

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Баламирзоев Назим Лиодирович
Должность: Ректор
Дата подписания: 30.07.2024 11:27:20
Уникальный программный ключ:
5cf0d6f89e80f49a334f6a40a58e911f3526b9926

**Министерство науки и высшего образования РФ
ФГБОУ ВО**

«Дагестанский государственный технический университет»

**Факультет права и управления на транспорте
Кафедра психологии и социокультурного сервиса**

«Инновации в сервисе»

**Учебно-методические указания по выполнению курсовых работ
для студентов направления подготовки бакалавров
43.03.01- Сервис**

Махачкала 2024

УДК 338.46
ББК 65.291.551

Инновации в сервисе: учебно-методические указания по написанию курсовых работ для студентов направления подготовки бакалавров 43.03.01-Сервис. / Сост. Магомедова П.А. – Махачкала: ФГБОУ ВО «ДГТУ», 2024. – 34 с.

В методических рекомендациях обозначены основные требования к содержанию, оформлению и аттестации курсовых работ студентов уровня бакалавриата. Даны рекомендации по формированию структуры курсовой работы, её объёма. В тексте приведены примеры оформления списка литературы, графических изображений, нумерации таблиц и рисунков.

Допущено к изданию Ученым советом ФГБОУ ВО «Дагестанский государственный технический университет» от « _____ » _____ 2024г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Цели и задачи курсовой работы по дисциплине «Инновации в сервисе».....	4
2. Основные этапы подготовки курсовой работы по дисциплине «Инновации в сервисе».....	7
3. Структура и объем курсовой работы по дисциплине «Инновации в сервисе».....	10
4. Правила оформления курсовой работы по дисциплине «Инновации в сервисе».....	16
4.1. Общие правила оформления текста	16
4.2. Оформление табличного, графического материала и формул	17
4.3. Оформление ссылок в тексте работы.....	20
5. Оформление списка использованных источников и литературы	20
6. Критерии оценивания курсовой работы по дисциплине «Инновации в сервисе».....	22
7. Процедура защиты курсовой работы по дисциплине «Инновации в сервисе».....	24
8. Организация процедуры защиты курсовой работы для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.....	27
Литература.....	28
Приложение 1. Образец оформления титульного листа	29
Приложение 2. Образец задания.....	30
Приложение 3. Образец оглавления курсовой работы.....	31
Приложение 4. Примерные темы курсовых работ.....	32

1. Цели и задачи курсовой работы по дисциплине «Инновации в сервисе»

В учебном процессе важное место отведено самостоятельной проектной и исследовательской работе студента. В качестве проектной и исследовательской работы студента рассматривается курсовая работа. Данная форма учебной работы студента направлена на формирование целого ряда компетенций и умений, включая умение самостоятельно проектировать, систематизировать информацию, критически ее осмысливать и творчески обрабатывать, наглядно представлять результаты и публично их защищать.

Учебно-методические указания по написанию курсовых работ по дисциплине «Инновации в сервисе» для студентов направления подготовки бакалавров 43.03.01- Сервис разработаны в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г., Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 - Сервис, профиль подготовки - «Социокультурный сервис».

Бакалавр – это квалификационный уровень выпускника, который получил навыки планирования, осуществления и презентации результатов индивидуального научного исследования. Это предполагает умение составить научную библиографию по тематике, подготовить информационные материалы, содержащие отчёт о результатах исследовательской деятельности. Курсовая работа – это вид учебной работы, заключающийся в самостоятельном создании целостного научно-исследовательского труда или проектного труда.

Студент должен представить текст, написанный по определённым правилам. Соблюдение этих правил должно свидетельствовать о том, что студент способен в рамках конкретной темы применить теоретические знания и практические навыки, привлечь необходимые источники, показать умение сравнивать разные точки зрения, которые можно найти в научной литературе, сделать обоснованные выводы.

Написание курсовой работы является важным этапом в обучении студентов, способствующим формированию навыков самостоятельного научного и практического подхода к освоению учебного материала. В соответствии с учебным планом студенты, обучающиеся по программе подготовки бакалавров, пишут курсовые работы на втором и третьем курсах, что становится основой для последующей работы по написанию выпускной квалификационной работы на четвёртом курсе. Таким образом, написание курсовых работ является важным шагом к освоению навыков научно-исследовательской деятельности и создания выпускной квалификационной работы.

Текст курсовой работы должен представлять собой оригинальное, самостоятельное произведение, не являющееся полностью, ни частично копией произведения, уже написанного ранее. Использование текста и идей других авторов возможно только в рамках корректно оформленного цитирования с указанием источника. В случае, если в задачи работы не входит получение научной или научно-практической новизны, оригинальность работы заключается в способах изложения, анализа и сравнения уже известных научных и научно-практических идей и знаний.

Обучающийся несёт персональную ответственность за самостоятельность содержательной части курсовой работы. Несамостоятельность курсовой работы является основанием для снижения оценки вплоть до выставления неудовлетворительной оценки.

Наполнение каждой части курсовой работы определяется её темой. Выбор темы, этапы подготовки, поиск библиографических источников, их изучение и отбор

фактического материала, методика написания, правила оформления и защиты курсовой работы имеют много общего с выпускной квалификационной работой.

Студент должен уметь самостоятельно искать информацию, анализировать её и излагать результаты своей работы письменно и устно. Курсовая работа является изложением собственного взгляда на проблему, изложенную в курсовой работе, на основе изученного материала, собранного на основе изучения как источников, так и в литературы по проблеме, отражённой в теме курсовой работы. В курсовой работе присутствует элемент авторского осмысления темы. Защита курсовой работы может проводиться в виде аттестации научным руководителем, либо по усмотрению кафедры на заседании комиссии, состоящей из представителей кафедры.

Целью курсовой работы по дисциплине «Инновации в сервисе» является формирование у студентов умений и навыков самостоятельного решения профессиональных задач и научно-исследовательской работы. Для достижения данной цели решается ряд важных задач:

- углублённое освоение материала дисциплин;
- развитие комплексного видения научной (научно-практической) проблемы;
- практическое освоение методов и норм научного исследования и решения прикладных задач;
- развитие навыков планирования и организации собственной деятельности, проектирования процесса исследования;
- развитие навыков самостоятельного поиска, обработки и интерпретации информации;
- развитие навыков самостоятельного систематизации и анализа информации;
- развитие навыков самостоятельной исследовательской работы;
- развитие навыков аргументации и представления обоснованных результатов исследования;
- развитие навыков структурирования информации и проектирования результатов исследования;
- развитие навыков публичного выступления и дискуссии.

Курсовая работа пишется обучающимся под руководством научного руководителя. Научный руководитель определяет основные направления деятельности по курсовой работе, оказывает содействие в написании курсовой работы и контролирует ход выполнения курсовой работы обучающимся.

Выбор темы курсовой работы осуществляется студентом совместно с научным руководителем. При этом студент руководствуется будущими целями своей профессиональной деятельности, рассматривая курсовую работу как основу для своих последующих научных изысканий в процессе обучения и написания выпускной квалификационной работой. Научный руководитель помогает студенту сориентироваться в выборе темы, учитывая и тематику собственных исследований в области сервиса, а также проводит анализ практического материала по Республике Дагестан. После взаимного согласования темы курсовой работы студент представляет точную формулировку темы на кафедру, где она регистрируется протоколом и позже уже не может быть изменена.

Обучающийся самостоятельно составляет план выполнения курсовой работы и согласовывает его с научным руководителем. Содержание курсовой работы должно соответствовать её теме и плану работы.

Подбор литературы по теме курсовой работы осуществляется обучающимся самостоятельно. Курсовая работа выполняется студентом самостоятельно, научный руководитель лишь помогает определять студенту основные направления работы. По всем вопросам подготовки, написания, оформления курсовой работы студент вправе обращаться к своему научному руководителю. При этом важно помнить, что научный руководитель осуществляет только общее руководство курсовой работой и не обязан помогать студенту в её написании и редактировании.

При написании курсовой работы студент должен продемонстрировать способности:

- осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач,
- определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений,
- управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития,
- применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса,
- осуществлять исследование рынка сервиса, организовывать продажи и продвижение различных товаров, услуг, продукта,
- принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности,
- применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности,
- принимать решения в вопросах организации сервисной деятельности,
- рассчитывать и анализировать затраты деятельности организации сервиса на те или иные расходы связанные с продвижением, рекламой, маркетинговой коммуникацией, в соответствии с требованиями потребителя и (или) аудитории, обосновывая эффективные управленческие решения,
- проектировать объекты деятельности в сфере сервиса,
- разрабатывать бизнес-планы создания и развития существующих и новых организаций (направлений деятельности, продуктов) и оценивать их эффективность,
- продвижения услуг сервиса с использованием современных технологий,
- разрабатывать и применять технологии обслуживания клиентов в сервисной организации с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий,
- осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации,
- находить, анализировать и обрабатывать научную информацию в сфере сервиса,
- работать со статистической информацией при осуществлении рыночных исследований с использованием современного программного обеспечения,
- анализировать рынок Республики Дагестан с позиции перспективности деятельности современных организаций осуществляющих услуги сервиса.

Студент **должен знать:**

- общие принципы и закономерности написания научных работ;
- подходить к научному тексту как к способу обоснования результатов;
- правильно ставить научные цели и задачи и находить адекватные способы и средства их решения;
- верно оформлять результаты своей научно-исследовательской деятельности, обеспечивать возможность их дальнейшего использования.

Студент **должен владеть:**

- техникой реферирования;
- навыками исследования, обоснования его результатов;
- правильного применения научного аппарата, оформления рукописи;
- языком и стилем научной речи.

Студент должен **демонстрировать способность и готовность:**

- самостоятельной исследовательской работы;
- самостоятельно проводить поиск материала по теме и его анализ.

2. Основные этапы подготовки курсовой работы по дисциплине «Инновации в сервисе»

В соответствии с выделенными задачами формируется ряд этапов курсовой работы:

1. Выбор и утверждение темы курсовой работы и научного руководителя.
2. Составление рабочего плана курсовой работы.
3. Поиск литературы по теме исследования, её систематизация, формирование информационной базы для выполнения курсовой работы.
4. Постановка цели и задач исследования, выбор основных его методов.
5. Сбор информации, систематизация и обработка.
6. Структурирование найденного материала, его осмысление.
7. Описание и анализ результатов.
8. Написание текста курсовой работы.
9. Представление предварительного варианта курсовой работы на проверку научным руководителем.
10. Оформление курсовой работы в соответствии с требованиями представления в курсовой работе текстовых и графических результатов исследования.
11. Проверка текста в системе поиска текстовых заимствований «Антиплагиат».
12. Подготовка доклада и презентации к защите курсовой работы.
13. Защита курсовой работы.

Первым этапом написания курсовой работы является выбор проблемы исследования, отражённой в теме курсовой работы. Студенту предоставляется право самостоятельного выбора темы исследования из предложенного кафедрой перечня, исходя из собственных научных интересов, практической и теоретической значимости взятой к рассмотрению проблемы. Также студент может самостоятельно предложить тему для выполнения курсовой работы. Тема курсовой работы, выбранная при консультациях с научным руководителем, должна быть актуальной, содержать элементы научной и (или) практической новизны, относительная разработанность темы в научной литературе. При выборе темы способом определения актуальности и предварительной степени изученности темы может стать общий

просмотр научных сайтов с помощью поисковых программ с тематикой статей, докладов, выступлений на конференциях за последние несколько лет. Простой просмотр даёт представление о научной проблематике, источниках и литературе.

Научный руководитель направляет работу студента, помогая ему оценить возможные варианты решений, но выбор решений – это задача самого студента. Он как автор выполняемой работы отвечает за принятые решения, за правильность полученных результатов и их фактическую точность.

Научный руководитель:

- оказывает помощь в составлении плана работы и календарного графика выполнения курсовой работы;
- консультирует по подбору информационных источников;
- оказывает помощь в выборе методов исследования;
- даёт рекомендации по решению отдельных проблем в процессе исследования;
- проверяет рукопись, при этом он не обязан редактировать текст курсовой работы и исправлять стилистические ошибки.

Студент обязан периодически информировать своего научного руководителя о ходе подготовки курсовой работы.

Планирование работы по выполнению курсовой работы начинается с составления плана. План разрабатывается самим студентом с условием обязательного утверждения его научным руководителем. План позволяет систематизировать деятельность по подготовке курсовой работы. Также составляется план-график написания глав или разделов, параграфов и курсовой работы в целом.

Состояние изученности темы начинается со знакомства с литературой по теме. Изучение литературы по выбранной теме следует начинать с общих работ, чтобы получить представление об основных вопросах, а затем уже вести поиск специализированных работ. Следует проверять достоверность фактов, использовать только материал, отражающий объективные свойства вещей и процессов, на основании которых определяются закономерности явлений, строятся теории и выводятся законы. Достоверность научных фактов в значительной степени зависит от достоверности первоисточников, от их целевого назначения и характера их информации. Очевидно, что официальное издание, публикуемое от имени государственных или общественных организаций, учреждений и ведомств, содержит материалы, точность которых является высокой.

Особой формой фактического материала являются цитаты, которые органически вплетаются в текст курсовой работы, составляя неотъемлемую часть анализируемого материала. Они используются для того, чтобы без искажений передать мысль автора первоисточника, для идентификации взглядов при сопоставлении различных точек зрения и т.д. Во всех случаях число используемых цитат должно быть оптимальным, т.е. определяться потребностями разработки темы курсовой работы.

Работы, написанные только на основе пересказа содержания научных монографий и статей без опоры на источники, не могут быть признаны самостоятельным научным исследованием, каким является курсовая работа.

При написании текста курсовой работы необходимо соблюдать требования, предъявляемые к научному стилю изложения текста. Качествами, определяющими культуру научной речи, являются точность, ясность и краткость. Смысловая точность – одно из главных условий, обеспечивающих научную и практическую ценность заключённой в тексте

курсовой работы информации. Другое необходимое качество научной речи - умение писать доступно и доходчиво. Специфика научных текстов – использование стандартизированной, унифицированной терминологии. Необходимо соблюдать единство терминологии в пределах текста. Следует избегать малораспространенных терминов или разъяснять их при первом упоминании в тексте. Не следует использовать слова и выражения, которые не имеют смысловой нагрузки, а также повторы, слова-паразиты,

Стиль курсовой работы – это стиль безличного монолога, лишённого эмоциональной и субъективной окраски. Не принято использовать местоимение первого лица единственного числа «я», точку зрения автора обычно отражают неопределённо-личные предложения, например, «к проблеме подходят с различных точек зрения». Используются также изложение авторской позиции от третьего лица («автор полагает, что...») и страдательный залог («в курсовой работе предложен подход к решению проблемы»).

Рубрикация курсовой работы представляет собой деление её основной части, отделение одной части от другой, использование заголовков, нумерации. Рубрикация в курсовой работе отражает логику научного исследования и потому предполагает чёткое подразделение текста на отдельные логически связанные части.

Простейшей рубрикой является абзац, который рассматривают как композиционный приём, используемый для объединения ряда предложений, имеющих общий предмет изложения. Правильная разбивка текста курсовой работы на абзацы существенно облегчает её чтение и осмысление, нужно стремиться к тому, чтобы каждый абзац содержал самостоятельную мысль.

Заголовки глав и разделов курсовой работы должны точно отражать содержание относящегося к ним текста, любой заголовок в научном тексте должен быть по возможности кратким.

В соответствии с логикой исследования основная часть работы должна быть разделена на главы, главы, в свою очередь, разделены на параграфы.

Должно быть соответствие между поставленными задачами и делением текста на главы с параграфами. Решению каждой из задач, как правило, посвящён параграф, а глава – это решение двух-трех смежных задач, хотя вся глава может быть посвящена решению одной большой задачи.

При цитировании каждая цитата должна сопровождаться ссылкой на источник, библиографическое описание которого должно приводиться в соответствии с требованиями библиографических стандартов. Использование чужого материала без ссылки на автора и источник заимствования не допускается. Необходимо точно воспроизводить цитируемый текст, ибо это может исказить смысл слов автора.

Цитирование автора делается только по его произведениям. В том случае, когда источник недоступен, разрешается воспользоваться цитатой из этого автора, опубликованной в каком-либо издании, предваряя библиографическую ссылку на источник словами «Цитируется по:» или в сокращённом варианте «Цит. по:».

При непрямом цитировании (пересказе, изложении мыслей других авторов своими словами) следует быть предельно точным в изложении мыслей автора и корректным при оценке излагаемого, также обязательно давать соответствующие ссылки на источник.

Использование фрагментов текста других работ обучающегося в тексте курсовой работы этого же студента допустимо только при наличии указания на источник.

После написания и оформления курсовой работы, получения одобрения научного руководителя студент представляет её на кафедру для осуществления централизованной

проверки на антиплагиат. Результаты проверки не зависят от проверяющего на кафедре, поскольку работает программа. Если результаты проверки являются удовлетворительными (решение о допустимом проценте заимствований принимается руководством университета), работа допускается к аттестации. В случае, если «антиплагиат не пройден», то есть, результаты проверки на заимствования являются неудовлетворительными, работа возвращается студенту на доработку, после чего процедура проверки повторяется.

Подготовка курсовой работы ведётся в соответствии со сроками. Необходимо представить готовую работу научному руководителю, для получения первичного допуска к защите, не менее чем за 14 календарных дней до даты защиты, утверждённой на кафедре. За этот период руководитель должен изучить работу, сделать необходимые замечания и дать общее заключение о допуске или не допуске работы к защите. После данного заключения работа, в случае одобрения и получения допуска к защите, направляется на проверку на заимствования (если иное не предусмотрено решением кафедры). В окончательном (при необходимости – доработанном) варианте работа представляется научному руководителю, а он сдает ее на кафедру в срок не менее чем за 3 дня до даты защиты, - в электронном и печатном вариантах.

При невыполнении вышеуказанных требований обучающийся не допускается к защите в установленные сроки.

3. Структура и объем курсовой работы по дисциплине «Инновации в сервисе»

Объем курсовой работы составляет 30–40 страниц машинописного текста.

Минимальный объем библиографии - не менее 25 наименований.

Норма содержания текстовых заимствований - не более 40 % или оригинальность не менее 60 %. Допускается перед проверкой в системе «Антиплагиат» удалять из электронного варианта работы список литературы, сноски и приложения, если они представляют собой заимствованные материалы и указаны в работе в качестве таковых.

Структура курсовой работы состоит из титульного листа, содержания, введения, основной части из двух глав (по два-три параграфа), либо трех глав (один, два или три параграфа), заключения, списка использованных источников и литературы, приложений (не обязательно).

Примерная структура курсовой работы может выглядеть так:

Введение.

Глава 1. Теоретические основы изучения выбранной темы

Глава 2. Изучение исследуемой проблемы, с привлечением эмпирического (практического исследовательского) материала, возможно с привлечением результатов практической стажировки и учебной, производственной практик. В этом разделе приводятся данные, полученные на основании проведённых студентами самостоятельных исследований. Обязательным является изучение проблем организации сервиса по Республике Дагестан в выбранном направлении.

Глава 3. (при необходимости) Разработка продукта с рекомендациями по внедрению и/или оптимизации имеющегося продукта, сделанные на основе изученного материала и проведённых исследований.

Заключение.

Список использованных источников и литературы.

Приложения (при необходимости).

Титульный лист оформляется по образцу, данному в Приложении 1. На титульном листе указываются: полное официальное наименование университета, название подразделения (факультета), название кафедры, шифр и название направления подготовки, название профиля подготовки, название курсовой работы, фамилия и инициалы, курс, номер группы студента, фамилия и инициалы, учёная степень, учёное звание научного руководителя, город и год защиты курсовой работы. Учёная степень указывается в сокращённом варианте. При отсутствии у научного руководителя учёного звания указывается его должность - ассистент, старший преподаватель, доцент.

За титульным листом идет задание, которое дается научным руководителем курсовой работы (Приложение 2). Задание не нумеруется.

Пункты необходимые для заполнения указаны в Приложении 2.

Содержание, которое находится сразу после задания на третьей странице работы (с этой страницы, на которой ставится цифра «3», начинается нумерация страниц курсовой работы) включает порядок расположения структурных частей курсовой работы с указанием страниц, на которых начинается каждый раздел (Приложение 3).

Во **Введении** обосновывается актуальность выбранной темы исследования (не более 1 страницы текста), обозначаются цель и задачи, объект и предмет исследования. Цель и задачи, объект и предмет как организующая часть исследования обязательно согласовываются с научным руководителем. Студент также обозначает используемые методы исследования, эмпирическую базу, хронологические рамки исследования, практическую значимость исследования. В конце введения необходимо обозначить структуру работы, предваряя ее словами: «Курсовая работа состоит из введения, двух (трех) глав, 6 (или иное число) параграфов, заключения, списка использованных источников и литературы, приложений (при необходимости)», __ количества таблиц, __ количества рисунков, __ количества источников литературы. Далее следует основное содержание курсовой работы.

Общий объем введения в курсовой работе должен составлять порядка 10% всей работы, т.е. 3-4 страницы.

В начальной части введения, связанной с актуальностью темы, ставится основная проблема работы. Проблема - это узловой пункт темы, задающий ракурс её рассмотрения, она является основой, стержнем всей работы. Нужно ясно, корректно сформулировать проблему. Она может быть осознана в виде проблемной ситуации, нерешенного вопроса, теоретической или практической задачи и т.п.

Обоснование актуальности темы должно содержать объяснение того, почему к данной теме целесообразно обратиться именно сейчас, какова научная и практическая необходимость, в каком состоянии находятся современные научные представления о предмете исследования. Актуальность темы определяется противоречиями, присущими современному состоянию теоретических представлений об объекте исследования. Актуальность бывает теоретическая и практическая. Теоретическая актуальность определяется степенью изученности проблемы, она зависит от того, что сделано в данном направлении предшественниками и что осталось ими неразрешенным. Практическая актуальность для исследователя определяется связью выбранной темы с актуальными на сегодняшний день процессами, влияющими на развитие всех составляющих туристской отрасли.

Поставленная проблема должна быть отражена в формулировке цели исследования во введении к курсовой работе. Цель исследования совпадает по содержанию с темой, но ни в коем случае не дублирует её формулировку слово в слово.

Формулируя задачи курсовой работы, студент определяет, каким образом он собирается решить проблему, раскрывает структуру исследования. Решению каждой задачи соответствует одна из глав или один из разделов.

Важно различать источники и литературу. **Источниками для написания курсовой работы** могут быть:

1. Документы законодательного характера.
2. Нормативные документы государственного происхождения.
3. Официальные документы международных организаций.
4. Документы статистики - количественные данные о населении, его демографических и социальных характеристиках, потреблении в сфере сервиса, регионах, уровне экономического развития, развитии тех или иных направлений в сервисе, в том числе в сфере туризма и т.д.
5. Документы, связанные с деятельностью предприятий сферы.
6. Документы личного происхождения (например, личные интервью, отзывы, комментарии).
7. Документы средств массовой информации.
8. Визуальные (аудиовизуальные) источники (например, фотографии, видеоматериалы).
9. Рекламные материалы.

Желательно во введении кратко охарактеризовать основные группы использованных в курсовой работе источников. Источники можно разделить на несколько групп (пример разделения приведён выше). При описании источников базы исследования, как и степени изученности, рекомендуется давать сноски, в которых указываются наиболее важные источники и исследования.

При рассмотрении степени изученности проблемы нужно перечислить несколько ведущих прошлых и современных отечественных и зарубежных учёных, занимавшихся данной проблемой в различных ракурсах. Важно указать особо значимые труды по теме курсовой работы, дать им обоснованную критическую оценку, отметить их главные достоинства и недостатки. Основные труды отечественных и зарубежных исследователей, относящихся к теме исследования, нужно указать в подстрочных сносках.

Объект и предмет курсовой работы соотносятся между собой как общее и частное. В объекте выделяется та его часть, которая служит предметом исследования. Именно на предмет направлено основное внимание, именно предмет исследования определяет тему курсовой работы и тесно связан с нею.

Объект исследования – тот или иной общий контекст, в который вписывается тема.

Предмет исследования – ракурс исследования объекта. Он уже, чем сам объект, тесно связан с ним и вытекает из объекта.

Пример формулировки объекта и предмета исследования:

Объект исследования – деятельность предприятий сервиса на российском рынке.

Предметом исследования является развитие сервиса в Республике Дагестан.

Во введении студент должен показать, какие научные методы были использованы им в курсовой работе. В наиболее общем виде **метод – это инструменты и способы достижения результатов**. Во введении нужно указать обязательные общенаучные методы,

которые применялись при написании курсовой работы. Поскольку часто рассматривается явление в его историческом развитии, к числу основных методов научного исследования можно отнести: историко-генетический; историко-сравнительный; историко-типологический; историко-системный.

Историко-генетический метод (описательный) относится к числу наиболее распространённых в научных исследованиях. Он состоит в последовательном обнаружении свойств, функций и изменений изучаемой реальности в процессе её исторического движения, что позволяет в наибольшей мере приблизиться к воссозданию развития объекта изучения.

Сравнительный метод также давно применяется в научных исследованиях. Сравнение – важный и, пожалуй, самый широко распространённый метод научного познания. Логической основой сравнительного метода в том случае, когда устанавливается сходство сущностей, является аналогия. Аналогия – это общенаучный метод познания, который состоит в том, что на основе сходства одних признаков сравниваемых объектов делается заключение о сходстве других признаков.

Типологический метод состоит в определении особенного и общего в процессе развития. Системный подход – один из основных методов, который используется в науках об обществе, так как общество является сложно организованной системой. В данном случае предметом исследования становятся связи и отношения между элементами целого. В данном случае устанавливаются постоянно повторяющиеся связи между элементами целого (закономерности) и такие же связи между системой и её окружением.

Применяются и другие общенаучные методы, которые выступают в качестве конкретных познавательных средств: анализ и синтез; индукция и дедукция; описание. Анализ и синтез – логические операции, без которых невозможно классификация и систематизация. Анализ – разделение объекта на части. Синтез – обобщение, установление сущностных признаков объекта исследования. Индукция и дедукция – логические приёмы, при которых исследователь ведёт свои рассуждения либо от частного к общему (индукция), либо от общего к частному (дедукция). Описание предполагает ответ на вопросы: Что? Где? Когда? Описание необходимо для создания модели изменения объекта исследования во времени и в пространстве.

В курсовой работе могут быть использованы как общие для всех наук методы, так и методы присущие отдельным направлениям научных исследований. Это описательный (историко-генетический), сравнительный (компаративный), типологический, системный.

К частным методам, применяемым в курсовых работах, чаще всего относят опрос, фокус-группа, контент-анализ, SWOT-анализ, PEST-анализ и другие методы, используемые в других науках, прежде всего в социологии.

Пример описания теоретико-методологической базы исследования:

Для достижения цели исследования, в работе были использованы следующие методы: описательный (историко-генетический), сравнительный, типологический и системный методы. Описательный метод позволяет реконструировать процесс развития сервиса в Республике Дагестан в контексте развития деятельности предприятий сервиса на российском рынке. Типологический метод позволяет выявить ведущие тенденции изменений. Сравнительный метод позволяет выявить общее и особенное в развитии сферы сервиса. Системный метод позволяет рассмотреть развитие сервиса в Республике Дагестан как единого целого и выявить взаимосвязь составляющих его частей.

В курсовой работе нужно указать начало и конец рассматриваемого явления, обосновав при этом как нижнюю, так и верхнюю хронологическую границу темы курсовой

работы. При этом в силу необходимости студент в курсовой работе может говорить о событиях, произошедших либо до, либо после указанных хронологических рамок. Показывая предпосылки того или иного явления, автор курсовой работы может обращаться к более раннему периоду, либо же может говорить о явлениях, произошедших после указанной верхней границы хронологических рамок для подтверждения закономерности выявленных им процессов.

В рамках курсовой работы студент должен привнести что-то новое в изучение той проблемы, которую он рассматривает. Обычно критериями научной новизны курсовой работы являются результаты, полученные студентом в одной из указанных областей исследований:

1. Применение положений новых теорий к объекту и/или предмету исследования.
2. Введение в оборот новых источников для подтверждения или опровержения уже применяемых теорий.

Структура основной части курсовой работы зависит от особенностей темы и от цели и задач исследования. Названия глав не должны повторять формулировку темы, а названия параграфов не должны повторять название глав. Названия всех разделов должны представлять из себя простые повествовательные предложения.

Первая глава – теоретическая, она предполагает теоретический анализ основных понятий, теоретических подходов к исследованию темы, используемых в ходе написания курсовой работы. К примеру, тема «Инновационная деятельность в туристских компаниях» предполагает, что в первой главе работы дается теоретический анализ понятий «Инновационная деятельность на предприятиях сферы туризма». В данной главе необходимо дать анализ имеющихся определений, кратко охарактеризовав их, и выделить то из определений, которое наиболее подходит под цели данного конкретного исследования. Желательно обозначить подходы, имеющиеся в современной литературе, к изучению данной проблематики исследований. Можно определить классификацию инноваций, источники инновационной деятельности в турфирме и особенности формирования инновационных проектов.

Вторая глава – аналитическая, она предполагает анализ ситуации в изучаемой области инноваций, специфика инновационной деятельности в туристических компаниях. В данной главе студент самостоятельно анализирует источники информации – официальные сайты, туристические компании, статистические источники, официальную информацию, данные социологических и маркетинговых центров. Кроме того, приветствуется проведение студентом самостоятельного исследования в форме анкетирования или интервью, контент-анализа, фокус-группы, SWOT-анализа, эксперимента и так далее, с соблюдением всех требований к исследованию. В этом случае должна быть описана методика сбора эмпирической информации – характер аудитории исследования, сколько, где и когда человек опрошено, на каком основании отбирались респонденты, требования к соблюдению анонимности, конфиденциальности и нераспространению полученных данных.

В аналитической главе делаются выводы о том, какова современная ситуация в изучаемой области, какие имеются положительные тенденции и динамика, каковы возможные негативные стороны и потенциал изменений в развитии ситуации. Выводы по данной главе становятся результатом для разработки инноваций в продвижении турпродукта (тура и т. д.) как конечной практической части курсовой работы.

Разработка продукта или рекомендации по его изменению содержатся в третьей главе. Курсовая работа может и не содержать разработку продукта, а просто подводить итог

проведённым исследованиям. Если же студент разрабатывает самостоятельный продукт или предлагает какие-либо инновации, изменения, улучшения в уже существующий продукт, то данный проект становится содержательной частью третьей главы.

Каждая из глав должна содержать самостоятельный вывод студента (не более 1 страницы). Выводы не должны содержать цитат и ссылок. Это должно быть самостоятельное осмысление автором основных положений главы.

В **Заключении** (2-3 страницы) курсовой работы выносятся основные выводы, полученные в ходе всего исследования. Сюда включаются и теоретические выводы, полученные в первой главе, и практические выводы – по главам 2 и 3. Выводы в заключении не должны дублировать выводы, полученные в главах, а являются результатом большей степени обобщения. В заключении не следует пересказывать содержание работы.

В **Списке использованных источников и литературы** указываются только те источники, с которыми работал студент, и ссылки на которые имеются в содержательной части курсовой работы. В список литературы не включаются источники, не имеющие ссылок в тексте работы. Источники должны быть современными, желательно, чтобы не менее 60% из них составляли источники, изданные за последние 5 лет до года написания курсовой работы. Список составляется в соответствии с ГОСТ Р 7.0.100–2018 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления» утверждён приказом № 1050-ст Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии (Росстандартом) от 03 декабря 2018 г. и ГОСТ Р 7.0.5–2008 «Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления».

Список использованных источников и литературы позволяет понять степень изученности студентом темы курсовой работы, глубину работы над ней. Список представляет собой перечисление в определённом порядке всех документов, монографий, справочных изданий, статей и других публикаций, использованных в курсовой работе. Список включает библиографическое описание всех использованных, то есть цитированных или упоминаемых в работе источников, а также всю использованную при написании курсовой работы литературу.

Структура списка использованных источников и литературы:

1. Источники

а) Неопубликованные источники.

б) Опубликованные источники. На первом месте отдельно выделяются нормативно-законодательные источники по степени главенства (международные, государственные, муниципальные).

2. Литература (включает в себя монографии, статьи, тезисы и т.д.). Размещение названий книг и статей в Списке – алфавитное, в соответствии с фамилией автора. Коллективные монографии и сборники статей, написанные коллективом авторов свыше трех, публикации, где автор не указан, помещаются в списке в соответствии с первой буквой названия книги.

Первыми в списке размещаются в алфавитном порядке книги и статьи.

Интернет-источники публикуются на общем основании в общем алфавитном порядке.

Часть графического, аналитического (таблицы, графики, диаграммы), математического (формулы, подсчёты, расчёты) материалов выносятся в **Приложения**. Приложения оформляются отдельным разделом и не входят в основной объем курсовой работы. Нумерация страниц, на которых даются приложения, должна быть сквозной и продолжать общую нумерацию страниц основного текста. Перед приложениями на

отдельной чистой странице оформляется надпись «Приложения», а сами приложения начинаются с отдельной страницы. Надпись размещается в правом верхнем углу страницы. Приложения, в случае если их более одного, нумеруются по порядку, например, «Приложение 1» и так далее. Нумерация приложений ставится даже в том случае, если приложение всего одно. Каждое приложение должно иметь название, например: «Таблицы по результатам исследования» или «Расчет стоимости тура» и так далее.

В приложения целесообразно выносить материал, имеющий не основное, но существенное значение для курсовой работы. Данный материал является дополняющим основные результаты исследования, либо отражает основные результаты, но по различным причинам не может быть включён в основной текст. Целесообразность вынесения материалов в приложение обсуждается с научным руководителем. Логика использования приложений состоит в том, чтобы целостность всего текста не была нарушена без приложений; в приложения не были вынесены те материалы, которые являются важными для понимания основного смысла работы.

По тексту курсовой работы на каждое приложение приводится ссылка, например: «обоснование методики расчёта приводится в приложении 2», или расчёт был произведён по формуле (см. Приложение 2). Приложения размещаются в порядке ссылок на них в курсовой работе.

В случае если материал (например, схема, таблица, карта, график, иллюстративный графический материал, фотография), взят автором курсовой работы из какого-либо исследования, необходимо в обязательном порядке привести сведения об источниках данного материала и его авторстве. В оглавлении работы приложения отражаются в виде самостоятельной рубрики без указания полного названия каждого приложения.

4. Правила оформления курсовой работы по дисциплине «Инновации в сервисе»

4.1. Общие правила оформления текста

Оформление курсовой работы не менее важно, чем её написание. Несоблюдение требований оформления курсовой работы может привести к снижению оценки вплоть до оценки «неудовлетворительно».

Печатать текст работы следует только на одной стороне листа (формат А4, 210x297 мм), соблюдая следующие поля: верхнее - 2,0 см; нижнее - 2,0 см; левое - 3,0 см; правое - 1,5 см. Текст необходимо выравнивать по ширине. Интервал перед и после абзаца равен 0. Работа должна быть выполнена в текстовом редакторе MS Word, шрифт – Times New Roman, размер шрифта кегль №14, междустрочный интервал 1,5 пункта. Абзацный отступ 1,25.

Страницы учитываются, начиная с титульного листа. Нумеруются страницы, начиная с оглавления (титульный лист не нумеруется, что достигается путём использования программной функции «особый колонтитул для первой страницы»). Цифру, обозначающую порядковый номер страницы, ставят в середине или в правом углу нижнего поля страницы, размер шрифта – 12. Приложения в объём работы не входят, но страницы нумеруются сквозной нумерацией.

Необходимо придерживаться определённой композиционной структуры работы, основными элементами которой в порядке их расположения являются следующие:

- 1) титульный лист;
- 2) задание;
- 3) содержание;
- 4) введение;

- 5) основная часть в соответствии с утверждённой структурой;
- 6) заключение;
- 7) список использованных источников и литературы;
- 8) приложения.

Заголовки в тексте должны быть идентичны заголовкам в оглавлении работы. Это достигается путем использования функции «Автособираемое оглавление» в программной вкладке «Ссылки - Оглавление». После внесения изменений в названия или объем курсовой работы, необходимо «обновить» оглавление, чтобы в него автоматически были также внесены соответствующие изменения. Все заголовки в работе начинают с заглавной буквы. Точка в конце заголовка НЕ СТАВИТСЯ. Введение, главы, заключение, список использованных источников и литературы начинаются с новой страницы. Параграфы внутри глав начинаются, отступив одну пустую строку после предыдущей части, но на той же странице. Названия глав и параграфов, а также всех остальных структурных элементов (введение, заключение, список литературы, приложения) выделяются жирным шрифтом, без подчёркиваний и курсивов. В конце каждой главы делаются выводы по всей главе.

Пример использования:

1. Теоретические основы изучения инновационной деятельности в туризме

2. Анализ (исследование) инноваций применяемых на дагестанском рынке туристских услуг

2.1. Дагестанский рынок инноваций: особенности и перспективы развития

В тексте может присутствовать графический и табличный материал. Он значительно усиливает и обогащает курсовую работу, однако следует помнить, что к нему применяются свои правила оформления. Рекомендуется подобный материал выносить в приложения.

4.2. Оформление табличного, графического материала и формул

Таблица должна иметь название, которое следует выполнять строчными буквами (кроме первой прописной). Название размещается над таблицей, по правому краю. Сначала пишется слово «Таблица» (с заглавной буквы, без точки в конце), обозначается номер таблицы, затем, с новой строки – название таблицы.

В тексте таблицы используется шрифт №12, абзацный отступ НЕ ПРИМЕНЯЕТСЯ. В «шапке» таблице приводятся точные названия строк и столбцов, выравнивание – по центру. Также обязательно должны быть указаны единицы измерений данных, например, «тыс. руб.» или «чел.». Данные в таблице должны быть читаемы, понятны и точны. В ссылке, рядом с названием таблицы, обязательно указывается источник, откуда приведена информация. Если информация авторская, то указывается в скобках рядом с названием таблицы слово «авт.».

Пример оформления таблиц:

Таблица 1^{ТС}

Рейтинг стран по международным прибытиям¹ ^{ТС}

	Страна	Млн. туристов ^{ТС}	Изменение, в ^{ТС} % ^{ТС}

¹ Статистический институт Республики Турция. Электронный ресурс. URL: <http://turkstat.go> (дата обращения: 10.05.2019 г.)

		2017 г.	2018 г.	
	Франция	83,6	83,7	100,12%
	США	70,0	74,8	106,86%
	Испания	60,7	65,0	107,08%
	Китай	55,7	55,6	99,82%
	Италия	47,7	48,6	101,89%
	Турция	37,8	39,8	105,29%
	Германия	31,5	33,0	104,76%
	Великобритания	31,1	32,6	104,82%
	Мексика	24,2	29,1	120,25%

Нумерация таблиц – сквозная по всей работе, включая приложения. При ссылке на данные в таблице в тексте указывается, в скобках: (см. табл. 1). Между текстом и словом «таблица» пробел не ставится. Между таблицей и последующим текстом работы необходимо поставить один пробел (пустую строку).

Рисунки в тексте приводятся как в основной части работы, так и могут быть вынесены в приложение. Важно не перегружать текст рисунками, в каждой главе рекомендуется приводить не более 3-4 рисунков. Каждый рисунок должен иметь название, которое размещается под рисунком, выравнивание текста – по середине. Пишется слово «Рисунок» (с заглавной буквы), затем проставляется номер рисунка, после номера ставится точка. Затем приводится название рисунка, с заглавной буквы, точка в конце не ставится. Рисунки в тексте должны быть четкие, подписи к ним – понятные. Необходимо указывать единицы измерения, используемые в рисунках. Это можно сделать как в самом рисунке, так и в подписях к нему. Необходимо указать точный период (мес. или год) получения данных, отраженных на рисунке, источник данных в виде ссылки, - после названия рисунка. Если рисунок авторский, то указывается в скобках рядом с названием рисунка слово «авт.».

Пример использования рисунка в тексте:

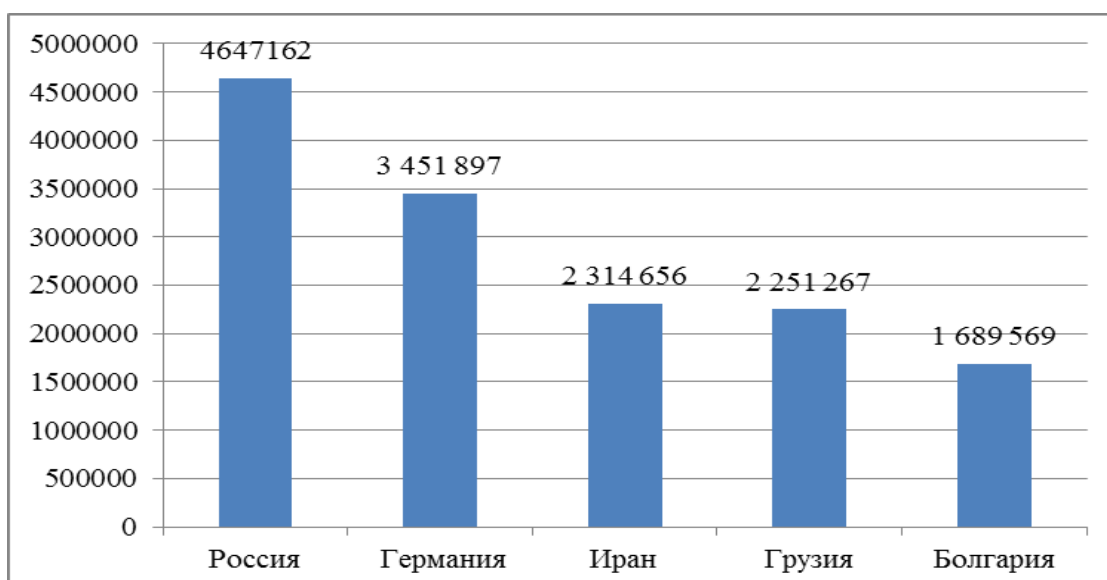


Рисунок 1. Количество въезжающих в Турцию (чел.), 2017 г.²

Нумерация рисунков – сквозная по всей работе, включая приложения. При ссылке на данные рисунка в тексте указывается, в скобках: (см. рис. 1).

Между текстом и рисунком, а также между названием рисунка и последующим текстом работы необходимо поставить один пробел (пустую строку).

Таблицу желательно не разрывать. В случае, если произошел разрыв таблицы, и часть ее перенесена на другую страницу, необходимо повторить «шапку» таблицы, а сверху указать «продолжение таблицы 1», для того, чтобы все графы в ней при просмотре были идентифицированы.

Все таблицы и рисунки, занимающие более ½ страницы, желательно выносить в приложения.

Для обоснования расчётов студент вправе использовать формулы. Все расчёты должны опираться на формулы и подтверждаться ими. Формулы в тексте приводятся с обязательной ссылкой на них. Сначала приводится формула, - отдельной строкой, затем, отступив несколько пунктов, в скобках – номер данной формулы. Далее, после запятой, отступив строку даются разъяснения элементов формул или сокращений в ней. Формула должна быть понятна и читаема, без каких-либо смещений текста. Допускается выносить формулу в приложение, в этом случае при ссылке на нее приводится и номер соответствующего приложения.

Пример использования формулы.

Коэффициент соотношения собственных и заемных средств рассчитывается по формуле (1):

$$K_{т/с} = (K_T + K_t) / I_c \quad (1),$$

где K_T – долгосрочные кредиты и заемные средства, K_t – краткосрочные кредиты и заемные средства, I_c – источники собственных средств. В случае если коэффициент

² Сайт ассоциации турецких турагентств URL: <http://www.tursab.org.tr/tr/turizm-verileri> (дата обращения: 10.05.2019г.)

составляет менее 0,7, уровень реализуемости инноваций можно считать низким, если более 0,7 – высоким.

4.3. Оформление ссылок в тексте работы

Существует два варианта ссылок в тексте: подстрочные и внутритекстовые. Первые приводятся в виде знака «сноска», что достигается путем использования программной функции «вставить сноску» во вкладке «ссылки». В этом случае нумерация ссылок начинается на каждой странице (1, 2, 3 и т. д.), на новой странице – 1, 2, 3 и т. д. Подстрочные сноски печатают без абзацного отступа и от основного текста отделяют сплошной чертой (как правило, это автоматическая функция программы). В качестве знака сноски применяются арабские цифры. Подстрочные ссылки чаще используются для примечаний и дополнений, если автор хочет что-либо пояснить по приведённому материалу.

Во втором случае внутритекстовая ссылка на источник помещается в квадратные скобки после приведения соответствующего источника или цитаты, с указанием страницы в данном источнике. Данный тип ссылок используется для обозначения источника из списка литературы, и встраивается в текст сразу после приводимого материала, либо цитаты. В случае цитирования, необходимо заключить в кавычки соответствующую часть текста, а в квадратных скобках привести четкое указание на страницу, откуда взята цитата. Например: В 2017 году 75% всех поездок в Турцию были совершены с помощью авиаперелетов, 18% приехали сюда на автомобилях, 6% - пересекли границу морем или по железной дороге [5, с. 67]. Первая цифра соответствует номеру источника в списке литературы, вторая цифра - номеру страницы, откуда взяты данные.

В курсовых работах рекомендуется использовать внутритекстовые ссылки!

5. Оформление списка использованных источников и литературы

Список использованных источников и литературы помещается в конце курсовой работы, после заключения, с новой страницы. После слов «Список использованных источников и литературы», выделенных жирным шрифтом, ставится одна пустая строка. Размещение источников следует строго по алфавиту. Сначала размещаются источники, затем следует литература. Работы, опубликованные на иностранном языке, обычно размещают после перечня всех источников.

В списке литературы приводятся только те источники, на которые имеется ссылка в самой курсовой работе. Недопустимо приводить те источники, которые в работе не нашли упоминания. Производится сквозная продолжающаяся нумерация источников в списке литературы.

Источники оформляются в соответствии с правилами. Они заключаются в следующем.

Для книг, написанных одним автором, в начале указываются фамилия, после которой ставится запятая, и инициалы автора. После всех инициалов ставится пробел. Далее следует название работы, точка. Далее, с заглавной буквы приводится название города, где издана работа, двоеточие и в кавычках с заглавной буквы - название издательства. Далее ставится точка, пробел и год выпуска работы. Точка, общее количество страниц.

Для книг, написанных авторским коллективом, указывается фамилия и инициалы первого автора, далее следует название работы, далее – «слэш» (косая черта), фамилии и инициалы первых трех авторов и (в случае если авторов более трех) – ставится сокращение «и др.». Далее все оформляется, так же как в предыдущем случае.

Для книг и учебных пособий, вышедших под несколькими авторами, но объединённых одним редактором, следует применять иные правила. Сначала пишется название книги, далее, через двоеточие, следует слово «монография» или «Учеб. пособие», далее через «слэш» приводятся инициалы и фамилия научного редактора книги, далее все следует как в предыдущих случаях.

При оформлении сборников трудов и материалов конференций приводится фамилия автора статьи, ставится запятая, инициалы, затем название публикации, через двойной «слэш» - название сборника, место и год издания, общее количество страниц, после точки – диапазон страниц для данной конкретной публикации.

Для многотомных книг необходимо указывать номер тома, который был использован в работе. Для этого сразу после названия издания делается приписка «Т.1.», где 1 – это номер тома.

Все указанные выше данные для точности их описания можно взять на обороте титульной страницы (так называемая «внутренняя титульная страница»), где всегда печатаются выходные данные книги.

Описание статей в периодических и продолжающихся изданиях следует использовать иные правила оформления. Сначала указывается фамилия, ставится запятая, затем - инициалы автора публикации, далее следует название публикации, далее через двойной «слэш» следует полное наименование издания, точка, год издания, точка, номер издания или выпуска, точка, диапазон страниц для данной публикации.

Отдельный порядок оформления Интернет - публикаций и Интернет - источников. В данном случае указывается фамилия автора, инициалы, название публикации, далее в скобках указываются слова (эл. источник) или (эл. ресурс), далее ставится фраза «Режим доступа» и приводится полная ссылка, при прохождении по которой можно попасть на данную публикацию. В конце ссылки в скобках приводится фраза «дата обращения» и ставится дата, когда было обращение к данной ссылке.

Список литературы в курсовой работе должен содержать не менее 40 источников, включая Интернет - источники. Все источники и литература даются в алфавитном порядке.

Примеры оформления источников в списке литературы.

Книга одного автора:

Панченко, О. Л. Инклюзивное образование как фактор интеграции в социум инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья: региональное измерение: Монография / Под. общ. ред. В. Д. Парубиной. Казань: НОУ ВПО «Университет управления «ТИСБИ», 2015. 400 с.

Книга нескольких авторов:

1. Мухаметзянова, Ф. Г. История для всех: Феномен субъектности в историческом пространстве: монографический сборник в 2-х частях. Часть 1. Коллективная монография / Мухаметзянова Ф. Г. Морозов А. В, Панченко О. Л., Хайрутдинов Р. Р., Шабельников В. К./ Под редакцией д. п. н., проф. Ф. Г. Мухаметзяновой, к. с. н. О. Л. Панченко. Казань: Издательство Казанского университета, 2017. Часть 1. 320 с.

2. Социология: Учебно-методическое пособие / Авторы-составители: Гильманов А. З., Панченко О. Л. Казань: АСО (КСЮИ), 2007. 109 с.

Публикация в сборнике трудов, в сборнике материалов научной конференции:

Галимова Г. В., Панченко О. Л. Экологизация туристской деятельности и экологический туризм: теоретический аспект изучения // Теоретические и практические аспекты научных исследований в туризме: Материалы I научно-практической конференции / Науч. ред. д. э. н., проф. А. В. Гумеров. Казань: ООО «НОЦ ЗНАНИЕ», 2019. С. 68-73.

Публикация в периодическом издании (статья, тезисы):

Садретдинов, Д. Ф., Панченко, О. Л., Веселова, Е. И. Потенциал объектов всемирного культурного наследия в открытом образовательном пространстве // Казанский педагогический журнал. 2020. №1. С. 152-156.

Публикации в Интернет-ресурсах:

Завершила работу Международная научно-практическая конференция "Школа молодых ученых-исследователей всемирного культурного наследия, посвященная 100-летию ТАССР" (Эл. ресурс) URL: <https://kpfu.ru/imoiv/22fevralya-2020-goda-na-baze-instituta-385755.html> (дата обращения: 24.02.2024)

6. Критерии оценивания курсовой работы по дисциплине «Инновации в сервисе»

Объектами оценки качества курсовой работы являются:

- содержание и оформление курсовой работы;
- доклад и мультимедийная презентация, представляемые обучающимся при защите курсовой работы;

- ответы обучающегося на вопросы, заданные в ходе защиты курсовой работы.

Обучающийся должен знать:

- тему своего исследования;
- вопросы смежных наук, касающихся данной темы;
- содержание источников, внесенных в список литературы;
- методологические и теоретические основы своего исследования;
- состояние практики в решении поставленной им проблемы;
- методы исследования и их обоснование.

Обучающийся должен уметь:

- самостоятельно подбирать источники исследования; – обосновывать актуальность темы исследования;

- самостоятельно разрабатывать программу исследования;

- делать обобщающие суждения;

- корректно пользоваться понятийно-терминологическим аппаратом своего исследования;

- логично и доказательно высказывать свои мысли.

Обучающийся должен владеть методами и инструментарием, необходимыми для проведения исследования.

Промежуточная аттестация обучающихся – оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплинам (модулям) и прохождения практик (в том числе результатов курсового проектирования (выполнения курсовых работ).

По результатам защиты курсовая работа может быть оценена на «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» выставляется в том случае, если:

- содержание курсовой работы соответствует заявленной теме;
- курсовая работа выполнена самостоятельно;

- дан обстоятельный анализ степени теоретического исследования проблемы, различных подходов к ее решению;
- в ходе защиты курсовой работы и ответах на вопросы показано знание нормативной базы, учтены последние изменения в законодательстве и нормативных документах по данной проблеме;
- тема раскрыта глубоко и всесторонне, материал изложен логично;
- теоретические положения органично сопряжены с практикой;
- широко представлен список использованных источников по теме курсовой работы;
- приложения к курсовой работе иллюстрируют достижения автора и подкрепляют его выводы;
- по своему содержанию и оформлению курсовая работа соответствует требованиям методических указаний.

Оценка «хорошо» выставляется в случае, если:

- содержание курсовой работы в целом соответствует заявленной теме;
- курсовая работа написана самостоятельно;
- дан анализ степени теоретического исследования проблемы;
- в ходе защиты курсовой работы и ответах на вопросы основные положения работы раскрыты на хорошем или достаточном теоретическом и методологическом уровне;
- теоретические положения сопряжены с практикой;
- приложения грамотно составлены, прослеживается связь с положениями курсовой работы;
- составлен список использованных источников по теме работы;
- по своему содержанию и оформлению курсовая работа соответствует требованиям методических указаний.

Оценка «удовлетворительно» выставляется в случае, если:

- имеет место определенное несоответствие содержания работы заявленной теме;
- в ходе защиты курсовой работы и ответах на вопросы исследуемая проблема в основном раскрыта, но не отличается теоретической глубиной и аргументированностью, имеются неточные ответы;
- нарушена логика изложения материала;
- в работе не полностью использованы необходимые для раскрытия темы научная литература, нормативные документы;
- теоретические положения слабо увязаны с практикой, практические рекомендации носят формальный бездоказательный характер;
- по своему содержанию и оформлению курсовая работа не во всем соответствует требованиям методических указаний.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется в случае, если:

- содержание работы не соответствует ее теме;
- в ходе защиты курсовой работы даны в основном неверные ответы;
- работа содержит существенные теоретико-методологические ошибки и поверхностную аргументацию основных положений;
- предложения автора четко не сформулированы;
- по своему содержанию и оформлению курсовая работа не соответствует требованиям методических указаний.

Оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» вносятся в экзаменационную ведомость и зачетную книжку. Отрицательная оценка в зачетную книжку не вносится.

Наименование темы курсовой работы вносится в приложение к диплому. Несвоевременное выполнение курсовой работы считается академической задолженностью и ликвидируется в установленном порядке.

Согласно номенклатуре дел курсовые работы хранятся в течение двух лет на кафедре социально-культурного сервиса и туризма, затем уничтожаются по акту. Для представления на конкурсы или использования в учебном процессе лучшие курсовые работы решением заведующего кафедрой могут быть оставлены на хранение на кафедре и после установленного срока. Обучающийся имеет право воспользоваться своей курсовой работой, находящейся на кафедре, при написании выпускной квалификационной работы [10].

7. Процедура защиты курсовой работы по дисциплине «Инновации в сервисе»

Завершающим этапом выполнения обучающимся курсовой работы является ее защита. Сроки защиты курсовых работ определяет заведующий кафедрой до даты проведения экзамена по дисциплине [9]. В целях предотвращения плагиата перед процедурой защиты научный руководитель представляет на кафедру электронную версию курсовой работы, где она проходит проверку на объём заимствования в системе «Антиплагиат». Обучающийся несет ответственность за своевременное предоставление научному руководителю письменной работы. К обучающимся, не предоставившим письменные работы в установленные сроки или если в работах повторно обнаружен плагиат более чем 30%, применяются дисциплинарные взыскания. Курсовая работа, оформленная в полном соответствии с представленными в данном учебно-методическом пособии требованиями, должна быть сдана в финальной редакции руководителю не позднее 3 дней до защиты на бумажном и электронном носителях. Курсовая работа в обязательном порядке должна сопровождаться мультимедийной презентацией.

Общие требования к демонстрационной мультимедийной презентации:

- отражение ситуации (в соответствии с темой работы) и основных результатов работы;
- наглядность и читаемость буквенного текста и цифрового материала с расстояния 4-5 метров;
- разумная достаточность представления информации;
- в таблицах, схемах или в иной представляемой документации должна отражаться аналитическая работа обучающегося.

Презентация оформляется строго в программе Microsoft PowerPoint. Количество слайдов не менее 4. Каждый слайд должен быть пронумерован и иметь заголовок. В случае использования заимствованных схем, графиков, диаграмм, необходимо в обязательном порядке ссылаться на их автора. При необходимости допускается вставка видео и фото фрагментов, но только при условии соблюдения авторских и смежных прав. Перед загрузкой презентация должна быть проверена антивирусной программой.

Обучающийся в течение 5-7 минут в своем докладе излагает основное содержание и результаты курсовой работы. В докладе рекомендуется отразить следующие моменты:

- актуальность исследования;
- научный аппарат работы (цель, задачи, объект и предмет исследования);
- методы исследования;
- полученные результаты исследования (выводы).

После завершения доклада руководитель имеет возможность задать вопросы обучающемуся. Обучающийся должен дать на поставленные вопросы четкие и

аргументированные ответы, глубина и полнота которых влияет на итоговую оценку курсовой работы.

Руководитель оценивает курсовую работу с точки зрения того, как обучающийся продемонстрировал знания, умения и владения в сфере выбора и применения клиентоориентированных технологий туристского обслуживания (индикатор ПК-4.3), а также организации ведения переговоров с туристами, согласования условий договора по реализации туристского продукта, оказания туристских услуг (индикатор ПК-7.1) (таблица 4).

Таблица 4 – Планируемые результаты освоения образовательной программы и результаты обучения по дисциплине

Категория компетенций	Код	и дисциплине	(знать,потребителями и
Обеспечение партнерского взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами.	наименование универсальной компетенции ПК-4 – способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	и дисциплине (знать,потребителями и уметь, владеть)	заинтересованным сторонами.
Умение самостоятельно разрабатывать внутренние нормативные документы по обеспечению качества и стандартизации услуг туристской индустрии.	ПК-4 – способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	-	Умение самостоятельно разрабатывать внутренние нормативные документы по обеспечению качества и стандартизации услуг туристской индустрии.
Обеспечение стандартов качества и норм комплексного туристского обслуживания. Осуществление обслуживания в соответствии с этнокультурными,	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции ПК-4.3	и	на основе нормативно-стандартизации услуг туристской индустрии.
	выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания	и	на основе нормативно-стандартизации услуг туристской индустрии.
	Планируемые результаты обучения	по	на основе нормативно-стандартизации услуг туристской индустрии.
		взаимодействия	на основе нормативно-стандартизации услуг туристской индустрии.

<p>обслуживания потребителей и (или) туристов, формирование взаимоотношений с потребителем.</p>	<p>ПК-7 – способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации</p> <p>ПК-7.1 – организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг.</p>	<p>клиентоориентированные технологии туристского обслуживания;</p> <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - технологиями процесса обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные элементы ведения переговоров с туристами, правила составления договора по реализации туристского продукта; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основными приемами ведения переговоров с туристами; - навыками осуществления внутренних и внешних профессиональных коммуникаций.
---	---	--

При использовании дистанционных образовательных технологий оценка по курсовой работе выставляется на основе представленной обучающимся работы в электронной форме [13].

Согласно номенклатуре дел курсовые работы хранятся в течение трех лет на соответствующих кафедрах, затем уничтожаются по акту [10].

8. Организация процедуры защиты курсовой работы для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

При осуществлении процедуры защиты курсовой работы для обучающихся с ограниченными возможностями и инвалидов обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

проведение защиты в одной аудитории совместно со обучающимися, не имеющими ограниченных возможностей, если это не создает взаимных трудностей;

присутствие в аудитории ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся с ограниченными возможностями и инвалидам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочитать доклад, общаться с преподавателем);

пользование необходимыми техническими средствами при защите курсовой работы с учетом их индивидуальных особенностей; обеспечение возможности беспрепятственного доступа обучающихся с ограниченными возможностями и инвалидов в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов, при отсутствии лифтов аудитория должна располагаться на первом этаже, наличие специальных кресел и других приспособлений).

Все консультации по вопросам написания и защиты курсовой работы доводятся до сведения обучающихся с ограниченными возможностями и инвалидов в доступной для них форме.

По письменному заявлению обучающихся с ограниченными возможностями и инвалидов продолжительность выступления при защите курсовой работы может быть увеличена, но не более чем на 15 минут.

ЛИТЕРАТУРА

1. ГОСТ Р 7.0.100–2018 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления» утверждён приказом № 1050-ст Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии (Росстандартом) от 03 декабря 2018 года. [Электронный ресурс] URL: http://www.bookchamber.ru/n18.html?fbclid=IwAR1c8FfthOJV_h3XS6biNRP1rCa3zE1ZC1p7d1kSQ4GePeOB3thppd922MI (дата обращения 26.02.2024).
2. ГОСТ Р 7.0.5–2008 «Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления» [Электронный ресурс] URL: <http://www.iprras.ru/gost2008-references.pdf> (дата обращения 02.12.2024).
3. ГОСТ Р 7.0.108-2022 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографические ссылки на электронные документы, размещённые в информационных телекоммуникационных сетях. Общие требования к составлению и оформлению» URL: http://www.nilc.ru/nilc/documents/gost_r_7.0.108-2022.pdf (дата обращения 02.02.2024).
4. Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации». [Электронный ресурс] URL: <http://static.kremlin.ru/media/acts/files/0001201212300007.pdf> (дата обращения 02.02.2024).
5. Калимонов, И.К., Туманин, В.Е., Галиуллин, М.З. Методика написания курсовой работы по направлению «Зарубежное регионоведение»: Учебно-методическое пособие. – Казань: Издат-во КФУ, 2019. – 40 с.
6. Оформление научного аппарата курсовой и дипломной работы. Методическое пособие для студентов-историков. Составители: И.П. Ермолаев, Ю.А. Лексина, В.И. Шишкин. Казань, 2005. 37 с.
7. Шагалов В.А. Курсовая работа. Учебно-методическое пособие для студентов отделения международных отношений. Казань: К(П)ФУ, 2012. 21 с.

Министерство науки и высшего образования

ФГБОУ ВО «Дагестанский государственный технический университет»

Факультет права и управление на транспорте

Кафедра Психологии и СКС

Курсовая работа

по дисциплине «Инновационный сервис»

на тему:

«Особенности жизненного цикла инновационных продуктов и операций в сфере производственного сервиса»

Выполнил: студент _____ курса гр. _____

ФИО студента

Проверила: _____

ФИО и должность руководителя

Махачкала, 2024

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

ФГБОУ ВО «Дагестанский государственный технический университет»

Факультет ПиУТ Кафедра П и СКС

Направление 43.03.01 - СЕРВИС

Задание на курсовой проект (работу)

Студенту ___ курса _____ группы

по дисциплине _____

1. Тема курсового проекта (работы) _____

2. Дата выдачи задания _____

3. Дата представления курсового проекта (работы) к защите _____

4. Исходные данные для проектирования (научного исследования): _____

5. Содержание пояснительной записки курсового проекта (работы): _____

6. Рекомендуемая литература и нормативные материалы: _____

Руководитель курсового проекта (работы): _____ (_____)

Задание принял к исполнению: _____ (_____)

Примечание: к данному заданию может быть приложено дополнительные исходные данные (графический материал, схемы таблицы и т.д.). Тематика заданий (задания) должна быть утверждена на заседании кафедры.

Содержание

Введение.....	3
Глава 1. Теоретико-методологические основы жизненного цикла инновационных продуктов.....	5
1.1. Название параграфа.....	5
1.2. Название параграфа.....	8
1.3. Название параграфа.....	10
Выводы	
Глава 2. Анализ жизненного цикла инновационных продуктов и операций в сфере производственного сервиса.....	12
2.1. Название параграфа.....	14
2.2. Название параграфа.....	16
2.3. Название параграфа.....	30
Выводы	
Заключение.....	35
Список использованной литературы.....	39
Приложения	

Темы курсовых работ по дисциплине «Инновации в сервисе»

1. Исследование и разработка инновационного предложения для предприятия туристской сферы на примере РД.
2. Исследование и разработка инновационного предложения для предприятия гостиничной сферы на примере РД.
3. Исследование и разработка инновационного предложения для предприятия сферы сервиса на примере РД.
4. Особенности, виды и содержание инновационных проектов в сфере сервиса: разработка новых технологий.
5. Особенности, виды и содержание инновационных проектов в сфере сервиса: разработка новых продуктов и услуг.
6. Анализ инновационной деятельности предприятия ПАО «Газпром».
7. Анализ управления инновациями в ресторанном бизнесе на примере РД.
8. Инновационные направления развития сферы услуг как фактор экономического роста.
9. Анализ инновационного потенциала сервисной организации на примере РД.
10. Особенности жизненного цикла инновационных продуктов и операций в сфере производственного сервиса.
11. Этапы инновационного процесса в сервисе и методы его организации.
12. Содержание и направления региональной инновационной политики в сфере сервиса.
13. Инновационный потенциал отечественных предприятий сферы сервиса.
14. Вид инновационной деятельности предприятий в сфере сервиса: инжиниринг инноваций.
15. Вид инновационной деятельности предприятий в сфере сервиса: реинжиниринг инноваций.
16. Виды стратегий инновационного развития предприятий в сфере сервиса: бенчмаркинг.
17. Виды стратегий инновационного развития предприятий в сфере сервиса: бренд стратегия.
18. Принципы командной работы в ходе создания инновационного проекта.
19. Анализ, виды и содержание инновационных проектов в сфере сервиса: разработка новых технологий.
20. Анализ, виды и содержание инновационных проектов в сфере сервиса: разработка новых продуктов и услуг.
21. Анализ, виды и содержание инновационных в сфере сервиса: разработка новых технических средств в сфере гостиничных и транспортных услуг.
22. Анализ, виды и содержание инновационных проектов в сфере сервиса: новые направления маркетинга.
23. Исследование структуры инновационного проекта и способы его создания.
24. Основные характеристики инновационных проектов сервисных предприятий.
25. Исследование инновационных стадий разработки проекта: этапы и их содержание.
26. Методы прогнозирования инноваций.
27. Инвестиционная стадия разработки инновационного проекта: этапы и их содержание.
28. Особенности финансирования инновационных проектов при различных уровнях организации.
29. Исследование инновационных рисков, их классификация и методы работы с ними.
30. Планирование деятельности по реализации инновационных проектов и методы оценки их эффективности.
31. Система показателей, определяющая экономическую эффективность инновационных проектов.
32. Инновации в производственном сервисе как факторы экономического роста.

33. Анализ инновационного потенциала сервисной организации на примере РД.
34. Современные тенденции инновационных изменений в предприятиях питания на примере РД.
35. Современные тенденции инновационных изменений в гостиничных и туристских комплексах.
36. Современные тенденции инновационных изменений в организации оздоровительных услуг.
37. Инновационные процессы в организации спортивно-оздоровительных услуг.
38. Инновационный потенциал отечественных организаций и предприятий сферы производственного сервиса.
39. Исследование инновационных тенденций в развитии экологического туризма.
40. Инновационные тенденции в организации анимационной и развлекательной деятельности в сервисе.
41. Стратегии инновационного развития предприятий производственного сервиса.
42. Формирования инновационной политики организации как условие успешной инновационной деятельности.
43. Методы выбора инновационной стратегии как условие успешности инновационных изменений организации.
44. Основы инновационного проектирования в сфере производственного сервиса.
45. Личностные качества новатора как условие успешности инновационной деятельности в сфере производственного сервиса.
46. Информационные технологии как инновации в сервисных организациях.
47. Разработка новых технических средств в сфере гостиничных и транспортных услуг.
48. Приоритетные направления исследований и разработок в сфере сервиса.
49. Процесс поиска инновационных идей как источник инновационного развития сервисных предприятий.
50. Социокультурная среда (сервисная индустрия): инновации в транспортных услугах (дагестанский опыт).
51. Социокультурная среда (сервисная индустрия): инновации в музейных сервисных услугах (дагестанский опыт).
52. Сервисные услуги в анимационной (творческой) деятельности (дагестанский опыт).
53. Сервисная индустрия: инновации в развитии туристских услуг (дагестанский опыт).

Литература по дисциплине:

1. Спиридонова, Е. А. Управление инновациями : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / Е. А. Спиридонова. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 298 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-06608-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт].
2. Инновационный менеджмент : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. А. Антоненц [и др.] ; под редакцией В. А. Антонца, Б. И. Бедного. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 303 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5- 534-00934-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт].
3. Короткова, Т. Л. Маркетинг инноваций : учебник и практикум для академического бакалавриата / Т. Л. Короткова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 256 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-07859-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт].
4. Сафронова, Т.Н. Инновации в гостиничной деятельности : учеб. пособие / Т.Н. Сафронова. - Красноярск : Сиб. федер. ун-т, 2018. - 156 с. - ISBN 978-5-7638-3948-7. - Текст : электронный.

Основы выставочно-ярмарочной деятельности : учеб. пособие для вузов / Л.Е. Стровский, Е.Д. Фролова, Д.Л. Стровский [и др.] ; под ред. Л.Е. Стровского. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 288 с. - ISBN 5-238-00821-9.:

5. Инвестиции и инновации: Учебник / Щербиков В.Н., Балдин К.В., Дубровский А.В. - М.: Дашков и К, 2017.

6. Инновационный менеджмент: учебник для академического бакалавриата: для студентов высших учебных заведений, обучающихся по экономическим направлениям и специальностям / под ред. Л. П. Гончаренко; Рос.экон. ун-т им. Г. В. Плеханова.- 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юрайт, 2014. - 640 с. : ил., табл. - (Бакалавр. Академический курс). - На тит. л.: Книга доступна в электронной библиотечной системе biblio-online.ru. - Библиогр.: с. 636-640. - ISBN 978-5- 9916-3806-7.

7. Тебекин, А. В. Инновационный менеджмент : учебник для бакалавров / А. В. Тебекин.- 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юрайт, 2014. - 481 с. : табл. - (Бакалавр. Базовый курс). - Библиогр.: с. 476. - ISBN 978-5-9916-3646-9.

8. Беляев, Ю.М. Инновационный менеджмент : учебник / Ю.М. Беляев ; ред. А.Е. Илларионова. - Москва : Дашков и Ко, 2016. - 220 с. - («Учебные издания для бакалавров»). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02070-4 ; То же [Электронный ресурс]. – Режим доступа: URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=135036>

9. Баранчев, В. П. Управление инновациями: учебник для бакалавров: учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по экономическим направлениям и специальностям / В. П. Баранчев, Н. П. Масленникова, В. М. Мишин.- 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: Юрайт, 2015. - 711 с.

10. Бовин, А. А. Управление инновациями в организациях : учеб. пособие / А. А. Бовин, Л. Г. Чередникова, В. А. Якимович.- 3-е изд., стер. - М. : Омега - Л, 23 2009. - 416 с. : табл. - (Высшая школа менеджмента). - Библиогр. в конце гл. - ISBN 978-5-370-00875-7.

11. Гончаренко, Л. П. Менеджмент инвестиций и инноваций: учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению «Менеджмент» / Л. П. Гончаренко. - Москва: КНОРУС, 2014. - 160 с. - (Бакалавриат). - Библиогр.: с. 156-158. - ISBN 978-5-406-03663-1.

12. Инновации : учеб. пособие / А. В. Барышева [и др.]; под ред. А. В. Барышевой.- 3-е изд. - М. : Дашков и К, 2010. - 382 с. - ISBN 978-5-394-00515-2.

13. Рычкова, П. В. Особенности маркетинговых инноваций : учеб, пособие / Н. В. Рычкова . - М. : КноРус, 2005. - 240 с. - Библиогр.: с. 224-226. - ISBN 5- 85971-064-X.

14. Философова, Т. Г. Конкуренция. Инновации. Конкурентоспособность : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлениям «Менеджмент» (080500), «Экономика» (080100) / Т. Г. Философова, В. А. Быков; под ред. Т. Г. Философовой.- 2-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИДАНА, 2008. - 295 с. : ил. - Библиогр.: с. 291-293. - ISBN 978-5-238- 01452-4.