

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Ставропольский государственный аграрный университет»**

Кафедра международного бизнеса и туризма

ОЧНАЯ (ЗАОЧНАЯ) ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

**ТЕХНИКА И ТЕХНОЛОГИЯ СЕРВИСНОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Методические указания к
выполнению курсовой работы
для студентов очной (заочной) формы обучения

**Ставрополь
2025**

Елфимова Ю.М.

Техника и технология сервисной деятельности: методические указания к выполнению курсовой работы / Ю.М. Елфимова; Ставропольский государственный аграрный университет. – Ставрополь : АГРУС, 2025. – 16 с.

Методические указания к выполнению курсовой работы «Техника и технология сервисной деятельности» знакомят студентов с требованиями к оформлению, организации выполнения и порядку защиты курсовой работы. Даются рекомендации по работе с источниками информации, используемыми для написания курсовой работы, а также примерная тематика курсовых работ.

Для студентов вузов очного (заочного) отделения по направлению подготовки «Гостиничное дело» с целью формирования знаний в области социально-культурного сервиса и туризма.

Содержание

Содержание	3
1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	4
2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ВЫПОЛНЕНИЯ КУРСОВОЙ РАБОТЫ.....	5
3. ТРЕБОВАНИЯ К КУРСОВОЙ РАБОТЕ.....	6
4. СОСТАВ И СОДЕРЖАНИЕ КУРСОВОЙ РАБОТЫ.....	7
5. ПРАВИЛА ОФОРМЛЕНИЯ КУРСОВОЙ РАБОТЫ	8
5.1. Требования к оформлению курсовой работы	8
5.2. Оформление таблиц.....	10
5.3. Оформление рисунков и графиков	10
5.4. Оформление библиографического описания.....	11
5.5. Оформление приложений	12
5.6. Оформление цитат	12
6. ИСТОЧНИКИ ИНФОРМАЦИИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ДЛЯ НАПИСАНИЯ КУРСОВОЙ РАБОТЫ.....	13
6.1. ГОСТ Р 7.0.5–2008. Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления.	13
7. ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ РАБОТ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ТЕХНИКА И ТЕХНОЛОГИЯ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ».....	14
<i>Приложение 1</i>	16

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Курсовая работа является самостоятельным законченным научным исследованием студента по дисциплине «Техника и технология сервисной деятельности».

1.2. В основу курсовой работы должны быть положены знания, опыт и навыки, приобретенные студентом в период обучения.

1.3. Тематика курсовых работ утверждается кафедрой (примерная тематика в Разделе 7). Студенты выбирают темы курсовых работ самостоятельно, руководствуясь своими научными интересами, практическим опытом и знаниями по избираемой проблеме. Преподаватели кафедры туризма и сервиса должны оказывать помощь студентам в выборе тем.

1.4. Курсовая работа должна иметь комплексный характер и отражать общий уровень теоретических знаний и практических навыков студентов по дисциплине «Техника и технология сервисная деятельность».

1.5. Каждая курсовая работа должна быть сдана научному руководителю для проверки в срок, установленный кафедрой. После проверки содержания курсовой работы и уникальности текста работы на предмет заимствований (система «Антиплагиат») научный руководитель должен написать отзыв на курсовую работу. При отсутствии отзыва курсовая работа не может быть допущена к защите.

1.6. Курсовую работу необходимо сдать для регистрации в соответствующем журнале на кафедру «Туризма и сервиса».

2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ВЫПОЛНЕНИЯ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

2.1. Целью выполнения курсовой работы является расширение, систематизация и закрепление теоретических знаний и практических навыков студентов в области международной торговли товарами и услугами.

2.2. Основными задачами выполнения курсовой работы являются:

- теоретическое обоснование и раскрытие сущности основных понятий и проблем, связанных с избранной темой;
- развитие навыков самостоятельной работы с методическим материалом и литературой, сбор и анализ практического материала по теме работы;
- овладение методиками анализа, исследования, экспериментирования по данной предметной области;
- изыскание путей, способов, методов решения проблем, исследуемых в рамках конкретного направления профессиональной деятельности;
- формирование научно-обоснованных выводов, предложений и рекомендаций по решению конкретных задач, рассматриваемых в работе.

3. ТРЕБОВАНИЯ К КУРСОВОЙ РАБОТЕ

3.1. Работа должна иметь высокий научно-теоретический уровень, глубокий и полный анализ исследуемых проблем, основанный на логической аргументации, быть грамотно оформленной.

3.2. В работе рекомендуется применять разнообразные методы научного исследования: анализ, синтез, наблюдения, беседы, социологические опросы, тестирование и др.

3.3. Курсовая работа должна соответствовать следующим требованиям:

- выполняться студентом самостоятельно и являться исследованием конкретной актуальной проблемы или ее части;
- степень уникальности текста курсовой работы должна составлять не менее 25% (система «Антиплагиат», программное обеспечение Etxt Антиплагиат, он-лайн проверка на степень уникальности текста и другие способы проверки);
- отражать современное состояние основного предмета исследования в научной и специальной литературе;
- содержать имеющиеся в литературе точки зрения по затронутым проблемам, с критической оценкой концепции различных авторов и собственным отношением к ним;
- базироваться на реальной собранной экономической и статистической информации, обработанной автором, с возможным использованием математического аппарата;
- содержать конкретное и точное изложение рассматриваемой проблемы, основные выводы и предложения.

3.4. Важным требованием является актуальность выбранной темы, обоснованность изложенных выводов и предложений, вытекающих из глубокого и полного анализа рассматриваемого материала.

4. СОСТАВ И СОДЕРЖАНИЕ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

4.1. Объем курсовой работы должен составлять 25-40 страниц машинописного текста.

4.2. Структура курсовой работы должна быть следующей:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- основная часть (разделы (главы), подразделы, пункты, подпункты);
- заключение;
- Список использованной литературы;
- приложения;

4.3. Титульный лист является первым листом работы и заполняется по форме, приведенной в Приложении 1.

4.4. Содержание включает наименование всех разделов (глав), подразделов, пунктов, подпунктов курсовой работы с указанием номеров страниц, на которых размещается начало материала – раздела (главы), подраздела, пункта или подпункта. Приложения также включаются в содержание, но не нумеруются.

4.5. Введение (2-3 стр.) должно содержать цели и задачи исследования, оценку современного состояния решаемой научной проблемы, основание и исходные данные для написания курсовой работы, обоснование необходимости разработки темы. Во введении отражается актуальность и новизна темы, ее научно-практическая значимость, реальность и связь с научно-исследовательскими работами кафедры.

4.6. Основная часть (не менее 25 стр.) должна включать:

- выбор направления исследований;

- анализ изученности проблемы по литературным источникам;
- теоретические или экспериментальные исследования;
- обобщения и оценку результатов исследований.

4.7. В заключении (2-3 стр.) даются общие выводы, предложения по использованию результатов курсовой работы, включая возможности внедрения разработанных предложений в реальных условиях международной торговли.

5. ПРАВИЛА ОФОРМЛЕНИЯ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

5.1. Требования к оформлению курсовой работы

5.1.1. Текст курсовой работы должен быть напечатан машинописным способом на одной стороне листа белой бумаги формата А4 через 1,5 межстрочных интервала.

5.1.2. Текст курсовой работы следует печатать, соблюдая следующие размеры полей:

- левое – 30 мм;
- правое – 15 мм;
- верхнее – 20 мм;
- нижнее – 20 мм.

5.1.3. Шрифт должен быть четким, черного цвета, средней жирности, размер шрифта – 14, Times New Roman; плотность текста – одинаковой.

5.1.4. Опечатки, описки и графические неточности, обнаруженные в процессе выполнения курсовой работы, разрешается исправлять, подчищая или закрашивая белой краской и нанося на том же месте исправленный текст машинописным способом или черной тушью рукописным способом.

5.1.5. Страницы курсовой работы нумеруются арабскими цифрами. Титульный лист включается в общую нумерацию работы, но он не

нумеруется. На последующих страницах, начиная со 2-й, номер проставляют в середине верхнего поля страницы.

5.1.6. Текст основной части курсовой работы разбивается на разделы (главы), подразделы, пункты, подпункты.

5.1.7. Разделы (главы) должны иметь сквозную нумерацию в пределах всей курсовой работы и обозначаться арабскими цифрами с точкой в конце. Введение и заключение не нумеруются.

5.1.8. Подразделы нумеруются арабскими цифрами в пределах каждого раздела (главы). Номер подраздела состоит из номера раздела и подраздела, разделенных точкой. В конце номера подраздела не должно быть точки, например, 1.2 (второй подраздел первого раздела).

5.1.9. Пункты нумеруются арабскими цифрами в пределах каждого подраздела. Номер пункта состоит из номера раздела, подраздела и пункта, разделенных точками. В конце номера не должно быть точки, например, 1.1.2 (второй пункт первого подраздела первого раздела).

5.1.10. Заголовки разделов (глав) печатаются симметрично тексту прописными буквами. Заголовки подразделов печатают с абзаца строчными буквами (кроме первой прописной). Переносы слов в заголовках не допускаются. Точку в конце заголовка не ставят. Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой. Подчеркивание заголовков не допускается.

5.1.11. Слова, напечатанные на отдельной строке прописными буквами («Содержание», «Введение», «Заключение», «Список использованной

литературы») служат заголовками соответствующих структурных частей курсовой работы.

5.1.12. Расстояние между заголовком и текстом должно быть равно 3-4 интервалам. Расстояние между заголовками раздела (главы) и подраздела – 2 интервала.

5.1.13. Каждый раздел (глава) и подраздел должны начинаться с нового листа. Пункты и подпункты идут по тексту.

5.1.14. Примечания и сноски размещаются в нижней части страницы, отделяемой от текста чертой, и нумеруются арабскими цифрами.

5.2. Оформление таблиц

5.2.1. Таблицы приводятся как по тексту, так и в приложениях. Таблицы размером более 1 страницы выносятся в приложения.

5.2.2. Слово «Таблица» пишется по центру страницы, указывается ее номер по порядку, далее через тире строчными буквами (первая прописная) пишется название таблицы.

5.2.3. Графы и столбцы должны быть прочерчены.

5.3. Оформление рисунков и графиков

5.3.1. Рисунки и графики приводятся как по тексту, так и в приложениях. Рисунки и графики размером более 1 страницы выносятся в приложения.

5.3.2. Рисунки и графики подписываются внизу, первая буква прописная, остальные строчные.

5.3.3. Слово «Рисунок» и его номер пишется под рисунком слева, начиная с абзаца.

5.4. Оформление библиографического описания

5.4.1. Библиографическое описание использованной литературы приводится по алфавиту фамилий авторов, если авторы отсутствуют – по названиям. В списке литературы сначала указываются издания на русском языке, затем на иностранных. Порядок перечисления библиографических и прочих источников информации следующий: Федеральные законы РФ, Указы Президента РФ, Постановления Правительства РФ, решения министерств и ведомств, печатные работы (монографии, статьи, учебные пособия и т. д.), периодические издания.

5.4.2. Если книга имеет 1-2 авторов, их фамилии приводятся по порядку перед названием, далее пишется название, ставится точка, тире; указывается место издания, через двоеточие – издательство, через запятую – год издания.

5.4.3. Если авторов более четырех: перед названием указывается первый автор, пишется «и др.», указывается название книги, далее ставится знак косая черта «/» и указывается весь список авторов через запятую. Далее – как в пункте 5.4.2.

5.4.4. Если в списке указываются составные части документов, например, статья из книги, журнала или газеты, перед сведениями о ней ставится знак две косые черты «//».

5.4.5. Сетевые источники информации оформляются согласно примеру (пункт 6.4.).

5.4.6. Список литературы и других источников информации, рекомендуемых для написания курсовой работы по дисциплине «Основы международной торговли», а также образец его оформления приводится в Разделе 6.

5.5. Оформление приложений

5.5.1. В правом верхнем углу пишется слово «Приложение» и указывается его номер по порядку арабскими цифрами.

5.6. Оформление цитат

5.6.1. При использовании цитат в обязательном порядке необходимо делать ссылку на первоисточник (книгу, статью, выступление и др.).

5.6.2. Цитата приводится в кавычках. Ссылка оформляется в квадратных скобках, где указывается номер издания в списке литературы, используемый в курсовой работе, а также номер страницы, где находится цитата. Например: «Туристский экспорт – вывоз из страны туристских впечатлений, который сопровождается одновременным ввозом туристом денег в данную страну» [2].

5.6.3. При использовании мысли автора цитируемого источника, но в случае выражения этой мысли словами автора курсовой работы (студента),

необходимо также ссылаться на первоисточник (*По мнению известного экономиста-международника И.Т. Балабанова,; Согласно теории А.Ю. Александровой,*).

6. ИСТОЧНИКИ ИНФОРМАЦИИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ДЛЯ НАПИСАНИЯ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

6.1. ГОСТ Р 7.0.5–2008. Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления.

7. ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ РАБОТ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ТЕХНИКА И ТЕХНОЛОГИЯ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»

1. Направления технического прогресса в сервисной деятельности
2. Современные технологии в сервисной деятельности
3. Операционный процесс обслуживания, функции службы приема и размещения предприятия индустрии гостеприимства
4. Новейшие технологии в гостиничном бизнесе
5. Новые информационные технологии в сервисе
6. Применение автоматизированных средств бронирования
7. Технологии обслуживания номерного фонда
8. Технологии обслуживания тематических мероприятий
9. Техника и технология дополнительных услуг в туризме
10. Использование технологий бронирования on-line предприятия индустрии гостеприимства
11. Техника и технологии транспортного обслуживания предприятия индустрии гостеприимства
12. Новейшие технологии в ресторанном бизнесе
13. Технология организации и проведения маркетингового исследования в СКСиТ
14. Совершенствование технологий маркетинга предприятия индустрии гостеприимства
15. Техника и технологии рекламного бизнеса
16. Совершенствование технологий менеджмента в туриндустрии
17. Программное обеспечение в индустрии гостеприимства
18. Использование Internet в индустрии гостеприимства
19. Техника и технологии туроперейтинга
20. Техника и технологии проведения экскурсии
21. Техника и технологии безопасности туристов
22. Техника и технологии социального туризма
23. Технологическая карта при составлении маршрута
24. Технологии расчета при приобретении турпродукта
25. Технология разработки и организации тура выходного дня
26. Организация туристских выставок, ярмарок
27. Развлечения и аттракционы в индустрии гостеприимства
28. Услуги предприятий питания как составная часть индустрии гостеприимства
29. Рекламная деятельность предприятия индустрии гостеприимства
30. Перспективы развития видов туристской деятельности
31. Технология организации кейтеринга
32. Технология предоставления таймшерных услуг
33. Технология создания и управления брендом
34. Экономические основы функционирования предприятий социально-культурного сервиса и туризма в условиях рынка

35. Индустрия социально-культурного сервиса и туризма: сущность, проблемы и перспективы
36. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме
37. Материально-техническая база гостиничного хозяйства
38. Технология управления деловой карьерой.
39. Технология управления жизненным циклом туристского продукта.
40. Франчайзинг как способ организации бизнеса в сервисной деятельности
41. Сегментация рынка и измерение имиджа бренда предприятия индустрии гостеприимства.
42. Направления внедрения техники и технологий на предприятиях сервиса.
43. Совершенствование качества услуг предприятия индустрии гостеприимства.
44. Совершенствование ценовой политики предприятия индустрии гостеприимства.
45. Обеспечение качества обслуживания. Контроль и безопасности обслуживания.
46. Системы безопасности на предприятиях сервиса. Обеспечение экологической безопасности.
47. Индустрия сферы социально-бытовых услуг.
48. Влияние информационных технологий на развитие сферы сервиса.
49. Комплексная автоматизация деятельности предприятия сервиса.
50. Классификация информационных систем менеджмента предприятия индустрии гостеприимства.
51. Специализированное программное обеспечение предприятия индустрии гостеприимства.
52. Офис и принципы его организации.
53. Организация рабочих мест, стилевые предпочтения предприятия индустрии гостеприимства.
54. Офисный персонал. Технология подбора кадров.
55. Классификация предприятий общественного питания.
56. Технологии обслуживания клиентов на предприятиях питания.
57. Технология управления гостиничным хозяйством.
58. Совершенствование материально-технической базы гостиниц.
59. Системы управления гостиничным комплексом.
60. По выбору.

Оформление титульного листа курсовой работы

**МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ»

Институт/факультет _____
Кафедра _____

Курсовая работа

По дисциплине «Наименование»

Тема: Название

Выполнил:

Студент _____ курса _____ группы _____
Ф.И.О.

Направление подготовки: _____

Форма обучения: _____

Проверил:

Уч. Степень, должность

ФИО _____

Зарегистрирована

« ____ » _____ 20 ____ г.

Критерий	Максимальное значение в баллах	Набранных баллов
Оформление курсовой работы (проекта)	10	
Содержание курсовой работы (проекта)	60	
Защита курсовой работы (проекта)	30	
ИТОГО	100	

Оценка « _____ » Дата _____ Подпись _____

Ставрополь, 20__