организация обслуживания»)). Порядок выбора темы позволяет учесть наличие учебных пособий, научных работ, интернет-источников, а также профессиональные предпочтения, умения и навыки учащихся. Каждый студент самостоятельно выбирает тему из предлагаемого списка тем курсовых работ в Приложении 1 после обсуждения и консультаций с научным руководителем.

Выполнение курсовой работы является одним из важных моментов формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы студентом, поэтому целесообразно выбирать тему курсовой работы с учетом возможности её дальнейшей разработки и частичного использования в будущей выпускной квалификационной работе. Если темы курсовой работы и направления планируемой темы выпускной квалификационной работы различаются значительно, то написание курсовой работы по данной дисциплине поможет студентам приобрести умения и навыки в процессе формирования компетенций и опыт работы с экономической литературой и статистическими данными.

Курсовая работа выполняется под руководством научного руководителя, который помогает студенту определить вопросы, подлежащие рассмотрению и исследованию в курсовой работе, структуру курсовой работы. Определяются, согласовываются и фиксируются научным руководителем сроки выполнения курсовой работы и необходимые для написания курсовой работы источники литературы. Студент разрабатывает и согласовывает с научным руководителем тему, структуру курсовой работы и консультирует студента по возникающим вопросам. В процессе работы над курсовой работой научный руководитель проверяет выполнение отдельных этапов работы.

В то же время студенту следует иметь в виду, что научный руководитель является только консультантом, а не соавтором или редактором курсовой работы студента, поэтому всю ответственность за имеющиеся в работе теоретические, методические, стилистические и другие ошибки несет студент.

Опираясь на собранный материал, студент работает над написанием теоретической части курсовой работы. Вопросы теоретической, практической части и названия курсовой работы должны быть логически взаимосвязаны. Важно не перегружать курсовую работу большим количеством незначительных вопросов. Наиболее оптимальным можно считать такую структуру работы, которая состоит из введения, заключения, 2-3 глав, которые могут включать по два-три параграфа. Параграфы и главы курсовой работы не должны повторять формулировку темы.

Необходимо внимательно выбирать, отрабатывать и систематизировать весь материал. В процессе работы план может изменяться в связи с уточнением или более полным освоением материала.

2.2. Поиск литературных источников, анализ и обобщение материала по теме курсовой работы

Поиск литературных источников - это информационный поиск, процесс отыскания литературных источников, которые раскрывают вопросы темы курсовой работы или содержат необходимую информацию, статистические данные, необходимые для анализа вопросов темы курсовой работы. Подбор учебной и научной литературы следует начинать после согласования с научным руководителем и утверждения на кафедре темы курсовой работы. В процессе выбора источников необходимо использовать предметно-тематические каталоги и библиографические справочники библиотек, а также интернет-источники и придерживаться следующего алгоритма:

1. Составление перечня периодических изданий по тематике выполняемой курсовой работы;
2. Использовать издания (монографии, учебники, статьи) не старше пяти лет от момента написания курсовой работы студентом.

Сбор литературы по теме исследования (нормативной, первоисточников, научной) начинается с подготовки библиографического списка, который должен всесторонне охватывать исследуемую тему. Источниками для формирования библиографического списка могут быть:

- список обязательной и рекомендованной литературы по теме курсовой работы;
- образовательные сайты интернет ресурсов;
- библиографические списки и сноски в учебниках и научных изданиях (монографиях, научных статьях) последних лет или диссертациях по данной тематике;

Поиск литературных источников рекомендуется проводить на следующих порталах:

Информационно-образовательный портал САУ. - <http://e.spbume.ru/>

Электронная библиотека САУ <http://library.ime.ru/jirbis>

Электронная библиотека ИД «Гребенников» <http://grebennikon.ru>

Электронная библиотека РГБ <http://www.rsl.ru>

Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU <http://elibrary.ru>,

Государственный Комитет Статистики <http://www.gks.ru/>

РосБизнесКонсалтинг www.rbc.ru

Справочная правовая система «Консультант Плюс». URL: www.consultant.ru

Официальный сайт Правительства Российской Федерации. URL: www.government.ru Российская государственная библиотека. – Режим доступа: www.rsl.ru

Российская национальная библиотека – Режим доступа: www.nlr.ru

Государственная публичная научно-техническая библиотека (ГПНТБ) России – Режим доступа: www.gpntb.ru.

Электронно-библиотечная система Лань – <https://e.lanbook.com/>

Технология информационного поиска сводится к быстрому просмотру литературы для отбора источников, соответствующих рассматриваемым вопросам для выполнения курсовой работы, затем отобранная литература изучается более детально и проводится анализ собранного материала для выполнения курсовой работы.

2.3. Структура курсовой работы

Курсовая работа по дисциплине «Сервисология («Сервисология и организация обслуживания»))» должна иметь следующую структуру: титульный лист, содержание, введение, основная часть курсовой работы (2-3 главы и в каждом 2-3 параграфа), заключение, список использованных источников, приложения. Количество страниц в работе не менее 30.

Введение.

Во введении обосновывается актуальность темы курсовой формулируются цель и задачи исследования, необходимо определить объект и предмет исследования, отмечается уровень теоретической проработки исследуемой в работе проблемы, а также приводятся методы анализа, применяемые в работе, и информационная база, на которой основана курсовая работа.

Первая глава.

Содержание первой главы носит теоретико-методологический характер и должна включать:

- обзор современного состояния рассматриваемой проблемы;
- обобщение и оценки точек зрения различных авторов по теме курсовой работы;
- сущность исследуемого явления, его генезис, эволюцию, виды, классификации;
- методы решения задач, используемых в курсовой работе.

Вторая глава.

Назначение и содержание второй главы курсовой работы сводится к анализу состояния исследуемого явления или процесса.

Анализ должен проводиться либо на примере реального субъекта хозяйствования с использованием статистической информации в динамике (за 2-3 года или периода).

Необходимым при проведении анализа является использование информации, полученной в ходе самостоятельного исследования, применение экономико-математических методов и моделей, оценка эффективности конкретной деятельности, программ и мероприятий рассматриваемого субъекта хозяйствования.

Вторая глава должна содержать:

- характеристику объекта исследования и выявление характеристик, значимых с точки зрения темы курсовой работы;
- анализ полученных результатов, предполагающий выявление взаимосвязей, оценку силы влияния факторов, расчет зависимостей в соответствии с темой курсовой работы;
- наличие выводов по главе в целом.

Третья глава.

Третья глава логически завершает курсовую работу. В данной главе на основании оценки состояния исследуемого явления или процесса во второй главе работы, выявляются основные тенденции и проблемы развития, динамика их изменения, формулируются прогнозные оценки будущего состояния исследуемых процессов или явлений, определяются возможные пути разрешения выявленных в ходе анализа проблем их развития. Предлагаются рекомендации и конкретные практические решения, направленные на совершенствование изучаемых процессов и явлений, и проводится оценка эффективности предложенных рекомендаций.

Третья глава должна содержать:

- рекомендации по теме исследования в соответствии с выявленными во второй главе проблемами;
- практическую обоснованность предлагаемых рекомендаций.

Все главы и параграфы курсовой работы должны быть логически увязаны между собой так, что каждая предыдущая глава, параграф создает методологическую основу для исследований, намечаемых в последующих главах, параграфах.

Заключение.

В разделе «Заключение» на 2-3 страницах кратко, но аргументировано излагаются основные выводы, полученные в ходе анализа проблемы в соответствии с темой курсовой работы, и предложения, направленные на совершенствование существующей практики, а также дается объективная, научно-обоснованная оценка сформулированных рекомендаций. Логически последовательно излагаются теоретические и практические выводы и предложения, к которым пришел студент в результате исследования.

Приложения.

В приложении следует помещать промежуточные расчеты, вспомогательные таблицы, методики, инструкции, заполненные формы отчетности или другие документы, непосредственно касающиеся темы курсовой работы. В приложениях помещаются вспомогательные материалы (схемы, таблицы, алгоритмы и др.) и промежуточные результаты.

Список использованных источников.

Список используемых источников включает источники и литературу, которыми пользовался студент при написании курсовой работы. Он включает нормативные акты, монографии, статьи, ресурсы Internet, другие источники и оформляется в соответствии со стандартом.

В курсовой работе необходимо правильно использовать и комментировать цитаты, не перегружая ими текст, приводить самостоятельно выбранный фактический материал для иллюстрации важнейших положений темы, увязывать анализируемые теоретические положения с практикой.

2.4. Требования к оформлению курсовой работы

Представленная к защите курсовая работа должна быть распечатана на компьютере на одной стороне стандартного листа бумаги формата А-4 (210 мм * 297 мм) с полями: левое — 30 мм, правое -15 мм, верхнее — 20 мм, нижнее — 20 мм. Шрифт Times New Roman, размер - 14, интервал – 1,5. Выравнивание – по ширине. Общий объем курсовой работы, как правило, должен быть не менее 30 листов, включая титульный лист, содержание, текст глав, заключение, список используемых источников. При этом материалы приложений в данный объем не включаются.

Листы курсовой работы должны быть пронумерованы и сброшюрованы таким образом, при котором исключается возможность выпадения отдельных листов. Номер страницы проставляют внизу страницы в центре листа, за исключением первой страницы (титульного листа).

Оформление титульного листа

Титульный лист является 1-й страницей курсовой работы и заполняется по строго определенным правилам. Следует напомнить, что после слова «Тема» (или курсовая работа на тему) ставится двоеточие (:), а название темы берется в кавычки («»). При этом точка (.) после названия темы и других подзаголовков не ставится.

На титульном листе курсовой работы указывается название темы, направление и профиль подготовки, фамилию, имя, отчество студента, выполнившего курсовую работу, номер учебной группы и ряд других данных. Образец титульного листа приведен в Приложении 2.

Оформление заголовков и оглавления

Текст должен быть последовательно структурирован (разбит на разделы, главы, параграфы и пр.):

Раздел I. Общая теория управления имущественным комплексом аэропорта

Глава 1. Общая теория в системе оценки стоимости имущественного комплекса

1.1. Развитие теории оценки стоимости в России и за рубежом

1.2. Предмет и метод оценки стоимости имущественного комплекса

1.2.1. Формирование стандартов оценки стоимости

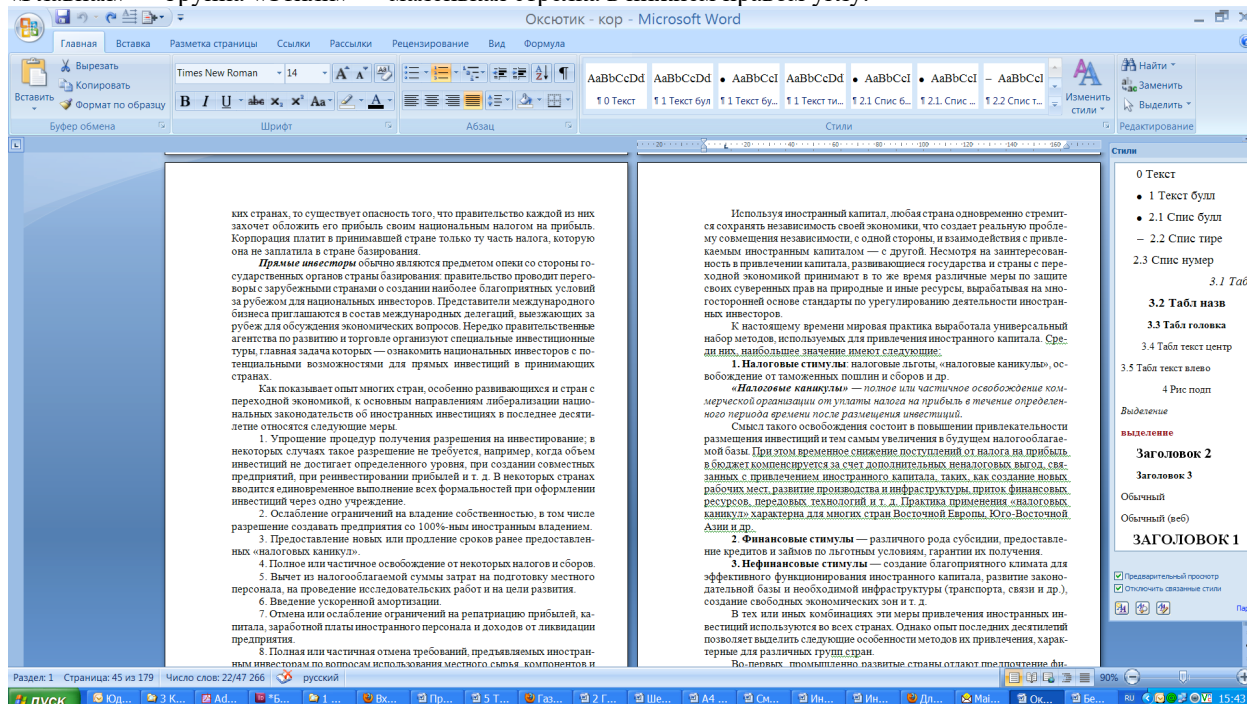
1.2.1.1. Теория и практика рыночной оценки стоимости имущественного комплекса аэропорта

В случае выделения полужирным либо курсивным шрифтом или набора гарнитурой, отличной от гарнитуры основного текста, заголовки одного уровня следует оформлять одинаково.

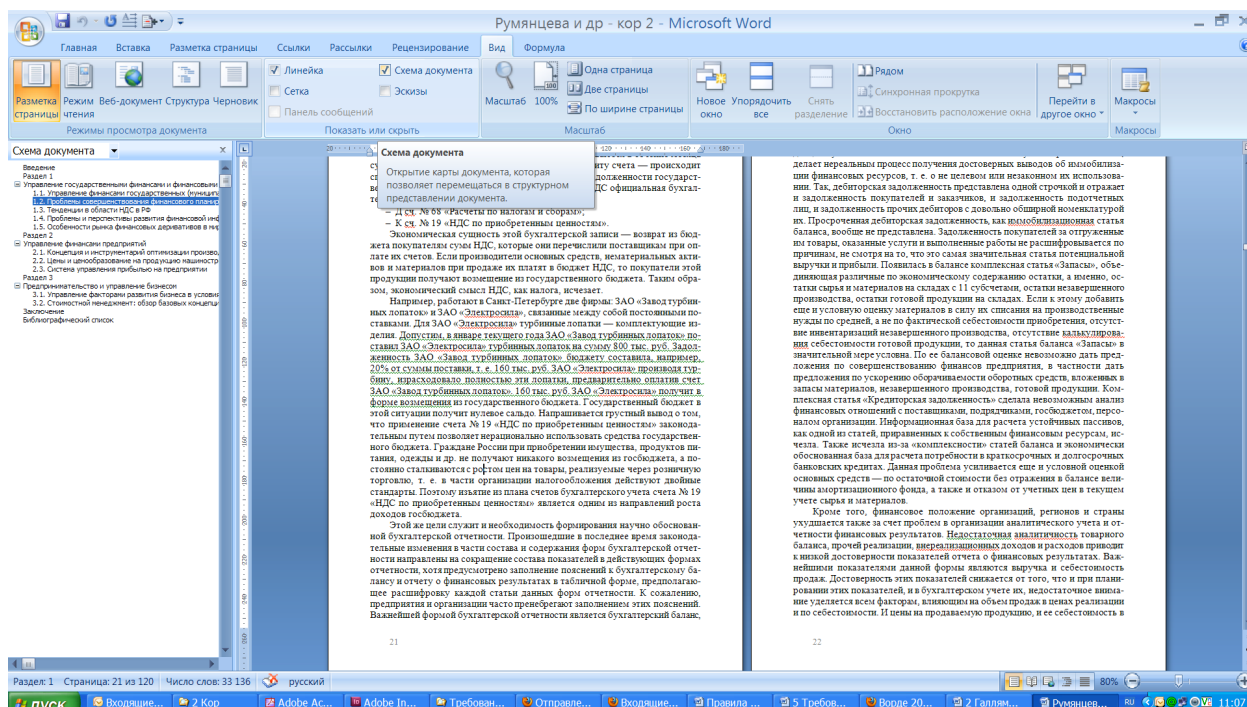
Подзаголовки низких уровней, встречающиеся в отдельных частях текста, могут не нумероваться, но их следует также оформлять одинаково и отделять вместе с текстом, к которому они относятся, от предшествующего и последующего текста интервалом.

Если в конце каких-либо раздела студент вставляет параграф «Выводы», он должен быть введен для всех соответствующих разделов и добавлен в содержание. (Если выводы есть в конце гл. 1, они должны иметься в конце гл. 2, 3 и т. д.).

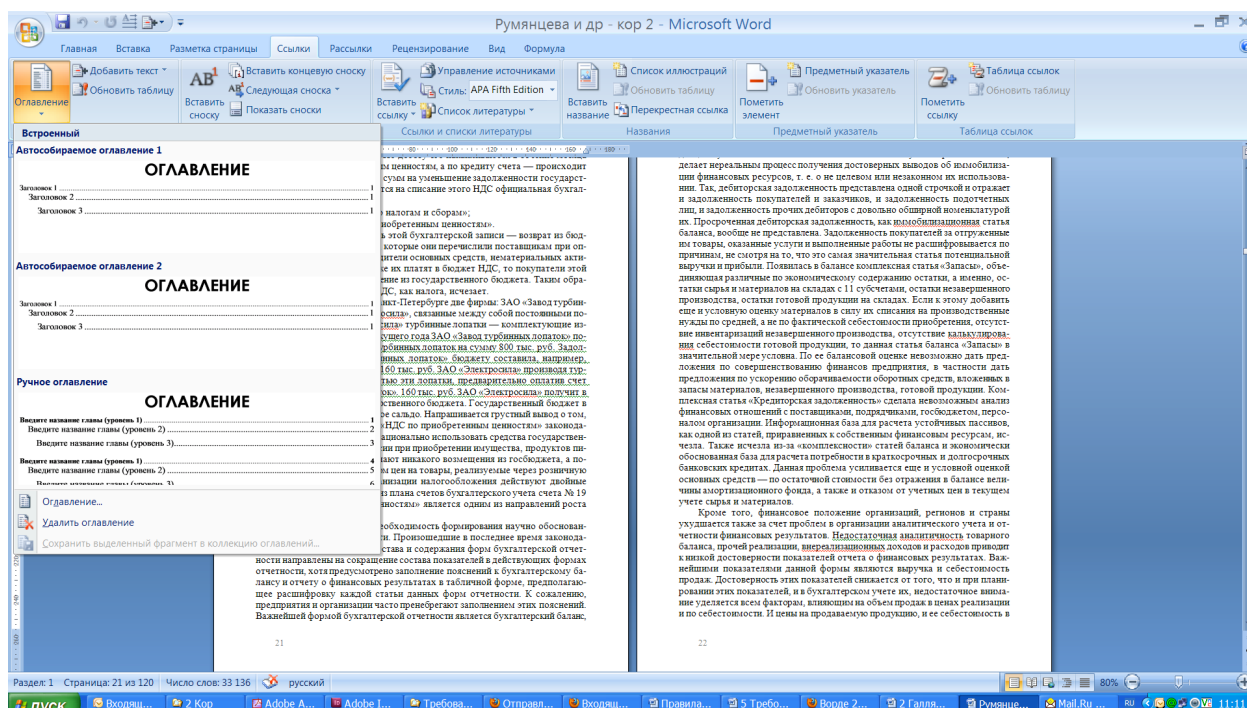
Заголовкам следует присвоить соответствующие стили — Заголовок 1, Заголовок 2 и т. д.: вкладка «Главная» — группа «Стили» — маленькая стрелка в нижнем правом углу.



После присвоения заголовкам соответствующих стилей можно видеть структуру текста:



Лишние элементы, попавшие в схему документа, должны быть удалены путем назначения им других стилей:

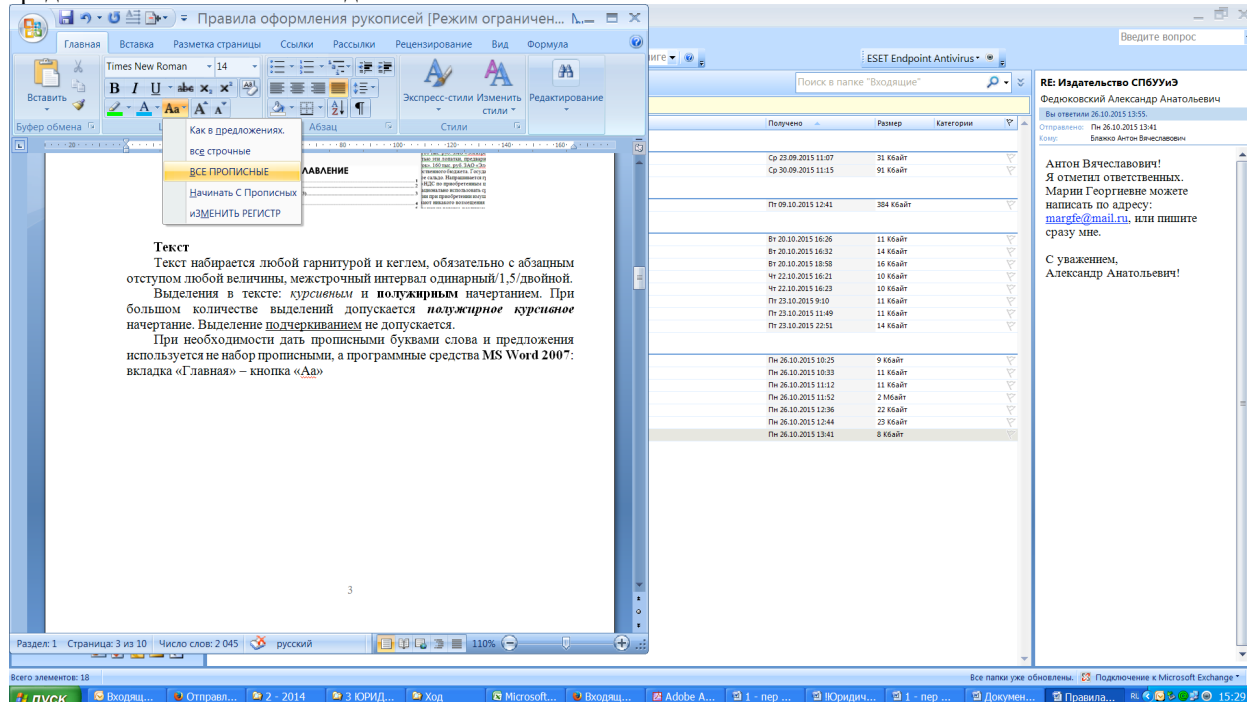


Оформление текста

Текст основной части делят на главы, каждая из которых в свою очередь делится на параграфы (например, ГЛАВА 1, 1.1 - первый параграф первой главы, 2.3 – третий параграф второй главы и т.д.). Название главы пишут прописными (большими) буквами. Каждую главу курсовой работы необходимо начинать с новой страницы.

Выделения в тексте: *курсивным* и **полужирным** начертанием. При большом количестве выделений допускается *полужирное курсивное* начертание, выделение подчеркиванием не допускается.

При необходимости дать прописными буквами слова и предложения используются программные средства MS Word 2010: вкладка «Главная» — кнопка «Аа»:



Прописными буквами слова и предложения НЕ НАБИРАЮТСЯ! Выравнивание – по ширине.

Стили

Основному тексту рукописи должен быть присвоен единый стиль (в указанном окне группы стилей чаще всего это «Обычный», «Обычный текст», «Основной текст»).

Списки

Маркировка и нумерация списков осуществляются не вручную, а программными средствами MS Word: вкладка «Главная», группа «Абзац» две кнопки команд слева вверху.

В случае сложных многоуровневых списков предпочтительна структурная последовательность:

I. Классификация финансовой устойчивости организации.

1. Типы финансовой устойчивости:

1) абсолютная устойчивость финансового состояния;

2) нормальная устойчивость финансового состояния;

3) неустойчивое финансовое состояние организации:

· низкая платежеспособность;

· кризисное финансовое состояние.

При нумерации после ПРОПИСНОЙ БУКВЫ и римской цифры в начале пункта списка ставится точка:

A. Обобщающим показателем финансовой устойчивости

I. Снижение уровня запасов — происходит путем

После скобки используется ТОЛЬКО СТРОЧНАЯ БУКВА:

Достоинства метода заключаются в том, что с его помощью можно:

1) показывать основные источники ...;

2) делать оперативные выводы

В тексте, в перечислениях, списках после точки с запятой ставится СТРОЧНАЯ БУКВА.

Пробелы

В тексте не должны присутствовать двойные, тройные и т. д. пробелы.

Абзацный отступ устанавливается либо введением числового значения в окне группы «Абзац» вкладки «Главная» (нажать кнопку со стрелочкой в нижнем правом углу группы), либо перемещением верхнего левого маркера отступов на горизонтальной линейке вверху страницы. Инициалы, сокращения типа «т. е.» разделяются пробелом.

Правила цитирования

Особой формой использования чужого фактического материала являются цитаты, которые используются, чтобы без искажений передать мысль автора первоисточника. Нельзя цитировать источник полностью без своих комментариев и без анализа и формулирования собственных выводов студентом.

Автор курсовой работы может использовать в тексте прямые (полностью совпадающие с первоисточником) или косвенные (пересказ первоисточника своими словами) цитаты.

Ссылки в тексте на источник цитирования необходимо приводить в соответствии с порядковым номером источника, приведённого в курсовой работе списка используемых источников и заключаются в квадратные скобки в конце цитаты ([]).

Оформление списка сокращений и условных обозначений

Инициалы приводятся после фамилии, единообразно по всему тексту. Обозначения валют: руб., долл. (долл. США), евро. Знаки валют — не используются.

Разряды чисел отделяются неразрывными пробелами: 100 000 руб. либо запятой: 143,56 тыс. руб., но не точкой.

Числовой промежуток «от–до» обозначается коротким тире: 12–13 сентября 2019 г.

Оформление списка терминов

При выполнении учебно-научных работ может быть при необходимости предусмотрено составление глоссария. Глоссарий – толковый (объясняющий) словарь понятий и терминов. При оценивании курсовой работы учитывается количественное и качественное наполнение глоссария.

Оформление формул и единиц измерения величин

Формулы следует набирать в формульном редакторе MS Office — Microsoft Equation. Формулы нумеруются арабскими цифрами в пределах главы, например, (2.1).

Оформление рисунков и иллюстраций

Рисунки и иллюстрации должны иметь либо сквозную нумерацию (1–...), либо по главам (1.1.1–...). Автору необходимо проверить правильность нумерации рисунков и иллюстраций. Каждый рисунок и иллюстрация должны иметь название и ссылки на них в тексте и помещаются после приведения рисунка.

Созданные средствами MS Word рисунки и схемы должны быть сгруппированы, линии и стрелки проведены ровно от и до границ соответствующих объектов. Рисунки должны сохранять возможность разгруппировки и редактирования их элементов и надписей. Созданные средствами MS Excel графики и диаграммы также должны сохранять возможность редактирования.

При создании рисунков средствами MS Office не следует использовать цветные заливки элементов и различные цвета линий и рамок. Выразительные на экране, при черно-белой печати такие рисунки предстают излишне темными, а все богатство красок превращается в нечеткие линии и фигуры различных оттенков серого цвета.

Оформление таблиц

Таблицы должны иметь либо сквозную нумерацию (1–...), либо по главам (1.1.1–...). Автору необходимо проверить правильность нумерации таблиц. Каждая таблица должны иметь название (Таблица 2.3 – третья таблица второй главы - выравнивание справа) и на все таблицы должны быть ссылки в тексте.

Не следует использовать цветные заливки таблиц, отдельных строк и ячеек. Следует учитывать, что пространственные таблицы, уместающиеся в рукописи на странице формата А4 со значительным уменьшением кегля либо продолжающиеся на нескольких страницах, при верстке затруднительно разместить на странице формата А5 с соблюдением издательских правил и норм. Их приходится расчленять горизонтально и вертикально, ухудшая визуальное представление и восприятие читателем. Поэтому пространственные таблицы по возможности следует разделять на две и более, часть данных представлять в списочном виде.

Оформление списка литературы

Список используемых источников должен включать не менее 25-30 источников по теме курсовой работы за последние несколько лет. Все издания, на которые сделаны ссылки в тексте курсовой работы, должны обязательно отражаться в списке литературы.

Список используемых источников, как правило, составляется в следующей последовательности: Официальные законодательные нормативно-методические материалы; монографическая, учебная и другая специальная литература (фамилия автора, его инициалы, число страниц); статистические сборники, инструктивные и отчетные материалы государственных и муниципальных организаций и коммерческих предприятий; интернет ресурсы. Список используемых источников составляется по первой букве фамилии автора по алфавиту, а при отсутствии автора - по первой букве названия работы). Один источник приводится в списке один раз.

Для статей в периодических изданиях и сборниках обязательно указание промежутка страниц в общем издании:

31. Кирюхин, В. В. Инвестиционный риск в анализе инвестиционной привлекательности [Текст] // В. В. Кирюхин / Проблемы современной экономики: сб. ст. М.: Наука, 2013. – с. 68–75.

Пример оформления библиографического списка

1. Абрамова, С. Российские холдинги: новые эмпирические свидетельства // С. Абрамова // Вопросы экономики. 2013. № 1. - с. 98–111.

2. Аникушин, Е. Ф. Международные финансы [Текст] / Е. Ф. Аникушин. - М.: Ин-т экон. РАН, 2010. - 368 с.

3. Акулов, В. Б. Теория организации: учеб. пособие для вузов. [Текст] / В. Б. Акулов, М. Н. Рудаков. - Петрозаводск: Изд-во ПетрГУ, 2012. - 256 с.

4. Аношкина, Е. Л. Регионотозидание как институционально-экономическая форма развития России в условиях глобализации: автореф. дис. ... д-ра экон. наук. [Текст] / Е. Л. Аношкина. - СПб., 2011.- 48 с.

.....

17. Об организации страхового дела в Российской Федерации: Федеральный закон РФ от 27 ноября 1992 г. № 401-ФЗ (ред. от 28.12.2013 № 410-ФЗ) // Собрание законодательства Российской Федерации. 2013. 29 декабря.

Оформление приложений

Приложения являются элементом курсовой работы и продуктом визуализации курсовой работы. В приложениях следует приводить различные вспомогательные материалы (таблицы, схемы, графики, диаграммы, иллюстрации, анкеты, опросные листы и т.п.). Материалы, помещенные в приложениях, должны быть связаны с основным текстом, в котором обязательно делаются ссылки на соответствующие приложения. Приложения не засчитываются в заданный объем работы.

Размещаются после списка литературы в порядке ссылок на них в тексте работы.

3. Критерии оценки курсовой работы

Курсовая работа является отдельным видом учебной работы. Максимальная сумма баллов по выполнению и защите курсовой работы составляет 100 баллов и распределяется следующим образом:

Таблица 1

Содержание критериев оценки курсовой работы

Критерии оценки	Максимальная сумма баллов
Содержательные, ВСЕГО:	40
Актуальность темы	10
Структура работы	10

Критерии оценки	Максимальная сумма баллов
Постановка цели и задач	10
Степень самостоятельности	10
Формальные, ВСЕГО:	30
Соблюдение сроков сдачи курсовой работы	10
Соблюдение требований по оформлению текста	10
Соблюдение требований по оформлению списка литературы, наличие ссылок на источники	10
Защита	30
Всего	100

Балльная оценка по результатам защиты курсовой работы выставляется исходя из следующих критериев:

Таблица 2

Критерии оценки защиты курсовой работы/проекта

Критерии оценки	Балл
Неполностью раскрыта тема курсовой работы:	11 - 17
Умение докладывать, выделять главное, давать полные ответы на вопросы по теме работы	18 - 24
Умение оперировать профессиональной терминологией	24- 30

Таблица 3

Шкала оценок курсовой работы

Оценка за курсовую работу	удовлетворительно		хорошо		отлично
Балл (Рд) за курсовую работу в БРС Университета	61		74		91
Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня	61-67	68-73	74-83	84-90	91-100
Уровень сформированности компетенций по дисциплине «Сервисология («Сервисология и организация обслуживания»))»	Пороговый		Повышенный		Высокий

Если студент на защите курсовой работы получает оценку «не удовлетворительно» (0 - 60 балл), тогда делается вывод о том, что дисциплинарная часть компетенций, отнесенных к освоению в рамках дисциплины «Сервисология («Сервисология и организация обслуживания»))», у студента не сформирована.

4. Порядок и процедура защиты курсовой работы

Представленная на кафедру курсовая работа, регистрируется на кафедре и получает предварительную оценку в виде письменного отзыва научного руководителя. Поступившие работы проверяются в системе «Антиплагиат». К защите допускаются работы с уровнем оригинальности не ниже 60%. Справка об оригинальности подписывается научным руководителем.

В отзыве дается общая характеристика работы, определяется степень самостоятельности ее исполнения. Кроме того, указываются положительные стороны работы и анализируются ее недостатки по структуре и содержанию.

В отзыве также приводятся рекомендации по устранению замечаний, и отмечается, допускается ли курсовая работа к защите.

В случае если преподаватель обнаруживает в работе серьезные ошибки и недостатки, то она вместе с рецензией возвращается студенту для полной или частичной доработки.

Если курсовая работа не допущена к защите, то рекомендуется переработать ее с учетом замечаний преподавателя и вторично сдать на рецензию.

Предельный срок сдачи курсовой работы на кафедру не позднее 2-х недель до даты защиты курсовой работы.

Заключительный этап в выполнении курсовой работы – защита.

В отзыве на курсовую работу может не содержаться окончательной оценки. Предварительная оценка дается в форме вывода «Работа допускается к защите» или «Работа не допускается к защите». Окончательная же оценка дается по результатам защиты. Защита курсовой работы проводится до экзамена.

Защита курсовых работ - это подведение итогов самостоятельной работы студента. В результате он получает право допуска к экзамену по курсу «Сервисология («Сервисология и организация обслуживания»))». После защиты, курсовая работа сдается на кафедру.

Заключение

Курсовая работа – это самостоятельная разработка студентом конкретной темы с элементами научного анализа, отражающая приобретенные студентом теоретические знания и практические навыки, умение работать с первоисточниками, делать обстоятельные выводы.

Процесс выполнения курсовой работы включает в себя ряд этапов: составление развернутого плана, подбор учебно-научной литературы и других первоисточников, собственно работа над курсовой работой, формулирование выводов, редакционно-техническое оформление, рецензирование, проверка на антиплагиат, защита.

Структурно курсовая работа должна включать в себя введение (≈1-1,5 страницы), основную часть – как правило, 2-3 главы, которые, в свою очередь, состоят из 2-3 параграфов, заключение, список использованной литературы. Общий объем курсовой работы может составлять от 25 до 40 страниц машинописного текста. Текст курсовой работы печатается на одной стороне листа белой бумаги формата А4 с интервалом 1,5. Шрифт – Times New Roman, размер шрифта – 14.

Список рекомендуемой литературы

а) основная литература:

1 Бабокин, Г. И. Основы функционирования систем сервиса. В 2 ч. Часть 1: учебник для вузов [Текст] / Г. И. Бабокин, А. А. Подколзин, Е. Б. Колесников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 423 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06221-2. - [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/454399> — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

2 Бабокин, Г. И. Основы функционирования систем сервиса. В 2 ч. Часть 2: учебник для вузов [Текст] / Г. И. Бабокин, А. А. Подколзин, Е. Б. Колесников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 407 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06223-6. - [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455109> — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

3 Бражников, М. А. Сервисология : учебное пособие для вузов [Текст] / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13343-1. - [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/457524> — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023)

4 Черников, В. Г. Сервисология : учебное пособие для вузов [Текст] / В. Г. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 252 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13272-4. - [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/457367> — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

б) дополнительная литература:

5 Жильцов, Е. Н. Экономика и управление социальной сферой [Электронный ресурс]: учебник / Е.Н. Жильцов, Е.В. Егоров; под ред. Е.Н. Жильцова, Е.В. Егорова. — Электрон. дан. — Москва: Дашков и К, 2015. — 496 с. — ISBN 978-5-394-02423-8 - [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/b/ook/61076/#1>. — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 26.03.2023).

6 Кошелева Т.Н. Роль и место сервисных услуг на воздушном транспорте: учебное пособие [Текст] / Т.Н. Кошелева. — СПб.: Издательство «КультИнформПресс», 2017. — 89 с. Количество экземпляров 30.

7 Королева Е.А., Пашин В.С. Сервисология [Текст]: тексты лекций. Часть 1/ Е.А. Королева, В.С. Пашин. — Санкт-Петербург, 2016. Количество экземпляров 20.

8 Комаров, Н.М. Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники - [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н.М. Комаров, Т.И. Зворыкина, А.В. Максимов, Л.В. Сумзина. — Электрон. дан. — Москва: СОЛОН-Пресс, 2012. — 128 с. — ISBN 978-5-91359-105-0 - [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/13809/#1>. — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 26.03.2023)

9 Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: Метод. указ. по изучению дисциплины и планы семинарских занятий. Для обучающихся в ГФ, КФ и ЗФ [электронный ресурс, текст] / Левшина О.Н., Кошелева Т.Н. - СПб.: ГУГА, 2014. - 37с. Количество экземпляров 150.

в) перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

10 Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.gks.ru/> свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

11 Официальный сайт Банка России - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.cbr.ru/> свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

12 Официальный сайт журнала «Вопросы экономики» - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.vopreco.ru/> свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

13 Официальный сайт национального исследовательского университета Высшая школа экономики - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.hse.ru/> свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

г) программное обеспечение (лицензионное, свободно распространяемое), базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

14 Библиотека СПбГУ ГА - [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru> / свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

15 Образовательная платформа «Юрайт» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://urait.ru/library/vo> / свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

16 Российская национальная библиотека [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.nlr.ru> / свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

17 Электронно-библиотечная система «Лань» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/books> / свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

Примерная тематика курсовых работ

1. Биологическое бытие человека.
2. Социальное бытие человека.
3. Духовное бытие человека.
4. Роль потребностей и мотивации в деятельности человека.
5. Формирование потребностей в условиях научно-технического прогресса.
6. Процесс глобализации и потребности человека.
7. Общество массового потребления и потребности человека.
8. Современные средства передачи данных и потребности человека.
9. Экология и потребности современного человека и общества.
10. Потребности жителя современного мегаполиса.
11. Потребность современного человека в отдыхе.
12. Потребность человека в образовании.
13. Потребность человека в самопознании.
14. Потребность человека в самоопределении и саморазвитии.
15. Постановка цели как необходимое условие для формирования жизненной стратегии человека.
16. Возникновение потребностей в первобытном обществе.
17. Античные мыслители о проблеме потребностей.
18. Влияние христианства на формирование потребностей человека.
19. Гегель и К.Маркс о потребностях человека.
20. Взгляды на потребности в средние века и в эпоху Возрождения.
21. Человек и его потребности в Новое время.
22. Основные подходы к проблеме потребностей в XXI веке.
23. Э.Фромм о потребностях человека.
24. Теория психоанализа З.Фрейда.
25. А.Маслоу о классификации потребностей.
26. Молодежная культура и субкультура молодежи.
27. Потребности и уровень развития общества.
28. Роль семьи и школы в формировании потребностей человека.
29. Свобода и счастье человека.
30. Экономический анализ потребностей человека.
31. История развития национальных особенностей потребления в России.
32. Индивидуальные психологические и физические особенности человека.
33. Сущность комплексного подхода в исследовании человека.
34. Рекреационные потребности человека.
35. Специфика сервисного обслуживания на воздушном транспорте.
36. Специфика сервисного обслуживания на водном транспорте.
37. Специфика сервисного обслуживания на железнодорожном транспорте.
38. Духовные потребности человека в современном обществе.
39. Качество жизни населения (на примере конкретного региона, города).
40. Корпоративные стандарты обслуживания населения на воздушном транспорте.
41. Корпоративные стандарты обслуживания населения на водном транспорте.
42. Корпоративные стандарты обслуживания населения на железнодорожном транспорте.
43. Качество сервиса и его методика его определения в сервисной организации.
44. Клиентоориентированные технологии в сфере сервиса на транспорте.
45. Межкультурная коммуникация в сфере сервиса на транспорте.

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА
(РОСАВИАЦИЯ)
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ
имени ГЛАВНОГО МАРШАЛА АВИАЦИИ А.А. НОВИКОВА»**

Кафедра «Социально-экономических дисциплин и сервиса»

Курсовая работа по дисциплине:
«Сервисология («Сервисология и организация обслуживания»)»
Тема работы: «_____»

Направление подготовки
Направленность (профиль) ОП ВО
Квалификация (степень) выпускника:

43.03.01 «Сервис»
«Сервис в сфере транспорта»
Бакалавр

Выполнил (а): студент (ка) группы № _____

(ФИО, подпись)

Зачетная книжка № _____

Научный руководитель _____

(ученая степень, звание, ФИО)

(оценка)

(дата защиты)

(подпись)

**Санкт-Петербург
2024**

Методические рекомендации по изучению дисциплины и планы практических занятий составлены в соответствии с государственным образовательным стандартом высшего образования требованиями для студентов по направлению обучения «Сервис», профиль «Сервис в сфере транспорта».

Методические рекомендации составила:
Доктор экономических наук, доцент Кошелева Т. Н.

Методические рекомендации обсуждены и одобрены на заседании кафедры № 2 «Социально-экономических дисциплин и сервиса» протокол № ____ от «____» _____ 20__ г.

Заведующий кафедрой

Кошелева Т. Н. _____
(подпись)

**Кошелева Татьяна Николаевна,
Бирюкова Алла Владимировна**

**СЕРВИСОЛОГИЯ
(«СЕРВИСОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ»)**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
по выполнению курсовой работы
для студентов по направлению обучения «Сервис»,
профилю обучения «Сервис в сфере транспорта»**

Печатается в авторской редакции

Тираж - 500 экз.