

56. Перечислите существенные условия договора между туроператором и туристом.
57. Какие данные учитываются при проектировании тура?

2.6. Методические указания по выполнению курсовой работы

Важнейшей формой самостоятельной работы является подготовка курсовых работ. Успех здесь в значительной степени зависит от правильного выбора темы. Студент выбирает тему самостоятельно из ниже приведенного списка. Выбирая тему курсовой работы, следует учитывать, во-первых, личный интерес к проблеме, во-вторых, - наличие соответствующих источников и литературы.

Темы курсовых работ

1. Организационно-правовые формы туристских фирм.
2. Правовое обеспечение туристской деятельности.
3. Порядок образования туристской фирмы.
4. Технология рекламной кампании в сфере туризма. Имидж фирмы.
5. Договоры, применяемые в сфере туризма.
6. Организация культурных и рекреационных программ в туризме.
7. Классификация предприятий питания в сфере туризма.
8. Организация транспортного обслуживания в сфере туризма.
9. Развитие системы общественного питания в дореволюционной России.
10. Менеджмент персонала в туристской фирме.
11. Методы маркетинговых исследований в сервисной деятельности.
12. Организация финансирования предприятий сервиса в Российской Федерации.
13. Малые предприятия в сфере сервиса.
14. Туристская индустрия в современном мире: проблемы и перспективы развития.
15. Жизненный цикл сопутствующих услуг в производственно-техническом сервисе.
16. Правовое обеспечение гостиничного сервиса.
17. Технологии информационного сервиса в современной России.
18. Развитие посреднического сервиса в постсоветской России.
19. Нормативно-правовое обеспечение сферы услуг на международном уровне.
20. Перспективные формы сервисного обслуживания.
21. Структура социально-культурного сервиса.
22. Государственная регистрация сервисных предприятий.
23. Организация рекламного сервиса в современной России.
24. Типология предприятий торгового обслуживания.
25. Процедуры государственного регулирования и управления качеством в сфере услуг.

Выбрав тему, студенту необходимо подобрать литературу, которая будет использоваться при выполнении курсовой работы. Чтобы не утонуть в океане книг, следует обратиться к справочно-библиографическим указателям и каталогам. Помощь в выборе литературы окажут консультации преподавателя и библиографа.

Ознакомившись с литературой и источниками по теме курсовой работы, студент должен отобрать несколько книг, статей, нормативно-правовых источников (всего 6 – 8 наименований). Выбирая книгу или статью, следует обратить внимание на выходные данные (место и год издания). Желательно использовать литературу последних 10 лет издания. Особенно важно учитывать год издания нормативно-правовых источников (законов, подзаконных правовых актов, стандартов и т. д.). Студент должен максимально расширить круг самостоятельного поиска источников для написания курсовой работы.

Рекомендуемая литература

Основная литература

1. Велединский В.Г. Сервисная деятельность: Учебник / В.Г. Велединский. – 2-е изд. стер. – М.: КноРус, 2013. – 176 с. (Сер. «Бакалавриат», гриф). ISBN 978-5-406-02661-3.
2. Свириденко Ю.П., Хмелев В.В. Сервисная деятельность: Учебное пособие. — М.: Альфа-М: НИЦ Инфра-М, 2012. — 208 с., ISBN 978-5-98281-188-2, 978-5-16-003717-2 Гриф УМО.
3. Карнаухова В.К. Сервисная деятельность : учебное пособие . В.К. Карнаухова, Т.А. Краковская ; под общ. Ред. Ю.М. Краковского. – Изд. 3-е, исправ. и доп. – Ростов н.Д : Издательский центр «МарТ» ; Феникс, 2010. – 254 с. – (Туризм и сервис). ISBN 978-5-241-00986-9, 978-5-222-16545-4 Гриф УМО.

Дополнительная литература

1. Аванесова, Г.А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: Учеб. пособие для студентов вузов / Г.А. Аванесова. – М.: Аспект-пресс, 2006. – 320 с.
2. Буйленко, В.Ф. Сервисная деятельность: организационные, этические и психологические аспекты : учеб. пособие для вузов / В. Ф. Буйленко. - Ростов н/Д : Феникс ; Краснодар : Неоглори, 2008. - 158 с.
3. Велединский, В.Г. Сервисная деятельность : учеб.-метод. пособие / В. Г. Велединский, И. П. Уколова ; С.-Петербург. гос. ун-т физ. культуры им. П. Ф. Лесгафта. - СПб. : [б. и.], 2008. - 149 с.
4. Давыденко, Н.И. Сервисная деятельность : учебное пособие / Н.И. Давыденко, Т.В. Крапива; Кемеровский технологический институту пищевой промышленности. – Кемерово, 2009. – 108 с.
5. Карнаухова, В.К. Сервисная деятельность : учеб. пособие / В. К. Карнаухова, Т. А. Краковская ; по ред. Ю. М. Краковского. - М. :МарТ, 2006. - 254 с.
6. Лойко О.Т. Сервисная деятельность : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведения / О.Т. Лойко. – 2 – е изд. стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2010. – 304 с.
7. Обуховский, К. Галактика потребностей / К. Обуховский. – СПб.: Речь, 2003. – 296 с.
8. Питка, С.Н. Сервисная деятельность: учебное пособие / С.Н. Питка. – Белгород : ИП Остащенко А.А., 2011. – 325с.
9. Радина, О.И. Сервисная деятельность : социальные услуги : учеб. пособие / О.И. Радина. – Шахты : ГОУ ВПО «ЮРГУЭС», 2011. – 116 с.
10. Романович Ж.А. Сервисная деятельность: Учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев; под общ.ред. В.К. Романовича – 6-е изд. перераб. и доп. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2012. – 284 с.
11. Сервисная деятельность : учебное пособие / С. Н. Коробкова [и др.] ; под ред. В.К. Романович. - 3-е изд. - СПб. : Питер, 2006. - 156 с. : ил. - (Учебное пособие). - Библиогр.: с. 154-155.
12. Сфера услуг: проблемы и перспективы развития / под ред. Ю.П. Свириденко. Т 1. Формирование сферы услуг. – М.: Кандид, 2000. – 448 с.
13. Федцов, В.Г. Культура сервиса: Учебно-практическое пособие / В.Г. Федцов. – М.: Изд-во ПРИОР, 2001. – 208 с.

Нормативно-правовые документы

1. Гражданский кодекс Российской Федерации. М.: Кодекс, 2001.
2. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1.
3. Услуги населению. Термины и определения:ГОСТ РФ Р50646-94. – Введ. 1994 – 07 – 01. – М.: Изд-во стандартов, 1994. – 5 с.

Периодические издания

- 1) «Вокруг света»;

- 2) «Вояж: путешествия и отдых»;
- 3) «Турбизнес»;
- 4) «Туризм: право и экономика»;
- 5) «Туризм: Практика, проблемы и перспектива»;
- 6) «Туристские фирмы».

Специализированные информационные сайты

<http://www.bestreferat.ru/referat>

<http://5ballov.qip.ru/referats/preview/93889>

http://fictionbook.ru/author/t_g_neretina/organizaciya_servisnoyi_deyatelnosti/read_online.html?page=2

<http://www.turbooks.ru/shporgalkilekcii/3305-lekciya-servisnaya-deyatelnost.html>

План курсовой работы. В плане закрепляется следующая последовательность структурных элементов работы: введение, основная часть, заключение. Основной текст работы рекомендуется разделить на несколько глав или разделов (оптимальное количество 2 – 4). Структура основной части определяется в соответствии с избранным принципом изложения материала. Не следует увлекаться дроблением основной части работы на большое количество глав, поскольку это мешает логичному раскрытию темы. Особое внимание нужно уделить четкости формулировок в названиях разделов.

План курсовой работы на тему

**Жизненный цикл сопутствующих услуг
в производственно-техническом сервисе**

Введение.

Глава 1. Понятие и теоретическое обоснование жизненного цикла услуги.

Глава 2. Этапы жизненного цикла услуги.

Глава 3. Особенности жизненного цикла сопутствующих услуг.

Заключение.

Список источников и литературы.

Приложения.

Изучение выбранных литературы и источников производится в соответствии с планом. При чтении книг и статей рекомендуется выписывать на отдельные карточки или вносить в компьютер важнейшие формулировки, тезисы, которые могут быть непосредственно задействованы в курсовой работе. Каждая выписка должна сопровождаться выходными данными источника с указанием страницы, откуда сделана запись. Это позволит в дальнейшем быстро и четко скомпоновать собранный материал в соответствии с разделами курсовой работы.

Введение должно содержать обоснование актуальности темы, формулировку основных целей и задач работы, краткую оценку использованной литературы, описание и обоснование структуры курсовой работы. Объем введения не должен превышать 1 – 1,5 страницы.

При написании основной части следует излагать материал своими словами, избегая чрезмерной наукообразности, эмоциональности и публицистичности. Сделанные в процессе подготовки выписки из книг и статей можно использовать для подтверждения своих взглядов на проблему. При этом следует избегать слишком длинных цитат и не злоупотреблять их количеством.

Язык работы должен быть простым и лаконичным. Рекомендуется избегать сложных, непонятных терминов, а если таковые используются, то следует объяснять их значение в скобках или сносках. Иногда целесообразно сформировать небольшой словарь терминов, употреблявшихся в курсовой работе. Такой словарь размещается за текстом в качестве приложения.

В заключении следует обобщить изложенный материал, сделать выводы и указать, что нового для себя студент вынес из работы над конкретной темой. Делая выводы, студенты должны учитывать точки зрения на проблему разных исследователей, а также отметить, какая из позиций ближе к их собственному мнению.

Правильное **оформление курсовой работы** является одним из условий ее положительной оценки. Объем работы составляет 15 – 20 страниц формата А4. Допускается выполнение курсовой работы рукописным способом. Если выбирается компьютерный вариант оформления, то следует использовать шрифт 14 через 1–1,5 интервала. Работа обязательно должна иметь поля и нумерацию страниц, начиная со второй.

Оформленный вариант курсовой работы включает в себя следующие **структурные элементы**:

а) титульный лист, на котором указывается название высшего учебного заведения и кафедры, предмет, тема работы, факультет, курс, № группы, специализация, Ф. И. О. студента, выполнившего работу;

б) план-оглавление курсовой работы. План-оглавление приводится на второй странице и содержит названия разделов с указанием страниц;

в) текст курсовой работы. Особое внимание следует обратить на правильность оформления цитат и ссылок. Текст цитаты тщательно выверяется по источнику и берется в кавычки. Иногда фрагмент используемой книги или статьи передается своими словами или близко к тексту. В этом случае кавычки не ставятся.

Дословное цитирование или изложение текста источника своими словами обязательно сопровождается ссылками (сносками) на литературу. Сноски можно разместить внизу страницы или сразу после текста курсовой работы. Если сноски приводятся за текстом работы, то после каждой цитаты в квадратных скобках ставится порядковый номер литературного источника в соответствии со списком литературы и номер цитируемой страницы или страниц;

г) список источников и литературы. Список приводится в конце работы и содержит наименования книг, учебных пособий, монографий, статей и других источников, на которые делались ссылки. Каждый пункт списка (библиографическое описание) должен состоять из указания фамилии и инициалов автора, названия книги и выходных данных (место издания, издательство, год издания). Для статей также указываются название периодического издания, год и номер выпуска. Перечисление литературы следует вести в алфавитном порядке.

В конце работы студент должен указать дату завершения работы и поставить свою подпись.

В течение сессионного периода производится защита курсовых работ. При подготовке к защите курсовой работы студент должен сосредоточиться на основных вопросах и проблемах темы. Рекомендуется внимательно ознакомиться с дополнительной литературой, другими источниками, в том числе по смежным вопросам.

В ходе защиты курсовой работы студент должен продемонстрировать глубокое знание заявленной темы, необходимого объема информации, умение грамотно излагать материал. Рекомендуется защиту курсовой работы сопровождать мультимедийной презентацией.

Для подготовки **компьютерной презентации** используется специализированная программа PowerPoint.

Презентация предполагает сочетание информации различных типов: текста, графических изображений, музыкальных и звуковых эффектов, анимации и видеофрагментов. Поэтому необходимо учитывать специфику комбинирования фрагментов информации различных типов. Для текстовой информации важен выбор шрифта, для графической — яркость и насыщенность цвета, для наилучшего их совместного восприятия необходимо оптимальное взаиморасположение на слайде.

Текстовая информация

- размер шрифта: 24–54 пункта (заголовок), 18–36 пунктов (обычный текст);
- цвет шрифта и цвет фона должны контрастировать (текст должен хорошо читаться), но не резать глаза;
- тип шрифта: для основного текста гладкий шрифт без засечек (Arial, Tahoma, Verdana), для заголовка можно использовать декоративный шрифт, если он хорошо читаем;
- курсив, подчеркивание, жирный шрифт, прописные буквы рекомендуется использовать только для смыслового выделения фрагмента текста.

Графическая информация

- рисунки, фотографии, диаграммы призваны дополнить текстовую информацию или передать ее в более наглядном виде;
- желательно избегать в презентации рисунков, не несущих смысловой нагрузки, если они не являются частью стилевого оформления;
- цвет графических изображений не должен резко контрастировать с общим стилевым оформлением слайда;
- иллюстрации рекомендуется сопровождать пояснительным текстом;
- если графическое изображение используется в качестве фона, то текст на этом фоне должен быть хорошо читаем.

Единое стилевое оформление

- стиль может включать: определенный шрифт (гарнитура и цвет), цвет фона или фоновый рисунок, декоративный элемент небольшого размера и др.;
- не рекомендуется использовать в стилевом оформлении презентации более 3 цветов и более 3 типов шрифта;
- оформление слайда не должно отвлекать внимание слушателей от его содержательной части;
- все слайды презентации должны быть выдержаны в одном стиле.

По результатам защиты курсовая работа оценивается дифференцированно в соответствии с технологической картой.

ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА ПОДГОТОВКИ И ЗАЩИТЫ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

название дисциплины: **Сервисная деятельность**

курс **1**

семестр **1**

ФИО студента				
Тема работы				
ФИО руководителя				
№ п/п	Ожидаемые результаты	Количество баллов min max	Накопительное количество баллов	Сроки выполнения
1	Подготовка курсовой работы			
1.	Представление календарного плана и плана-проспекта курсовой работы (актуальность, цель, задачи, объект, предмет, гипотеза, методы исследования)	4/5	5	5-я неделя
2.	Инициативность и самостоятельность при выполнении курсовой работы	3/5	10	
3.	Выполнение календарного плана и представление	3/5	15	16- неделя

	окончательного варианта курсовой работы.			
	Итого	10/15		
II	Рецензирование курсовой работы			17- неделя
1.	Обоснование актуальности, цели и задач курсовой работы	2/5	20	
2.	Корректность и логичность структуры курсовой работы	2/5	25	
3.	Степень решения задач курсовой работы, соответствие выводов поставленным задачам.	2/5	30	
4.	Использование литературы: полнота, корректность, аргументированность и логичность анализа литературных источников, правильность цитирования и ссылок на авторов.	5/13	43	
5.	Тип курсовой работы (реферативный, эмпирический, экспериментальный или конструктивный)*	5/12	55	
6.	Качество оформления библиографии	2/5	60	
7.	Качество оформления курсовой работы	2/5	65	
	Итого	20/50		
III	Защита курсовой работы			20-я неделя
1.	Презентационные навыки: структура и последовательность изложения материала, соблюдение регламента, контакт с аудиторией, язык изложения (интонация, темп)	12/20	85	
2.	Использование иллюстративного материала	3/5	90	
3.	Логичность, правильность и полнота ответов на вопросы	5/10	100	
	Итого	20/35		
	ВСЕГО	50/100		

Студент допускается к защите курсовой работы, если набрал не менее 30-ти баллов.

Соотношение оценок (традиционной и 100-балльной) курсовой работы

Баллы	80 и более	65-79	50-64	менее 50
Оценка	отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно

2.7. Методические указания по подготовке к промежуточной аттестации (экзамену).

Для подготовки к промежуточной аттестации (экзамену) следует активно и тщательно проработать материалы лекций, семинарских занятий, учебную, научно-теоретическую и справочную литературу. Рекомендуются составить краткие схемы ответов на все экзаменационные вопросы.

Типовые вопросы для экзамена

1. Соблюдение правовых норм в процессе продвижения услуги.
2. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный и перспективный вид профессиональной деятельности.
3. Структура сервисного взаимодействия в процессе приобретения услуги.
4. Алгоритм создания новой услуги.
5. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.