Автономное образовательное учреждение
высшего образования Ленинградской области
«Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПО ДИСЦИПЛИНЕ
«*СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ*»

Направление подготовки
43.03.02 - Туризм
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) образовательной программы
Деятельность объектов туристской инфраструктуры и туристских сервисов

Формаобучения
заочная

Гатчина
2020

Рабочая программа по дисциплине «Сервисная деятельность» разработана на основе актуализированного Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее ФГОС ВО) по направлению подготовки 43.03.02 - Туризм

Уровень: бакалавриат

Организация-разработчик: АОУ ВО ЛО «Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

Разработчик: к.э.н., доцент, доцент_____/Танина А.В.

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры _____ «28» июня 2019г. Протокол №___.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой _____ / Заборовская О.В.
Руководитель ОП _____ / Танина А.В.

Содержание

с.
1. Пояснительная записка 4
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы 5
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы 5
4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся 6
5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий 7
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) 8
7.Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине 9
8. Перечень основной, дополнительной учебной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля) 13
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) 14
10. Перечень информационных технологий, профессиональных баз данных, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем 30
11. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю) 30

1. Пояснительная записка

Курс «*Сервисная деятельность*» занимает важное место при подготовке бакалавров по направлению 43.03.02 - Туризм.

Теоретическое понимание сервисной деятельности приобретает глубокое содержание, отображающее многогранную природу сервиса. Практика сервисной деятельности ныне трактуется как обширное пространство хозяйственной активности, в которую вовлечены две основные стороны. Так, в ней представлены специализированные структуры, производящие услуги и предлагающие воспользоваться ими на основе рыночного обмена. Для производителей услуг сервисная деятельность выступает разновидностью профессионального труда, бизнеса, управления в сфере хозяйствования.

Вместе с тем в процессе своего труда производители услуг неизбежно сталкиваются с потребителями, которые сообщают сервисной деятельности во многом неэкономические характеристики, порождаемые их интересами, эмоциями, ценностными ориентациями. В пространстве сервисной деятельности потребители услуг выступают другой стороной, которая через рыночный обмен желает получить конкретные блага с учетом своих потребностей. Потребитель предъявляет к сервисной деятельности широкий диапазон специфических требований, усматривая в ней многообразные возможности, позволяющие реализовать свои запросы и нужды.

Со второй половины XX в. все более глубоко начинает осознаваться значение сервисной активности как источника социокультурных инноваций, способа динамизации всего общественного развития - через информационное обслуживание, расширение услуг познавательного плана и т.п. Все перечисленные аспекты и подходы к пониманию сервисной деятельности позволяют представить ее как сложный объект междисциплинарного научного анализа, что обусловило необходимость изучения данной дисциплины в рамках подготовки студентов по направлению «Туризм».

Целями освоения дисциплины«Сервисная деятельность» является *освоение студентами основных положений организации сервисной деятельности, стратегии и тактики её осуществления в условиях рыночной экономики, получение ими достаточного комплекса представлений о роли и месте сервиса в общей системе человеческой деятельности*.

Задачи дисциплины:

усвоение знаний о содержании и формах и практической деятельности в области формирования потребностей;

выработка глубоких представлений о содержании сервисной деятельности в современном обществе;

овладение спецификой деятельности фирм по оказанию сервисных услуг, направленных на удовлетворение потребностей человека;

умение сегментировать потребительский рынок сервисных услуг;

освоение практических навыков проведения социально-экономических исследований в сфере туризма.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательнойпрограммы

Дисциплина «*Сервисная деятельность*» участвует в формировании следующей компетенции:

Компетенции	**Индикаторы**	**Дескрипторы**
ПК-2 - Способен осуществлять деятельность организации туризма	ПК 2.1 - Способен осуществлять основные функции управления организацией туризма	Знания: основных форм сервисной деятельности функций управления сервисной деятельностью и особенностей их реализации в туризме Умения: анализировать основные направления сервисной деятельности организации туризма определять цели и задачи управления сервисной деятельностью организации туризма Навыки: обоснования основных направлений стратегии сервисной деятельности организации туризма формирования сервисной политики с учетом современных технологий обслуживания потребителей

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина *Б1.В.02* «*Сервисная деятельность*» является *обязательной дисциплиной части, формируемой участниками образовательных отношений*для подготовки студентов по направлению *43.03.02 «Туризм», профиль «Деятельность объектов туристской инфраструктуры и туристских сервисов».*

Шифр компетенции	**Предшествующие дисциплины (модули), практики учебного плана, в которых осваивается компетенция**	**Дисциплины (модули), практики учебного плана, в которых компетенция осваивается параллельно с изучаемой дисциплиной**	**Последующие дисциплины (модули), практики учебного плана, в которых осваивается компетенция**
ПК-2	-	-	Производственная практика (Сервисная практика) Поведение потребителей Бизнес-планирование

			Предпринимательство в туризме Организация и планирование деятельности предприятий сервиса Туроператорская и турагентская деятельность Производственная практика (Организационно-управленческая практика) Межкультурные особенности оказания услуг Экономическое обоснование разработки туристского продукта Управление персоналом предприятия туризма/ Управление персоналом в гостиницах Управление конкурентоспособностью предприятия/ Управление конкурентоспособностью продукции

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость освоения учебной дисциплины «*Сервисная деятельность*» составляет 5 зачетных единиц или 180 академическихчасов.

Семестр		№ семестра 2	Всего, ак.часов
Общая трудоемкость (всегоак. часов / з.ед)		180/5	180/5
Контактная работа	Лекции	32	32
	Практические занятия	32	32
Самостоятельная работа		62	62
Вид промежуточной аттестации (конт.раб./ самост. раб.)	Экзамен, курсовая работа	4,5/49,5	4,5/49,5

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий

№	Наименование раздела дисциплины (тема)	Трудоемкость					Содержание
		всего	Контактная работа			самост. работа	
			лекции	практич. занятия	лабор.занятия		
_2_ семестр							
1.	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека		4	4		6	Услуги как средство удовлетворения потребностей человека. Классификация услуг и их характеристика. Основные формы сервисной деятельности в современном обществе. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Факторы, влияющие на формирование услуги.
2.	Сервис и его особенности		4	4		8	Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека. Составляющие качества услуги. Уровень сервиса: ассортимент услуг, наличие удобств (стиль, качество, уровень удовлетворения потребностей).Функции управления сервисной деятельностью и особенности их реализации в туризме. Основные направления стратегии сервисной деятельности организации туризма
3.	Место и роль общения участников сервисной деятельности		4	4		8	Понятие о «контактной зоне». Особенности и составные элементы контактной зоны сервисной деятельности. Проблема конфликтных ситуаций. Проблема нормативного общения в сервисной деятельности. Культура общения и внутренняя культура человека.
4.	Основы теории обслуживания		4	4		8	Основные формы сервисной деятельности. Процесс обслуживания потребителей. Проблемы качества и безопасности услуг в практике современного сервиса. Управление качеством услуг, контроль стандартов и

							безопасности обслуживания. Сущность сервисных систем
5.	Организация обслуживания потребителей		4	4		8	Понятия и отраслевая структура сферы услуг. Структура предприятий сферы сервиса. Процесс принятия решения потребителем. Развитие системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.Цели и задачи управления сервисной деятельностью организации туризма
6.	Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности		4	4		8	Нормативные документы по обслуживанию населения. Закон РФ «О защите прав потребителей». ГОСТ и классификаторы. Обязанности продавца услуг.
7.	Категории потребителей и особенности обслуживания		4	4		8	Соотношение потребностей, способностей, возможностей и средств удовлетворения потребностей человека. Классификация типов потребителей. Выбор и использование различных подходов к оценке качества сервиса
8.	Сервис и сервисные технологии		4	4		8	Понятие и содержание технологий процесса сервиса. Внедрение новых видов услуг и форм обслуживания. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид деятельности. Сетевая экономика: проблемы и особенности развития.Формирование сервисной политики с учетом современных технологий обслуживания потребителей
Экзамен		36	2,5			33,5	
Итого за 2 семестр			32	32		62	
Итого							

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

№	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ак.часы	Форма контроля
1.	Проработка теоретического материала по конспектам лекций, рекомендованной литературе, дополнительным источникам информации	20	Консультация преподавателя, устное собеседование
2.	Подготовка к практическим занятиям: поиск необходимой информации, обработка информации, написание доклада, подготовка к	20	Выступление с докладом, презентация, ответы на

	выступлению (дискуссии)		дискуссионные вопросы
3.	Подготовка к текущемуконтролю (тестирование)	22	Тесты
4.	Подготовка к промежуточной аттестации (вопросы к экзамену, итоговый тест, написание курсовой работы)	49,5	Устное собеседование, тестирование, защита курсовой работы

Для самостоятельной работы по дисциплине (модулю) обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

1) *Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва :ИНФРА-М, 2018. — 202 с. — (Высшее образование:Бакалавриат). — www.dx.doi.org/10.12737/2680. - ISBN 978-5-16-101214-7. - Текст : электронный. - URL: https://new.znanium.com/catalog/product/967867*

2) *Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность : учеб.пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 174 с. — (Высшее образование:Бакалавриат). — www.dx.doi.org/10.12737/23520. - ISBN 978-5-16-105613-4. - Текст : электронный. - URL: https://new.znanium.com/catalog/product/1007976*

3) ФОММ по дисциплине «Сервисная деятельность»

7.Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Вопросы для проведения промежуточной аттестации (экзамена)

1. Услуги как средство удовлетворения потребностей человека.
2. Классификация услуг и их характеристика.
3. Основные формы сервисной деятельности в современном обществе.
4. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
5. Факторы, влияющие на формирование услуги.
6. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека.
7. Составляющие качества услуги.
8. Уровень сервиса: ассортимент услуг, наличие удобств (стиль, качество, уровень удовлетворения потребностей).
9. Функции управления сервисной деятельностью и особенности их реализации в туризме
10. Основные направления стратегии сервисной деятельности организации туризма
11. Понятие о «контактной зоне».

12.Особенности и составные элементы контактной зоны сервисной деятельности.

13.Проблема конфликтных ситуаций.

14.Проблема нормативного общения в сервисной деятельности.

15.Культура общения и внутренняя культура человека.

16.Основные формы сервисной деятельности.

17.Процесс обслуживания потребителей.

18.Проблемы качества и безопасности услуг в практике современного сервиса.

19.Управление качеством услуг, контроль стандартов и безопасности обслуживания.

20.Сущность сервисных систем

21.Понятие и отраслевая структура сферы услуг.

22.Структура предприятий сферы сервиса.

23.Процесс принятия решения потребителем.

24.Развитие системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.

25.Цели и задачи управления сервисной деятельностью организации туризма

26.Нормативные документы по обслуживанию населения.

27.Закон РФ «О защите прав потребителей».

28.ГОСТ и классификаторы.

29.Обязанности продавца услуг.

30.Соотношение потребностей, способностей, возможностей и средств удовлетворения потребностей человека.

31.Классификация типов потребителей.

32.Выбор и использование различных подходов к оценке качества сервиса

33.Понятие и содержание технологий процесса сервиса.

34.Внедрение новых видов услуг и форм обслуживания.

35.Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид деятельности.

36.Сетевая экономика: проблемы и особенности развития.

37.Формирование сервисной политики с учетом современных технологий обслуживания потребителей

38.Имидж предприятия, работающего в сфере услуг

39.Теория и практика сервиса с учетом этнических особенностей клиентов

40.Теория и практика сервиса с учетом демографических особенностей клиентов

Примерные практико-ориентированные задания

1. Выделите основные направления развития информационных технологий в сервисной деятельности, приведите примеры.

2.Охарактеризуйте основные тенденции развития регионального рынка какого-либо вида услуг

3.Приведите примеры 10 новых услуг на региональном рынке

4.Приведите примеры применения инновационных форм обслуживания клиентов, реализованных в регионе

Примерная тематика курсовых работ

1. Проблемы развития сферы услуг в современной России
2. Современные тенденции развития регионального рынка услуг (на примере СПБ или Ленинградской области)
3. Сфера услуг и факторы ее развития
4. Особенности функционирования теневого рынка услуг
5. Роль франчайзинга в развитии сферы услуг
6. Влияние развития сферы услуг на образ жизни населения
7. Сервисная деятельность как процесс удовлетворения потребностей
8. Государственное регулирование сферы услуг
9. Саморегулирование в сервисной деятельности
10. Классификация сервисной деятельности: основные подходы, проблемы, тенденции
11. Влияние сферы услуг на структуру общественного производства
12. Сервисная модель общества и экономики: сущность и отличительные черты
13. Традиционные и новейшие виды услуг в современном обществе
14. Роль аутсорсинга в сфере услуг
15. Проблемы производительности и эффективности в сфере услуг
16. Роль малого бизнеса в развитии сферы услуг
17. Формы участия крупного бизнеса в развитии сферы услуг
18. Применение основных конкурентных стратегий на рынке услуг
19. Возможности применения ценовой дискриминации на рынке услуг
20. Влияние НТП на развитие сферы услуг
21. Услуги в структуре потребления домашних хозяйств в СПб (ЛО)
22. Особенности отношений собственности в сфере услуг
23. Значение клиентоориентированного подхода для развития сферы услуг.
24. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности
25. Стратегии создания конкурентных преимуществ, основанных на высоком уровне обслуживания
26. Социально-культурные услуги и их роль в обеспечении современного качества жизни
27. Услуги государственного сектора: проблемы и тенденции развития

28. Значение некоммерческих организаций на рынке услуг
29. Индустрия услуг для различных слоев населения
30. Влияние развития рекреационных услуг на качество жизни
31. Сервис как фактор повышения конкурентоспособности предприятий
32. Значение служб поддержки клиентов для современных предприятий
33. Анализ использования информационных сетей в сфере услуг
34. Тенденции развития электронной коммерции в РФ
35. Теория и практика сервиса с учетом национально-региональных особенностей обслуживания
36. Проблемы защиты информации при осуществлении сервисной деятельности
37. Способы и формы организации обслуживания оказания услуг
38. Инновационные формы обслуживания клиентов
39. Этико-психологические особенности взаимоотношений специалиста по сервису и клиента
40. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности
41. Категории потребителей и особенности их обслуживания
42. Концепция управления жизненным циклом услуг
43. Ассортиментная политика в сфере сервиса
44. Повышение эффективности коммуникаций в сервисной деятельности
45. Проблемы качества и безопасности услуг в практике современного сервиса
46. Значение стандартизации и сертификации на рынке услуг
47. Роль торговой марки в деятельности предприятия сферы услуг
48. Анализ поведения потребителей и его использование в деятельности предприятия сферы услуг
49. Психологические аспекты сервисной деятельности
50. Виды конфликтов в сервисной деятельности и способы их разрешения
51. Работа с жалобами потребителей услуг
52. Особенности регионального рынка информационных услуг
53. Особенности регионального рынка репетиторских услуг
54. Особенности регионального рынка маркетинговых услуг
55. Особенности регионального рынка туристских услуг
56. Особенности регионального рынка медицинских услуг
57. Особенности регионального рынка услуг гостеприимства
58. Особенности регионального рынка риэлтерских услуг
59. Особенности регионального рынка косметологических услуг
60. Особенности регионального рынка услуг мобильной связи
61. Особенности регионального рынка деловых услуг
62. Особенности регионального рынка кейтеринговых услуг
63. Особенности регионального рынка социально-культурных услуг

64. Особенности регионального рынка досуговых услуг
65. Особенности регионального рынка консалтинговых услуг
66. Особенности регионального рынка услуг быстрого питания
67. Особенности регионального рынка спортивных услуг
68. Особенности регионального рынка услуг организации концертов
69. Особенности регионального рынка логистических услуг
70. Особенности регионального рынка экскурсионных услуг
71. Особенности регионального рынка транспортных услуг
72. Особенности регионального рынка услуг ЖКХ
73. Особенности регионального рынка образовательных услуг

Полный комплект заданий и этапов формирования компетенции представлен в Фонде оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине, оформленный отдельным документом, представлен в приложении 1.

8. Перечень основной, дополнительной учебной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

а) нормативные правовые акты

1) Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1(ред. от 18.07.2019)"О защите прав потребителей"

2) СНиП IV-13-84 Сборник 3.1. Предприятия бытового обслуживания

3)Приказ Федеральной службы государственной статистики от 23 мая 2016 года N 244 «Об утверждении собирательных классификационных группировок "Платные услуги населению" на основе Общероссийского классификатора видов экономической деятельности (ОКВЭД2) ОК 029-2014 (КДЕС Ред.2) и "Платные услуги населению" на основе Общероссийского классификатора продукции по видам экономической деятельности (ОКПД2) ОК 034-2014 (КПЕС 2008)(с изменениями на 3 июля 2017 года)»

б) основная литература:

1) *Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва :ИНФРА-М, 2018. — 202 с. — (Высшее образование:Бакалавриат). — www.dx.doi.org/10.12737/2680. - ISBN 978-5-16-101214-7. - Текст : электронный. - URL: https://new.znanium.com/catalog/product/967867*

2) Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность : учеб.пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 174 с. — (Высшее образование:Бакалавриат). — www.dx.doi.org/10.12737/23520. - ISBN 978-5-16-105613-4. - Текст : электронный. - URL: https://new.znanium.com/catalog/product/1007976

в) дополнительная литература:

1) *Шувалова, И. А. Защита прав потребителей : пособие / И.А. Шувалова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 166 с. + Доп. материалы*

[Электронный ресурс; URL: http://znanium.com]. — (Юридическая консультация). — www.dx.doi.org/10.12737/22820. - ISBN 978-5-16-105551-9. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1014284

2) *Сервис: организация, управление, маркетинг : учебник для бакалавров / Е. Н. Волк, А. И. Зырянов, А. А. Лимпинская, Н. В. Харитонова. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. — 249 с. - ISBN 978-5-394-03140-3. - Текст : электронный. - URL: https://new.znanium.com/catalog/product/1081771*

3) Цифровой бизнес : учебник / под науч. ред. О.В. Китовой. — Москва :ИНФРА-М, 2018. — 418 с. — (Высшее образование:Магистратура). — www.dx.doi.org/10.12737/textbook_5a0a8c777462e8.90172645. - ISBN 978-5-16-106396-5. - Текст : электронный. - URL: https://new.znanium.com/catalog/product/905363

г) ресурсы сети «Интернет»:

1)Сервис в России и за рубежом//http://service-rusjournal.ru/

2) Современные проблемы сервиса и туризма//https://www.spst-journal.org/index/0-2

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины(модуля)

Самостоятельная подготовка обучающихся проводится для углубления и закрепления знаний, полученных на лекциях и других видах занятий, для выработки навыков самостоятельного применения новых, дополнительных знаний и подготовки к предстоящим учебным занятиям, экзамену.

Важным условием успешного изучения дисциплины является посещение лекций. Под посещением подразумевается не форма пассивного присутствия, а активная работа по изучению нового материала. Подготовка к лекционным занятиям включает в себя анализ предлагаемых для изучения вопросов, изучение нормативных источников и учебной и научной литературы по рассматриваемым вопросам лекции. В процессе лекции обучающийся может задавать уточняющие вопросы, осуществить взаимосвязь нового материала с уже изученным, подготовить базу для эффективного использования полученных знаний, облегчить подготовку к практическому занятию. Эффективным способом фиксации лекционного материала является конспектирование, представляющее собой не только фиксацию важнейших моментов лекции, но и указание примеров для понимания того или иного теоретического материала.

При подготовке к практическому занятию необходимо использовать конспектированные материалы лекций, учебную и научную литературу. Подготовка ответов по выносимым на обсуждение вопросам практического занятия включает в себя не только прочтение материала, но и его анализ и критическую оценку. Обучающемуся следует выявить малоизученные

аспекты рассматриваемых вопросов, проявить инициативу при подготовке к практическому занятию.

При подготовке к практическим занятиями и экзамену рекомендуется систематизировать знания, изображая их в табличном, графическом или схематичном виде. Это позволит установить взаимосвязь изучаемых явлений, упростит задачу запоминания материала, облегчит процесс практического применения полученных знаний.

Задачей практических занятий является выработка умения использовать теоретические знания, проявить наличие практических навыков. При подготовке к практическому занятию следует заблаговременного обеспечить наличие необходимо для данного занятия материала, самостоятельно повторить ранее изученные темы.

Для успешного освоения дисциплины важным является умение работать с терминами и их определениями. Для работы с терминологией эффективным является использование как учебной и научной литературы, так и юридических и философских словарей.

Работа с терминами может осуществляться как в форме составления собственных тематических словариков для удобства и скорости поиска необходимого термина. С этой целью необходимо каждый новый встречающийся термин записывать и во время подготовки к семинарским и практическим занятиям указывать соответствующее определение. В случае возникновения сложности выбора определения из имеющегося объема в рамках научного знания необходимо задавать вопросы преподавателю в рамках лекционных и практических занятий.

Интерактивные формы проведения занятий по дисциплине «*Сервисная деятельность*» включают в себя следующие виды занятий:

- интерактивные лекции, предполагают использование метода проблемного изложения. При таком подходе лекция становится похожей на диалог, преподавание имитирует исследовательский процесс (выдвигаются первоначально несколько ключевых постулатов по теме лекции, изложение выстраивается по принципу самостоятельного анализа и обобщения студентами учебного материала). Эта методика позволяет заинтересовать студента, вовлечь его в процесс обучения. Противоречия научного познания раскрываются посредством постановки проблемы. Учебная проблема и проблемная ситуация являются основными структурными компонентами проблемного обучения. Перед началом изучения определенной темы курса ставится перед студентами проблемный вопрос или дается проблемное задание. Стимулируя разрешение проблемы, преподаватель снимает противоречия между имеющимся ее пониманием и требуемыми от студента знаниями. Эффективность такого метода в том, что отдельные проблемы могут подниматься самими студентами. Главный успех данного метода в том, что преподаватель добивается от аудитории «самостоятельного решения» поставленной проблемы. Организация проблемного обучения представляется достаточно сложной, требует значительной подготовки лектора. Однако на начальном этапе использования этого метода его можно

внедрять в структуру готовых, ранее разработанных лекций, практических занятий как дополнение.

- групповые дискуссии, применяются для обеспечения навыков командной работы и межличностной коммуникации и представляют собой оценочное средство, позволяющее включить обучающихся в процесс обсуждения представленной темы, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения. Кроме того, в ходе занятий проводятся круглые столы по заданным тематикам.

Оценочные и методические материалы по дисциплине «*Сервисная деятельность*» представлены в ФОММ.

При подготовке к промежуточному или итоговому тестированию необходимо изучить теоретический и практический материал. Тестовые задания (с перечнем возможных вариантов ответов, среди которых хотя бы один ответ является неверным) обеспечивают структурность мышления, вынужденного выбрать из предложенных вариантов ответ все правильные варианты. Тестовые задания на установления соответствия подразумевают необходимость проявления не только знания учебного материала, но и умения применять правила формальной логики. Тестовые задания на упорядочение направлены на установление логической последовательности рассматриваемых явлений (времени существования явлений, расположения структурных элементов правовых документов и т.п.).

Эффективным способом для подготовки к тестированию является работа обучающегося по решению тестовых заданий, предоставленных для самостоятельной работы. Также при подготовке к такой форме контроля знаний, как решение тестовых заданий, следует самостоятельно попытаться проработать рассматриваемые в дисциплине вопросы в форме составления тестовых заданий.

При подготовке к экзамену следует иметь в виду, что он является итоговой формой контроля по изучению данной учебной дисциплины. Зачет подразумевает максимальную концентрацию знаний и умений, предполагающих полное изучение материала дисциплины.

Экзамен проводится в форме устного собеседования и выполнения письменного задания, либо теста.

Решение преподавателя об итоговой оценке принимается по результатам устного ответа ивыполненного письменного (тестового) задания, в зависимости от шкалы оценки.

В связи с развитием научно-технического прогресса в такой ситуации надлежит воспользоваться материалами, находящимися в открытом доступе сети Internet. Также необходимо учитывать, что по состоянию на сегодняшний день многие справочные правовые системы содержат не только текст нормативных актов, но и научные статьи по различным вопросам (например, СПС «Консультант Плюс»). Рекомендуется использовать электронно-библиотечные системы.

В силу кратковременности изучения и значительного объема данной учебной дисциплины кафедра настоятельно рекомендует систематически, а не эпизодически работать над изучением курса.

Методические указания по выполнению и защите курсовых работ

Курсовая работа является самостоятельным исследованием определенной темы в русле программы курса. При выполнении работы студенты должны ознакомиться с современными теоретическими представлениями по данной проблематике, а также с задачами, стоящими перед практикой.

Курсовая работа – важное средство подготовки будущих специалистов, дающее навыки подбора и анализа научной литературы по избранной теме, подготовки соответствующих выводов и рекомендаций, позволяющее овладеть методологией проведения исследования, обобщения и логического изложения материала.

Общими требованиями к курсовой работе являются:

целевая направленность

четкость структуры

логическая последовательность изложения материала

полнота изложения вопросов

убедительность аргументации и четкость формулировок

конкретность изложения результатов работы

доказательность выводов

грамотное оформление в соответствии с требованиями.

Курсовая работа сочетает в себе исследовательские и учебные задачи. При выполнении этих работ студент должен приобрести не только глубокие и прочные знания по избранной теме, но и выработать ряд важных умений:

умение анализировать и обобщать литературные данные, проблемно излагать теоретический материал

умение систематизировать цифровые данные в виде таблиц, графиков с необходимым анализом, обобщением и выявлением тенденций развития

умение делать аргументированные выводы, обоснованные предложения и рекомендации.

Выбор темы работы имеет исключительно большое значение. Тема курсовой работы выбирается из предложенного преподавателем списка. Основной критерий – научные и практические интересы студента. Допускаются некоторые изменения в формулировках. Студент может выбрать и другую тему, которая находится в русле изучения данного курса, обязательно по согласованию с преподавателем.

Исходя из избранной темы, студент самостоятельно составляет план работы с учетом требований к структуре. В случае затруднений при составлении плана студенту следует проконсультироваться у преподавателя. Первоначальный план может корректироваться. Окончательный план

составляется после изучения литературных источников. В тексте курсовой работы окончательный план представляется как «Содержание».

По содержанию работа должна состоять из введения, основной части, заключения и списка использованной литературы.

Во введении описывается актуальность темы, ставится цель работы и выявляется предмет исследования. Основная часть состоит из глав (двух или трех), каждая из которых делится на параграфы. В заключении приводятся основные выводы и результаты, полученные при подготовке работы.

Общий объем курсовой работы должен составлять не менее 35-40 страниц машинописного текста.

Содержание курсовой работы должно логически и последовательно раскрывать тему работы: сущность поставленной проблемы, ее роль и значение, практическое значение проблемы. При написании курсовой работы студенты должны изучить точки зрения различных авторов на рассматриваемую проблему на основе анализа источников, рекомендуемых для изучения дисциплины. Это дает возможность выбрать те источники, в которых форма изложения наиболее интересна и содержательна. На основе анализа литературы студент должен сформировать и изложить собственный взгляд на исследуемую проблему. В курсовой работе предусматривается не только изложение теории, но и применение полученных знаний к анализу практических ситуаций. Практическая составляющая может содержать анализ статистических данных, анализ деятельности конкретного предприятия сферы услуг или отрасли сферы услуг на федеральном или региональном уровне, возможность применения передового опыта и технологий (включая зарубежные) на анализируемых предприятиях (в отраслях).

Курсовая работа выполняется на основе изучения литературных источников. Значительную часть литературных источников студент подбирает самостоятельно при помощи предметных и алфавитных каталогов библиотек. Для подбора литературы можно также воспользоваться каталогами книг, указателями журнальных статей, специальными библиографическими справочниками. Умение самостоятельно подобрать литературу по теме – один из важнейших показателей профессиональной зрелости будущего специалиста.

Изучение литературы следует начинать с учебников, учебных пособий; они позволяют очертить круг необходимых для анализа проблем, помогают определиться, какой нормативно-правовой базе следует уделить внимание. Затем изучаются авторские монографии, статьи в журналах.

При написании курсовой работы значительную пользу может принести использование электронно-библиотечной системы ZNANIUM.COM (https://new.znanium.com/), доступ к которой можно получить в библиотеке института.

Электронно-библиотечная система (ЭБС) — это коллекция электронных версий изданий (книг, журналов, статей и пр.), сгруппированных по тематическим и целевым признакам. В ЭБС

реализована система поиска и отбора документов с удобной навигацией, созданием закладок, формированием виртуальных «книжных полок», сервисом постраничного копирования, сбором и отображением статистики использования ЭБС, а также другими сервисами, способствующими успешной научной и учебной деятельности.

Электронно-библиотечная система ZNANIUM.COM предоставляет зарегистрированным пользователям круглосуточный доступ к электронным изданиям из любой точки мира посредством сети Интернет.

Для работы в электронной библиотеке можно использовать ПК и ноутбуки под управлением OS Windows и Linux, а также планшетные компьютеры на iOS и Android. Установки специального программного обеспечения не требуется. Достаточно наличия на устройстве одного из браузеров: Opera, MozillaFirefox, Chrome или Safari.

Фонд ЭБС ZNANIUM.COM постоянно пополняется электронными версиями изданий, публикуемых Научно-издательским центром ИНФРА-М, коллекциями книг и журналов других российских издательств, а также произведениями отдельных авторов.

Для навигации и поиска необходимого источника можно воспользоваться следующими вариантами:

1. Поиск с использованием Общероссийского классификатора специальностей по образованию (ОКСО), необходимо выбрать раздел СФЕРА ОБСЛУЖИВАНИЯ (http://new.znanium.com/catalog.php#) и необходимый подраздел:

- Сервис.
- Туризм.
- Торговое дело.
- Товароведение.
- Гостиничное дело.

Для некоторых тем, возможно, будет актуальным использование литературы из раздела ЭКОНОМИКА И УПРАВЛЕНИЕ:

- Экономика.
- Менеджмент.
- Финансы и кредит.
- Управление персоналом.
- Бизнес-информатика.
- Государственное и муниципальное управление.

2. Поиск по тематике в настоящее время предлагает свыше 8 тыс. источников из раздела «ОБЩЕСТВЕННЫЕ НАУКИ. ЭКОНОМИКА. ПРАВО».

3. Для расширенного поиска по нескольким параметрам стоит воспользоваться соответствующим окном поиска. Особое внимание следует обращать на год издания источника и пользоваться актуальными изданиями.

Актуальную статистическую информацию можно получить на официальных сайтах органов статистики: на федеральном уровне -

Госкомстата (http://www.gks.ru/), на региональном – Петростата (http://petrostat.gks.ru/).

Для оценки потенциала рынка на уровне РФ следует использовать демографические данные: численность и состав населения, естественное движение населения, браки и разводы, миграция, демографический прогноз до 2030 года (http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/population/demography/#).

Следует обращать внимание на оперативную информацию, публикуемую на сайте, например:

- Естественное движение населения.
- Краткие итоги выборочного исследования «Семья и рождаемость».
- Распределение населения Российской Федерации по полу и возрастным группам и т.д.

Значительное количество необходимой информации содержится в официальных публикациях Госкомстата, таких как:

- Демографический ежегодник России.
- Молодежь в России.
- Дети в России.
- Естественное движение населения Российской Федерации.
- Численность и миграция населения Российской Федерации.
- Численность населения Российской Федерации по полу и возрасту.
- Численность населения Российской Федерации по городам, поселкам городского типа и районам
- Численность населения Российской Федерации по муниципальным образованиям

При анализе деятельности конкретной организации сферы услуг могут пригодиться данные о рынке труда, занятости и заработной плате:

- среднемесячная номинальная начисленная заработная плата работников в целом по экономике РФ;
- среднемесячная номинальная начисленная заработная плата работников в целом по экономике по субъектам РФ;
- среднемесячная номинальная начисленная заработная плата работников организаций по видам экономической деятельности в РФ;
- среднемесячная номинальная начисленная заработная плата работников в целом по экономике по субъектам РФ;
- реальная среднемесячная начисленная заработная плата работников в целом по экономике по субъектам РФ;
- среднемесячная номинальная начисленная заработная плата работников организаций по видам экономической деятельности в РФ.

Для анализа состояния экономики необходимо оценить данные о предпринимательстве в РФ в разделе «Институциональные преобразования в экономике» представлены данные о:

- структурной статистике предприятий;
- средних предприятиях;

- малых предприятиях;
- микропредприятиях;
- индивидуальных предпринимателях;
- деятельности организаций с участием иностранного капитала;
- демографии организаций;
- приватизации государственного и муниципального имущества.

В разделе «Розничная торговля и услуги населению» представлены данные о развитии розничной торговли и платных услуг населению, отдельно выделены бытовые услуги и услуги в области туризма.

Особый интерес представляют такие готовые аналитические материалы как:

- Розничная торговля.
- Рынок платных услуг населению.
- Краткосрочные экономические показатели Российской Федерации (Оборот розничной торговли).
- Краткосрочные экономические показатели Российской Федерации (Оборот платных услуг населению).
- Уточненные данные об объеме платных услуг населению по России и субъектам Российской Федерации.
- Торговые сети в розничной торговле регионов РФ (аналитический материал).
-Торговля в России
- Жилищное хозяйство и бытовое обслуживание населения в России
- Платное обслуживание населения в России
- Социальное положение и уровень жизни населения России
- Семья в России
- Российский статистический ежегодник
- Регионы России. Социально-экономические показатели
- Регионы России. Основные характеристики субъектов Российской Федерации
- Доклад "Социально-экономическое положение России"
- Социально-экономическое положение федеральных округов

Подробный перечень опубликованных аналитических материалов представлен в разделе Официальная статистика \ Публикации \ Каталог публикаций.

Территориальным органом Федеральной службы государственной статистики по Санкт-Петербургу и Ленинградской области является Петростат, который предлагает информацию не только по обоим субъектам Федерации, но и официальную статистику по Северо-Западному Федеральному округу, а также муниципальную статистику.

Для написания курсовой работы по сервисной деятельности интерес представляют следующие разделы сайта:

- Валовой региональный продукт для Санкт-Петербурга и для Ленинградской области).

- Население (демографическая ситуация, численность, миграция, ожидаемая продолжительность жизни) для Санкт-Петербурга и для Ленинградской области)

- Экспорт и импорт услуг для Санкт-Петербурга и для Ленинградской области).

- Из раздела «Финансы» интерес могут представлять «Финансовые результаты деятельности организаций», «Рынок страховых услуг», «дебиторская и кредиторская задолженность организаций по видам экономической деятельности» и «Сальдированный финансовый результат организаций» для Санкт-Петербурга и для Ленинградской области).

- Из раздела «Рынок труда и занятость населения» следует использовать данные о численности работников организаций и численности экономически активного населения для Санкт-Петербурга и для Ленинградской области).

- Достаточное количество информации можно получить в разделе «Уровень жизни»: это информация об уровне заработной платы, разделенная по различным категориям, информация о денежных доходах и расходах населения, о динамике величины прожиточного минимума, об основных индикаторах уровня жизни населения, численности пенсионеров и среднему размеру пенсий для Санкт-Петербурга и для Ленинградской области).

- Раздел «Предприятия и организации» дает представление о динамике изменения числа хозяйствующих субъектов и обороте организаций для Санкт-Петербурга и для Ленинградской области).

- Наиболее полным является раздел «Предпринимательство», который содержит информацию о следующих отраслях: ИКТ, торговля и услуги, транспорт и связь, малое и среднее предпринимательство для Санкт-Петербурга и для Ленинградской области).

Обязательным является наличие ссылок не менее чем на две статьи из специальной периодической печати (газет, журналов экономического профиля). Необходимо, чтобы большая часть (не менее двух третей) используемой при написании курсовой работы литературы была выпущена в последние три года.

Освещение исследуемой проблемы следует проводить, основываясь не только на данных современной научной и учебной литературы, но и нормативно-законодательных актов РФ. Практически по любой теме курсовой работы имеется соответствующая правовая база. При этом целесообразно обращаться к соответствующим информационно-правовым системам («КонсультантПлюс//http://www.consultant.ru/, Официальный интернет-портал правовой информации// http://pravo.fso.gov.ru/, «Кодекс»// http://www.kodeks.ru/, «Гарант»//http://www.garant.ru/).

При выполнении курсовой работы необходимо изучить такие нормативные источники, как законы РФ, указы Президента РФ, постановления исполнительных органов власти РФ, инструктивные и методические указания Министерств и ведомств. В списке используемой

литературы законодательные и нормативные акты помещаются на первом месте.

Раздел «Введение» – очень ответственный, он дает первоначальное представление о работе. Несмотря на то, что введение является первым содержательным разделом курсовой работы, не всегда именно с него нужно начинать работу над содержанием. В большинстве случаев введение лучше писать после того, как будет окончательно готова основная часть. Во введении обосновывается актуальность выбранной темы, дается краткое описание структуры работы.

Основная часть работы должна полностью раскрывать выбранную тему. Оно из требований, предъявляемых к работе – четкое и логичное изложение. Перед каждой главой и параграфом должна быть поставлена совершенно конкретная цель. При написании работы нужно постоянно следить за тем, чтобы изложение материала точно соответствовало цели и названию параграфов. В тексте обязательно даются определения основным понятиям и терминам (желательно со ссылкой на источник из списка литературы).

Включение формул в текст должно быть обоснованным с точки зрения содержания. «Плюсом» работы являются схемы, иллюстрирующие текст, в особенности составленные самостоятельно.

В ходе написания работы следует обратить внимание на язык и стиль изложения материала. Он должен носить научный, эмоционально не окрашенный характер. Недопустимо употребление разговорных фраз.

В заключении кратко приводятся основные выводы.

Курсовая работа может содержать приложения. Они помещаются после списка использованной литературы. В приложения относят вспомогательный материал, который при включении в основную часть загромождает текст. К вспомогательному материалу относятся промежуточные расчеты, таблицы вспомогательных цифровых данных, инструкции, методики, заполненные формы отчетности и т.п. Приложений не должно быть слишком много. Не следует включать в приложения не заполненные бланки каких-либо документов. Объем приложений не учитывается в общем объеме работы.

К защите допускаются работы, полностью соответствующие указанным требованиям.

Неверное оформление курсовой работы, а также несоблюдение хотя бы одного из перечисленных требований, может служить достаточным основанием для возврата студенту работы на доработку. Это равносильно получению неудовлетворительной оценки за письменную работу.

Оценка за курсовую работу складывается из предварительной оценки за письменную работу и итогов ее защиты.

На защите необходимо продемонстрировать уверенное владение представленным материалом, специальной терминологией, умение грамотно отвечать на вопросы по работе, самостоятельно рассуждать и делать обоснованные выводы.

Текст курсовой работы должен быть набран на персональном компьютере и распечатан на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210 х 97 мм), шрифт 14 пт (TimesNewRoman), с межстрочным интервалом – 1,5. Требования к полям: левое – 30 мм, правое – 10 мм, верхнее – 20 мм, нижнее – 20 мм.

При необходимости допускается вписывать в текст отдельные слова, формулы, условные знаки только черными чернилами (пастой) или черной тушью. При этом плотность вписанного текста должна быть приближена к плотности основного текста.

В процессе печатания текста при переходе на следующую страницу не рекомендуется:

отрывать одну строку текста или слово от предыдущего абзаца, лучше напечатать на этой странице;

начинать одну строку нового абзаца на заканчивающейся странице, лучше начать новый абзац на другой странице;

начинать в конце странице слово с переносом, лучше перенести это слово на новую страницу;

отрывать название таблицы от ее содержания.

Страницы курсовой работы должны иметь сквозную нумерацию арабскими цифрами от титульного листа до последней страницы с приложениями, включая все листы с иллюстрациями, таблицами и т.п., расположенными внутри текста. На титульном листе номер страницы не ставится, хотя в общую нумерацию он входит. Лист «Содержание» нумеруется как лист № 2. Нумерацию страниц проставляют в правом верхнем углу страницы. Например: 12; 35; 46 и т.д. без знаков препинания.

Главы курсовой работы должны иметь порядковые номера в пределах работы, обозначенные арабскими цифрами без точки и записаны с абзацного отступа (абзац равен 5 знакам). Раздел должен иметь нумерацию в пределах каждой главы. Номер раздела состоит из номеров главы и раздела, разделенных точкой.

В конце номера раздела точка не ставится.

Нумерация таблиц и рисунков должна быть сквозной по всей работе.

Формулы нумеруются арабскими цифрами в порядке их последовательности. Номер указывается с правой стороны листа на уровне формулы в круглых скобках.

Например: $U(x,y) = 2x+y$ (1).

Иллюстрации следует располагать в курсовой работе непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые или на следующей странице.

Иллюстрации следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией.

Иллюстрации могут иметь наименование и пояснительные данные (подрисуночный текст).

Слово «Рисунок» и наименование помещают после пояснительных данных и располагают следующим образом:

Рисунок 1 – Структура управления

Если в курсовой работе приведена одна иллюстрация, то ее не нумеруют.

Таблицы применяются для лучшей наглядности и сравнения показателей. Таблицу размещают после первого упоминания о ней в тексте таким образом, чтобы ее можно было читать без поворота работы или с поворотом по часовой стрелке. Допускается размещение на следующей, после ссылки, странице, а при необходимости в приложении.

Название таблицы должно отражать ее содержание, быть точным, кратким.

При оформлении таблицы в левом верхнем углу начиная с прописной буквы пишут слово «Таблица», далее ставится ее номер и через тире без абзацного отступа пишется заголовок таблицы.

Заголовок (название таблицы) следует писать с прописной буквы, без точки в конце. Переносы и сокращения слов в заголовке не допустимы.

Например:

Таблица 2 – Динамика инфляции в странах СНГ

При переносе части таблицы на другую страницу заголовок помещают только перед началом таблицы. Над другими частями пишут, например: «Продолжение таблицы 2». Включение в таблицу отдельной графы «Единицы измерения» не допускается.

Заголовок граф и строк таблицы следует писать с прописной буквы, а подзаголовки граф – со строчной буквы, например:

Перечень организаций социальной сферы	Количество обслуживающих	
	детей	взрослых

Подзаголовок следует писать с прописной буквы, если показатели имеют самостоятельное значение.

В конце заголовков и подзаголовков таблиц точки не ставят. Показатели в заголовке граф указывают в единственном числе.

Разделение заголовков боковых и граф диагональными линиями не допускается.

Если все показатели, приведенные в графах таблицы, выражены в одной и той же единице измерения, то её обозначение необходимо помещать над таблицей.

Цифры в графах таблиц должны проставляться так, чтобы разделы чисел во всей графе были расположены один под другим. В одной графе должно соблюдено одинаковое число десятичных знаков для всех значений величин.

На все таблицы и рисунки должны быть ссылки в тексте, при этом слово «Таблица» в тексте пишут сокращенно, например: табл. 2.

При повторных ссылках на таблицы и иллюстрации следует указывать сокращенно слово «смотри».

Например: см. табл. 2, см. рис. 3.

Гост 1.5-85 допускает:

сокращения слов, употребляемых только с цифрами или буквами. Например: раз. 1-раздел 1; п. 2-пункт 2; рис. 4 – рисунок 4; табл. 8 – таблица 8; с. 8-13 – страница 8-13.

общепринятые сокращения употребляются в любом контексте, независимо от того, с какими словами они соседствуют.

Например:

год, годы – г. гг. (при цифрах)
город – г. (при названии)
дом – д.
другой (другие) – др.
железнодорожный – ж.д.
и так далее – и т.д.
и тому подобное - и т.п.
копейка – коп.
миллиард – млрд.
миллион – млн.
статья – ст. (при цифрах)
область – обл.
поселок – пос.
прочее – пр.
пункт – п.
район – р-н, (при названии)
рубль – руб.
село – с. (при названии)
смотри – см.
то есть – т.е.
тысяча – тыс.

сокращение слов при датах в цифровой форме. Например: г. – год, гг. – годы (2001 г., 2003-2007 гг.). При использовании в тексте дипломной работы других сокращений следует во введении указать какие сокращения слов использовались при написании дипломной работы, например: Технико-экономическое обоснование (ТЭО).

Уравнения и формулы следует выделять из текста в отдельную строку. Если уравнение не умещается в одну строку, то оно должно быть перенесено до знака равенства (=) или после знаков (+), минус (-), умножение (×) , деление (:) или других машинописных знаков, причем знак в начале следующей строки повторяют.

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

Ссылки в тексте на порядковые номера формул даются в скобках.

Например: ВНП рассчитывается по формуле (2).

Примечания в курсовой работе приводят в том случае, если необходимы пояснения или справочные данные к содержанию текста, таблиц или графического материала.

Слово «Примечание» следует печатать с прописной буквы с абзаца без подчеркивания.

Примечания следует помещать непосредственно после текстового, графического материала или к таблице, к которым относятся эти примечания. Если примечание одно, то после слова «Примечание» следует ставить тире и примечание печатается с прописной буквы. Одно примечание не нумеруется. Несколько примечаний нумеруют по порядку арабскими цифрами без проставления точки. Примечание к таблице помещают в конце таблицы под линией, обозначающей окончание таблицы.

Например:

Примечание - _____

Несколько примечаний нумеруется по порядку арабскими цифрами.

Например:

Примечания

1 _____

2 _____

Приложения оформляют как продолжение курсовой работы на последующих его страницах или в виде отдельной части (папки), располагая их в порядке ссылок в тексте.

Каждое приложение следует начинать с нового листа (страницы) с указанием в правом верхнем углу слова «Приложение» и иметь содержательный заголовок (название приложения), который начинают с прописной буквы.

Нумеруют приложения последовательно арабскими цифрами (без знака №). Например: Приложение 1, Приложение 2 и т.д.

В содержании курсовой работы перечисляются все приложения с указанием их номера и наименования.

В соответствии с ГОСТ Р 7.0.5 – 2008 выделяют следующие виды библиографических ссылок:

внутритекстовая;

подстрочная;

затекстовая.

В данных рекомендациях предлагается в тексте курсовой работы использовать затекстовые ссылки.

Библиографическую ссылку, полностью включенную в текст работы, приводят в объеме, необходимом для поиска и идентификации документа – объекта ссылки.

Правила описания библиографических ссылок следующие:

1. Автор (фамилия, инициалы), точка. Если произведение написано четырьмя авторами, они перечисляются через запятую в алфавитном

порядке. Если произведение написано пятью и более авторами, то указывают первые три, вместо фамилий остальных авторов ставят «и др.». Например: Иванов С.С., Прохоров А.С., Соловьев Г.И. и др.

2. Название произведения пишется без сокращения и кавычек.

3. Выходные данные (место издания, издательство, год издания) пишут следующим образом:

3.1. Место издания – с прописной буквы, Москва и Санкт-Петербург пишутся сокращенно (М., СПб.), точка и двоеточие (М.:, а другие города – полностью, двоеточие (Минск:), (Киев:). Например: М.: Экономика, Саратов: Изд-во Саратовского университета.

3.2. Наименование издательства пишут сокращенно, без кавычек, через запятую. Например: Изд-во МГУ, Высш. шк., т.п.

3.3. Порядковый номер издания пишут сокращенно (Изд.), цифра с сокращением, например: 3-е изд.

3.4. Год издания указывают цифрой без дополнительных пояснений, например: 1990, 1998 и т.д.

На приводимые в тексте работы цитаты или утверждения того или иного автора следует после его цитаты (упоминания) на заимствованный источник обязательно сослаться путем заключения в квадратные скобки номера, под которым произведение значится в списке использованной литературы, а при необходимости и на номер страницы, например: [18, с. 125].

Если ссылку приводят на литературный источник, созданный одним, двумя или тремя авторами, в отсылке указывают фамилии авторов. Если литературный источник, создан четырьмя и более авторами, а также, если авторы не указываются, то в отсылке указывают название источника, а при необходимости эти сведения дополняют указанием года издания и страницы.

Сведения в отсылке разделяют запятой.

В тексте:

[Пахомов, Петрова].

В затекстовой ссылке:

Пахомов В.И., Петрова Г.П. Логистика. М.; Проспект, 2006, 232 с.

В отсылке допускается также сокращать длинные заглавия, обозначая опускаемые слова многоточием с пробелами до и после этого предписанного знака.

В тексте: [Философия культуры …, с.176].

В затекстовой ссылке:

Философия культуры и философия науки: проблемы и методы: межвуз. сб. научн. тр. / Сарат. Гос. ун-т; [под ред. С.Ф. Мартыновича] Саратов: изд-во Сарат. ун-та, 2006. 199 с.

Если ссылку приводят на многотомный (многочастный) источник, в отсылке также указывается обозначение и номер тома (выпуска, части и т.п.).

В тексте: [Целищев, ч.1, с.17].

В затекстовой ссылке:

Целищев В.В. Философия математика. Новосибирск: Изд-во НГУ, 2002. ч. 1-2.

Список литературы должен содержать перечень всех использованных источников при выполнении и написании курсовой работы, и оформлен в соответствии с ГОСТ 7.1-2003, а также рекомендуется использовать работу «Информационная культура специалиста. Методическое пособие по поиску литературы, составлению библиографического описания документа и оформлению списка использованных источников к научной работе», издательство ЛОИЭФ, Гатчина, автор Подольская Л.Н.

Литературные источники следует располагать в алфавитном порядке (фамилии автора или названия источника).

Законодательные акты следует приводить в начале списка использованной литературы.

Приведем примеры оформления списка использованной литературы:

1. Федеральный Закон РФ «Об акционерных обществах» // Рос. газ. - 1995.- 29 дек.

2. Герасенко В.П. Прогнозирование и планирование экономики: Практикум / В.П. Герасенко. - М.: Новое знамя, 2006. - 192 с.

3. Смирнягин Л.В. Оценка региональных последствий деятельности федерального правительства: региональная экспертиза // Регион: экономика и социология. – 2000. - № 2.

4. Обзор отраслей экономики РФ // www.aksnews.ru.

10. Перечень информационных технологий, профессиональных баз данных, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

1)Электронная библиотека Российской Государственной библиотеки // [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://elibrary.rsl.ru/

2) Университетская Информационная Система (УИС) РОССИЯ// [Электронный ресурс]. – Режим доступа:http://uisrussia.msu.ru/is4/main.jsp

3) Общероссийская Сеть распространения правовой информации КонсультантПлюс// [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/

4) Электронно-библиотечная система Znanium.com// [Электронный ресурс]. – Режим доступа:http://znanium.com/

5) Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU//[Электронный ресурс]. – Режим доступа:http://elibrary.ru/defaultx.asp

11. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Специализированные аудитории:
Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации / компьютерный класс / помещение для самостоятельной работы*
Технические средства обучения:
компьютер с программным обеспечением, указанным в п.10, доступом к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду
Специализированные аудитории:
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации*
Технические средства обучения:
мультимедийный комплекс
компьютер с программным обеспечением, указанным в п.10

* *Аудитории конкретизируются в справке МТО*