



С. Ф. Масленникова
А. А. Медведева

СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Екатеринбург
УГЛТУ
2024

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Уральский государственный лесотехнический университет»
(УГЛТУ)

Кафедра землеустройства и кадастров

С. Ф. Масленникова
А. А. Медведева

СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Методические рекомендации для студентов
направления «Туризм».
Квалификация выпускника: «Бакалавр»

Екатеринбург
УГЛТУ
2024

Печатается по рекомендации методической комиссии Института леса и природопользования.

Протокол № 1 от 2 октября 2023 г.

Рецензент – доцент кафедры экономики и экономической безопасности,
канд. пед. наук *И. В. Щепеткина*

Редактор Р. В. Сайгина

Оператор компьютерной верстки Т. В. Упорова

Подписано в печать 12.03.2024

Плоская печать

Заказ №

Формат 60×84/16

Печ. л. 1,16

Поз. № 5

Тираж 10 экз.

Редакционно-издательский сектор РИО УГЛТУ

Сектор оперативной полиграфии РИО УГЛТУ

ОГЛАВЛЕНИЕ

| | |
|--|----|
| Введение | 4 |
| Требования к знаниям, умениям, навыкам, формированию компетенций, которыми должен владеть обучающийся | 4 |
| Примерная тематика курсовой работы по курсу «Сервисная деятельность» | 6 |
| Этапы выполнения курсовой работы | 6 |
| Перечень основной и дополнительной литературы, учебно-методического обеспечения | 12 |
| Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для выполнения курсовой работы | 13 |
| Справочные и информационные системы | 13 |
| Структура курсовой работы по дисциплине «Сервисная деятельность» | 14 |
| Требования к оформлению курсовой работы | 15 |
| Рецензирование курсовой работы бакалавра | 16 |
| Порядок предоставления и защиты курсовой работы по дисциплине «Сервисная деятельность» | 17 |
| Список использованных источников | 18 |
| Приложение 1. Образец оформления титульного листа курсовой работы | 19 |
| Приложение 2. Образец оформления раздела «Содержание» | 20 |

Введение

Методические рекомендации предназначены для студентов всех форм обучения по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, выполняющих курсовую работу по дисциплине «Сервисная деятельность».

Методические рекомендации по курсовой работе представляют собой вид учебно-методической литературы, предназначенной для оказания помощи студентам при выполнении курсовых работ. Основным назначением настоящих методических рекомендаций является обеспечение качества реализации Государственных образовательных стандартов и Федеральных Государственных образовательных стандартов высшего образования в части, касающихся курсовых работ, выполняемых студентами [1, 2].

В рекомендациях представлены конкретные требования по порядку и срокам выполнения курсовых работ, их оформлению и защите, а также критерии оценки курсовых работ.

Цели и задачи выполнения курсовой работы

Курсовая работа по курсу «Сервисная деятельность» – один из основных видов самостоятельной работы обучающихся, выполняемой в соответствии с программой учебной дисциплины [2].

Целью выполнения курсовой работы является закрепление, углубление и обобщение знаний по курсу, формирование навыков самостоятельного творческого решения профессиональных задач при исследовании объектов сферы услуг, овладение методами научных исследований.

Задачи курсовой работы заключаются в выявлении способности студента к самостоятельной работе и степени усвоения пройденных разделов курса, умения работать с литературными источниками, делать выводы и выдвигать практические рекомендации, владения навыками анализа, обобщения и практического применения полученных теоретических знаний к решению конкретных профессиональных задач в области сервисной деятельности.

Требования к знаниям, умениям, навыкам, формированию компетенций, которыми должен владеть обучающийся

До начала выполнения курсовой работы обучающийся должен

Знать:

- теоретические основы сервисной деятельности в туристической индустрии;
- социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности в туристическом бизнесе;

- основные потребности и психофизиологические возможности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности;
- историю развития сервиса, виды сервисной деятельности в туристском бизнесе.

Уметь:

- использовать нормативные и правовые документы в туристской деятельности.

Владеть:

- навыками применения теоретических знаний основ сервисной деятельности в туристской индустрии,
- приемами ведения дискуссии и полемики в процессе обслуживания.

В результате выполнения курсовой работы обучающийся должен

Знать:

- место и роль туризма в современном обществе, состав и структуру услуг в туристской индустрии;
- ассортимент основных и дополнительных услуг в сервисной деятельности предприятий туристского бизнеса;
- концепции развития сферы туризма в России;
- теоретические основы проектирования экскурсионных и анимационных услуг;
- особенности и технологию проектирования экскурсионной и анимационной программы для различной целевой аудитории;
- федеральные законы РФ (132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» 1996 г.), межгосударственных стандартов (ГОСТ), национальных стандартов России (ГОСТ Р), стандартов предприятий (СПТ), касающихся сферы сервисной деятельности.

Уметь:

- проектировать экскурсионную программу, экскурсионный маршрут;
- анализировать туристский потенциал региона, отбирать объекты экскурсионного показа;
- анализировать отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности туристских предприятий.

Владеть навыками:

- работы в контактной зоне с потребителем;
- разработки и реализации технологии предоставления экскурсионных услуг;
- разработки анимационной программы для различной целевой аудитории.

В процессе выполнения курсовой работы у обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» формируются следующие компетенции:

| Шифр компетенции | Сущность (наименование) компетенции |
|------------------|--|
| УК-2 | Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений |
| ОПК-3 | Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности |

Примерная тематика курсовой работы по курсу «Сервисная деятельность»

1. Мое предложение на рынке услуг. Разработка экскурсионной программы «**название**» с элементами анимации для дошкольников (по выбору студента)

2. Мое предложение на рынке услуг. Разработка экскурсионной программы «**название**» с элементами анимации для школьников

3. Мое предложение на рынке услуг. Разработка экскурсионной программы «**название**» с элементами анимации для молодежи.

4. Мое предложение на рынке услуг. Разработка экскурсионной программы «**название**» с элементами анимации для лиц среднего возраста.

Этапы выполнения курсовой работы

Подготовка курсовой работы включает, как правило, следующие этапы.

На подготовительном этапе обучающийся:

- определяет цель, задачи, структуру и методы исследования;
- осуществляет поиск теоретической и эмпирической информации (работа с каталогами, составление списка литературы, работа с книгой, выписки, тезисы, конспектирование, ксерокопирование важного и интересного материала, разработка программы и инструментария социологического исследования) и определяет ее объем;
- тщательно систематизирует отобранный материал, изучает его и подготавливает краткую историографию проблемы исследования;
- составляет план курсовой работы.

На следующем этапе обучающийся:

- пишет черновой вариант работы и высказывает свое мнение по рассматриваемым вопросам;
- работает над выводами по параграфам и главам;
- оформляет научно-справочный аппарат работы (сквозные ссылки, список литературы).

На заключительном этапе:

- исправляет работу в соответствии с замечаниями руководителя;
- пишет окончательный вариант работы с учетом требований оформления;
- представляет работу руководителю [3].

Обоснование актуальности выбранной темы

По тому, насколько обучающийся правильно выбрал тему исследования и насколько точно он ее понимает, оценивая с точки зрения своевременности, экономической и социальной значимости для индустрии туризма и гостеприимства, можно судить об его научной зрелости, а также компетентности в соответствующей профессиональной области.

Освещение актуальности не должно быть многословным. В пределах одного абзаца (максимум одной страницы) необходимо показать суть проблемной ситуации, а также имеющееся противоречие, из чего можно будет сделать вывод об актуальности исследования.

Правильная постановка проблемы имеет очень большое значение в методологии научного исследования. Обоснование проблемы определяет стратегию выполнения курсовой работы и направления научного поиска ее анализа [3].

Определение объекта и предмета исследования

Объектом исследования называют ту сферу туристского маркетинга, которую избирает для исследования обучающийся.

Объект – это явление (процесс), порождающее проблемную ситуацию в индустрии туризма и гостеприимства, избранное для изучения, научное или практическое пространство, в рамках которого обучающийся ведет свое исследование.

Например, исходя из темы «Мое предложение на рынке услуг. Разработка экскурсионной программы «Наш Химмаш» с элементами анимации для молодежи», объектом исследования могут выступать туристские ресурсы микрорайона Химмаш г. Екатеринбурга.

Затем выделяется предмет исследования – это тот угол зрения, под которым смотрят на объект исследования.

Предмет исследования – это то, что находится в границах объекта, та часть объекта исследования, которая подлежит специальному изучению и анализу. Предмет исследования всегда связан с конкретным туристским предложением. В нашем случае (исходя из примера объекта исследования) – основные этапы проектирования экскурсионной программы с анимацией «Наш Химмаш».

Объект и предмет исследования как категории научного процесса соотносятся между собой как общее и частное. Для облегчения восприятия данных категорий следует помнить, что объект исследования – это некий процесс или явление, а предмет исследования – это содержательная часть этого процесса или явления [3].

Следует помнить важное правило: предмет исследования всегда должен находить отражение в теме курсовой работы, но не дублировать ее и цель исследования.

Постановка цели и задач исследования

Цель исследования – это словесно-логическое описание представления о результате исследования, того, что ожидается в итоге проведенной научной работы. Входит в научный аппарат исследования и в курсовой работе формулируется на основе аналитической деятельности. Очень важным является тот факт, что цель исследования всегда должна находить отражение в теме курсовой работы.

При формулировании цели исследования следует помнить, что курсовая работа по дисциплине «Сервисная деятельность», как правило, носит практикоориентированный характер.

Далее указываются конкретные задачи, которые предстоит решить для достижения указанной цели. Обычно это делается в форме перечисления (изучить, обобщить, выяснить, проанализировать).

Корректная формулировка задач исследования является очень важным моментом исследовательской деятельности, так как описание их решения составляет содержание курсовой работы. Важность данного процесса определяется тем, что заголовки глав и параграфов исходят из формулировок задач исследования.

Рассмотрим конкретный пример.

Тема: «Мое предложение на рынке услуг. Разработка экскурсионной программы «Наш Химмаш» с элементами анимации для молодежи».

Цель исследования – разработка экскурсионной программы с элементами анимации «Наш Химмаш» для молодежи.

Задачи исследования:

1. Изучение теоретических основ проектирования экскурсии.
2. Анализ экскурсионного потенциала микрорайона Химмаш Чкаловского района г. Екатеринбург.

3. Выявление и описание конкретных объектов экскурсии и составление паспортов объектов показа, маршрута и программы, контрольного текста экскурсии.

4. Разработка анимационной программы.

Выбор методов проведения научного исследования

Метод понимается как конкретный способ и путь исследования построения и обоснования системы знаний о предмете. Уже изученные явления, процессы, закономерности служат образцами, моделями для последующего изучения других явлений и процессов. Поэтому в научных исследованиях важен не только вывод, но и путь к нему, способ познания, цепочка умозаключений, приводящих к выводу [3].

Базовым методом исследования при написании курсовой работы является анализ данных научной и научно-методической литературы.

Общей целью научного исследования является построение теории, которая отвечает следующим потребностям:

- анализировать, классифицировать и систематизировать (синтезировать) факты;
- истолковать и понимать конкретные факты реального мира;
- предсказывать новые результаты и прогнозировать развитие событий [3].

Решающим критерием определения необходимых методов исследования является предмет исследования. Среди научных методов выделяют группу эмпирических методов [3]:

- наблюдение – изучение конкретных объектов и их свойств путем восприятия зрительными и слуховыми органами, с помощью приборов или анализа деятельности предприятия согласно программе исследования;
- измерение – изучение объектов путем выявления их точных количественных характеристик в соответствии с определенными эталонными мерами;
- описание – фиксирование в тексте результатов наблюдения и измерения объектов;
- эксперимент – искусственное создание различных условий, в которых объект проявляет свои свойства, с целью их фиксации и изучения, различают полевой и кабинетный виды эксперимента;
- статистический – получение количественных сведений об объекте на основе предварительно установленных одинаковых параметров для разных объектов.

С помощью этих методов идет сбор фактов, под которыми понимаются явления и события окружающего мира. Если точнее, то факт – это информация (сведения) о реальном событии, чья достоверность не подлежит

сомнению, подтверждена убедительными доказательствами. Примером называется яркий факт, хорошо иллюстрирующий какое-либо теоретическое положение.

Также выделяют теоретические методы, которые подразделяются на следующие категории [3]:

1) аналитические методы:

– абстрагирование – заключается в отвлечении каких-либо отдельных свойств от реальных конкретных объектов;

– идеализация – обнаружение существенных характеристик, отвлечение от случайных конкретных особенностей;

– выделение – концентрация внимания на одной из сторон объекта;

– различение – выявление характерных особенностей, свойственных различным объектам, находящимся вместе;

– обобщение – поиск общих свойств, присущих различным явлениям;

– аналогия – сопоставление изучаемого явления с другими подобными;

– экстраполяция – распространение обнаруженных в одной сфере тенденций и закономерностей на другую сферу;

– сравнение – сопоставление различающихся объектов с целью уточнения сходства и различия;

– структурный – изучение состава входящих в объект элементов, подчиняющихся принципам субординации и координации;

– логический – выявление связей между объектами, подчиняющимися правилам формальной логики;

– идентификация – отождествление изучаемого объекта с каким-либо образцом, моделью, архетипом;

– редукционизм – изучение сложного объекта как суммы простых элементов, при этом сложные явления рассматриваются как бы в виде проекции на плоскости, что упрощает и схематизирует их;

2) синтезирующие методы:

– индукция – восхождение от частного к общему, от единичных фактов к обобщающему логическому заключению;

– дедукция – вывод следствий из обобщения, или из аксиоматических теоретических оснований выводятся следствия, касающиеся частных случаев.

Например, если имеется класс предметов, обладающих определенными свойствами, то каждый отдельный предмет будет обладать этими же свойствами;

– систематизация – обнаружение связей и взаимоотношений составных элементов целого;

– классификация и типология – поскольку объем внимания человека не беспределен, исследователь произвольно группирует объекты, если

их количество превышает этот объем, причем классификация может быть построена по любым, даже случайным основаниям, а типология должна строиться по сущностным основаниям и давать исчерпывающее описание всех типов;

- комплексный – сочетание различных методов при изучении сложного феномена, причем предполагается их взаимосвязь и взаимодополняемость, поскольку системность изучения и осмысления должна отражать системность самого объекта;

- интеграция – соединение различных элементов в единое целое;

- аксиологический (ценностный) метод исследования общества или культуры заключается в выявлении и изучении ценностной картины мира, ценностных потенциалов и отношений субъектов культуры, процессов и характера оценивания, оснований оценки, ее характера, угла зрения, шкалы ценностей, сравнимости и измерения ценности;

- диалектический метод заключается в исследовании единства противоположностей;

3) методы объяснения:

- каузальный (причинный) – выявляются причинно-следственные связи, когда одно явление выступает в качестве причины, другое (следствие) напрямую порождается им;

- функциональный – выявляются наиболее эффективные способы решения регулярно возникающих задач (функций) по удовлетворению потребностей человека и/или общества;

- исторический – используется временной угол зрения при исследовании феномена. Это установление, во-первых, времени, в котором происходило или происходит событие (соотнесение времени события с континуальным временем, с общепринятой хронологией), во-вторых, продолжительности события (дискретное время события), в-третьих, темпа, ритма и динамики события, в-четвертых, основных этапов, а также характера изменений, происходящих на каждом этапе;

- герменевтический – направлен на интерпретирование текста, который является главным объектом и предметом гуманитарных наук;

- диахронический – сопоставляет различные этапы процесса, происходившие в разное время;

- синхронический – заключается в изучении и сопоставлении одновременных событий;

- ассоциация (по сходству, смежности, контрасту) обнаруживает важные свойства объекта на основе аналогии или противоположности с другими объектами;

- прогностический – подчинен потребности описать будущие события на основе экстраполяции, распространения закономерностей прошлого в будущее [3].

Перечень основной и дополнительной литературы, учебно-методического обеспечения

Основная литература

1. Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г. А. Резник. – Москва : ООО «Научно-издательский центр ИНФРА-М», 2020. – 202 с. – URL: <http://znanium.com/go.php?id=1087820> (дата обращения: 01.03.2024).

2. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлениям подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», 43.03.02 «Туризм» (квалификация (степень) «бакалавр») / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. – Москва : ИНФРА-М, 2019. – 174 с. URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/1007976> (дата обращения: 01.03.2024).

3. 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. – ISBN 978-5-394-01274-7. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496155> (дата обращения: 01.03.2024).

Дополнительная литература

1. Семилетова, Я. И. Поведение потребителей : учебное пособие. – Санкт-Петербург : СПбГАУ, 2018. – 81 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=494824> (дата обращения: 01.03.2024).

2. Охотина, Н. М. Сервисология : учебное пособие. – Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2017. – 116 с. – ISBN 978-5-8158-1897-2. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=483707> (дата обращения: 01.03.2024).

3. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / Т. Н. Костюченко, Н. Ю. Ермакова, Ю. В. Орел и др. – Ставрополь : Секвойя, 2017. – 138 с. : ил. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485037> (дата обращения: 01.03.2024).

4. Третьякова, О. В. Человек и его потребности (сервисология) : учебное пособие / О. В. Третьякова. – Тюмень : Тюменский государственный университет, 2013. – 104 с. : ил. – ISBN 978-5-400-00819-1. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=574237> (дата обращения: 01.03.2024).

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для выполнения курсовой работы

1. www.arpk.org/magaz.php?in=81641
2. www.bookvoed.ru › Книги › Сервисная деятельность
3. www.zortok.ru/4879-chelovek-i-ego-potrebnosti-servisologij.html
4. http://quality.eup.ru/book_main.html
5. <http://www.cfin.ru/management/iso9000/>
6. <http://standard.ru/about/aboutstandart.phtml>

Справочные и информационные системы

1. Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Договор № 25/12-25-бн/0023/19-223-03 об оказании информационных услуг от 25 января 2019.
2. Информационно-правовой портал Гарант. URL: <http://www.garant.ru/>

Профессиональные базы данных

1. Научная электронная библиотека elibrary (<http://elibrary.ru/>);
2. Экономический портал (<https://institutiones.com/>);
3. Государственная система правовой информации (<http://pravo.gov.ru/>).

Нормативно-правовые акты

1. Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;
2. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
3. Федеральный закон от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»;
4. Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Структура курсовой работы по дисциплине «Сервисная деятельность»

- Титульный лист
- Содержание
- Введение
- Основная часть (главы 1, 2 и 3)
- Заключение
- Список использованных источников
- Приложение

Титульный лист является первым листом курсовой работы и оформляется по образцу. Образец оформления титульного листа приведен в прил. 1.

В раздел «**Содержание**» включены все основные структурные элементы курсовой работы.

Во **Введении** четко формулируется цель проектирования (разработки) и средства ее достижения, новизна, актуальность и социальная значимость темы, обосновывается база научного проектирования.

Основная часть содержит 3 главы (части), посвященные рассмотрению различных аспектов темы.

Первая глава (часть) раскрывает теоретические основы проектирования экскурсии, освещает основные понятия (характеристика понятия экскурсии, многообразие ее видов, классификация экскурсий, методика проектирования экскурсий и т. д.).

Во **второй главе** (части) рассматриваются практические вопросы, связанные с конкретным предложением для предприятия туристической индустрии, и содержится результат проделанной работы. В этой главе необходимо

1. Дать анализ туристско-экскурсионного потенциала региона.
2. Осветить перечень объектов показа для экскурсионной программы.
3. Подготовить необходимое документационное обеспечение экскурсионной программы (маршрут, программу обслуживания, контрольный текст экскурсии, паспорта экскурсионных объектов, портфель экскурсовода).
4. Представить описание конкретного предложения для этого предприятия, которое способствовало бы привлечению потенциальных и формированию лояльности постоянных клиентов, укреплению имиджевых позиций предприятия на рынке услуг, увеличению доходов и т. д.

В **третьей главе** (части) рассматриваются теоретические аспекты анимационной деятельности в туризме и предоставляется разработка анимационного мероприятия для экскурсионной программы.

В **Заключении** приводятся главные выводы, характеризующие основные результаты курсовой работы, излагаются рекомендации по внедрению полученных результатов в деятельность туристского предприятия.

Список использованных источников

Список использованной литературы следует располагать в алфавитном порядке. Библиографическое описание источника необходимо приводить в соответствии с ГОСТ 7.1–2003 «Библиографическая запись».

Пример оформления библиографического описания:

Учебники, учебные пособия

1. Карнаухова В. К. Сервисная деятельность : учеб. пособие для студентов специальностей «Социально-культурный сервис и туризм», «Домоведение», «Прикладная информатика (в сфере туризма)». Ростов н/Д : Феникс, 2010. 254 с.

Монографии

1. Атаманчук Г. В. Теория организации. М. : Изд. РАГС, 2007. 451 с.

Материалы периодических изданий

1. Алиуллов Р. Р. Механизм социального управления (методологический аспект) // Социально-гуманитарные знания. 2003. № 6. С. 126–128.

2. Лексин Н. В., Грицюк Т. В., Лексин А. В. Регион как объект анализа и государственного управления // Финансы и кредит. 2008. № 4. С. 14–17.

3. Молочников М. Г. Рынком нужно управлять // Бизнес. 1994. № 5. С. 46–49.

4. Сабельникова Л. Ю. Социальная помощь семье и детям // Известия. 2002. 5 сентября.

5. Френч Р. Д. Государство, общество и бизнес в условиях индустриальной демократии // Проблемы теории и практики управления. 1993. № 1. С. 11–13.

Интернет-источники

Иванов А. А., Петров Б. Б. Как заработать на текстовых биржах. URL: <http://www.i-love-copywriting.ru/article/copywriting-21.pdf?p=122> (дата обращения: 27.09.2023).

Приложения. В приложениях помещается материал вспомогательного характера: материал, содержащий информацию об истории турдестинации, объектов показа и т. д.

Требования к оформлению курсовой работы

Текст курсовой работы должен отвечать следующим требованиям:

- четкости структуры;
- ясности, логичности и последовательности изложения материала;
- точности приведенных сведений;
- весь материал должен быть систематизирован и стилистически обработан;

– описание технологических операций и процессов должно быть выполнено в соответствии с принятой научной или технической терминологией.

При выполнении курсовой работы на компьютере следует использовать шрифт – Times New Roman Cyr, межстрочный интервал – 1,5, размер кегля – 14, выравнивание – по ширине, абзацный отступ – 1,25.

Текст курсовой работы следует печатать, соблюдая следующие размеры полей: левое – 25 мм, правое – 10 мм, нижнее – 10 мм и верхнее – 25 мм.

Общий объем курсовой работы – 30...40 стр. (с приложениями).

Для заголовков должны использоваться стили различных уровней, которые можно установить (формат/стиль/изменить) (таблица).

Стили для заголовков в курсовой работе

| Название стиля | Параметры |
|--|--|
| Заголовок 1 для заголовков разделов: Введение, Главы, Заключение, Список использованных источников, Приложения | Шрифт Arial, 18 pt, жирный, выравнивание по центру |
| Заголовок 2 для заголовков параграфов | Шрифт Arial, 14 pt, жирный, выравнивание по центру |
| Обычный текст для текста научных изданий и методической литературы | Шрифт Times New Roman, 14 pt, выравнивание по ширине |
| Сноска, примечание | Шрифт Times New Roman, 11 pt |

Нумерация глав и параграфов выполняется арабскими цифрами с точкой после цифры. После названия главы точка не ставится. Между заголовком и текстом ставится пробел. Разделы Введение, Заключение, Список использованных источников и Приложения не нумеруются.

Рецензирование курсовой работы бакалавра

Рецензия на курсовую работу является важнейшим документом, определяющим полноту и качество представленных материалов. Рецензентом выступает преподаватель.

В рецензии должны быть отражены:

- актуальность и соответствие содержания курсовой работы бакалавра заданию;
- элементы новизны и оригинальности решений, практическая и научная ценность работы;

- полнота освещения разделов курсовой работы;
- дополнительные замечания рецензента;
- общий вывод рецензента;
- сведения о рецензенте.

Студенту предоставляется возможность ознакомления с рецензией до защиты курсовой работы бакалавра для подготовки ответов на приведенные в них замечания.

Порядок предоставления и защиты курсовой работы по дисциплине «Сервисная деятельность»

Завершенную курсовую работу студент представляет для проверки научному руководителю. Принятие решения о допуске обучающегося к защите курсовой работы осуществляется его руководителем. Допуск подтверждается подписью руководителя с указанием даты допуска. Дату защиты курсовых работ определяет руководитель.

Защита курсовых работ носит публичный характер и включает доклад обучающегося о проделанной работе, презентацию и его обсуждение. В докладе студент:

- освещает цель и задачи работы;
- раскрывает сущность сервисного предложения;
- отмечает перспективы работы над данной темой;
- представляет пути внедрения (применения) результатов работы в практической деятельности;
- указывает место полученных в результате выполнения курсовой работы знаний, умений, навыков, компетенций в будущей профессиональной деятельности;
- представляет мультимедийную презентацию.

Порядок обсуждения курсовой работы на защите предусматривает ответы обучающегося на вопросы, выступление руководителя, дискуссию по отдельным аспектам доклада студента.

Решение об оценке курсовой работы принимается руководителем по результатам анализа представленной курсовой работы, доклада, презентации с учетом ритмичности работы студента над ней и своевременности сдачи курсовой работы.

Курсовые работы могут быть не допущены к защите при ненадлежащем выполнении разделов задания, а также грубых нарушениях правил оформления работы.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм : Приказ Минобрнауки РФ // Гарант : [сайт]. URL: <https://base.garant.ru/71708716/> (дата обращения: 25.10.2023).

2. Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры : приказ Минобрнауки РФ от 6 апреля 2021 г. № 245 // Норматив.Контур : [сайт]. URL: <https://normativ.kontur.ru/document?moduleId=1&documentId=446245> (дата обращения: 25.10.2023).

3. Пивоев В. М. Методология и методика научного исследования : учебное пособие. 2-е изд., перераб. и доп. Петрозаводск : ПетрГУ, 2006. – 100 с.

Приложение 1

Образец оформления титульного листа курсовой работы

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Уральский государственный лесотехнический университет»
(УГЛТУ)
Кафедра землеустройства и кадастров

Курсовая работа по дисциплине «Сервисная деятельность»

**Мое предложение на рынке услуг.
Разработка экскурсионной программы
«Музыкальная жизнь Екатеринбурга»
с элементами анимации для молодежи**

Разработал обучающийся группы ТУР -21/ТУР-21з
_____ А. П. Горшкова
Руководитель работы _____ С. Ф. Масленникова

Екатеринбург
2024

Образец оформления раздела «Содержание»

Содержание

| | |
|--|--|
| Введение | |
| ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРОЕКТИРОВАНИЯ ЭКСКУРСИИ | |
| 1.1. Экскурсия: ее понятие и сущность | |
| 1.2. Классификация экскурсий | |
| 1.3. Методика проектирования экскурсии | |
| ГЛАВА 2. ОСНОВНЫЕ ЭТАПЫ ПРОЕКТИРОВАНИЯ ЭКСКУРСИИ | |
| 2.1. Экскурсионный потенциал г. Екатеринбурга | |
| 2.2. Разработка экскурсионной программы «Музыкальная жизнь Екатеринбурга» | |
| 2.3. Документационное обеспечение экскурсии | |
| ГЛАВА 3. РАЗРАБОТКА АНИМАЦИОННОГО МЕРОПРИЯТИЯ ДЛЯ ЭКСКУРСИИ | |
| 3.1. Флешмоб как эффективная форма организации досуга туристов | |
| 3.2. Разработка анимационного мероприятия – Флешмоб | |
| Заключение | |
| Список использованной литературы | |
| Приложение 1. Контрольный текст экскурсии | |
| Приложение 2. Паспорта экскурсионных объектов | |
| Приложение 3. Портфель экскурсовода | |