

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ»

КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТА НЕПРОИЗВОДСТВЕННОЙ СФЕРЫ



**Методические рекомендации  
для выполнения курсовой работы по  
дисциплине «Основы сервисной деятельности»**

для обучающихся 2 курса образовательной программы бакалавриата  
направления подготовки 38.03.02 Менеджмент  
(профиль «Менеджмент непроизводственной сферы»)  
очной / заочной формы обучения

Утверждено на заседании  
кафедры  
Протокол от 21.04.2023 г.  
№13

Донецк 2023

**УДК 338.46(076.6)**

**ББК У206-21я81**

**М54**

М54 Методические рекомендации для выполнения курсовой работы по дисциплине «Основы сервисной деятельности» для обучающихся 2 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 Менеджмент (профиль «Менеджмент непроеизводственной сферы») очной / заочной формы обучения / Министерство науки и высшего образования Российской Федерации ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС». Кафедра непроеизводственной сферы ; сост. Н. В. Стасюк, М.И. Кузьменко. – Донецк : ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС», 2023. – 41 с.

Методические рекомендации составлены в соответствии с рабочей программой дисциплины «Основы сервисной деятельности». В методических рекомендациях изложены требования к содержанию и оформлению курсовых работ, приведен материал для оформления таблиц, графиков, формул, а также прописана процедура защиты курсовой работы.

УДК 338.46(076.6)

ББК У206-21я81

© Стасюк Н. В., Кузьменко М. И., 2023

© ФГБОУ ВО «ДОНАУИГС», 2023

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение .....	4
1. Общие положения .....	6
2. Методические рекомендации по подготовке и защите курсовой работы .....	7
3. Структура и содержание курсовой работы .....	9
4. Требования к оформлению курсовой работы .....	16
5. Примерная тематика курсовых работ .....	24
6. Порядок проверки и защиты курсовой работы .....	26
7. Критерии оценивания курсовой работы .....	29
Список рекомендованных источников .....	32
Приложения .....	33

## ВВЕДЕНИЕ

Дисциплина «Основы сервисной деятельности» преследует цель – создание у будущего специалиста системы знаний о сервисной деятельности, услугах, формах и прогрессивных методах обслуживания.

Выпускники, начиная работать, чаще всего попадают в затрудненное положение новичка, поэтому важно дать студентам практические навыки, научить применению знаний в практической деятельности менеджера, сформировать устойчивую потребность приобретения психологической, этической, эстетической культуры в профессиональной деятельности.

Сегодня на первое место выходят межличностные отношения, поэтому при изучении дисциплины особое внимание уделяют значению личностных факторов, как работника службы сервиса, так и клиента. Для достижения поставленной цели необходимо:

- сформировать у студентов устойчивую мотивацию к изучению предмета и потребность в систематизированных знаниях в данной области для применения их в дальнейшей работе;

- сформировать представления о сервисной деятельности в сфере услуг и устойчивую мотивацию к освоению студентами основных принципов работы с потребителями как важнейшей составляющей успешной деятельности организации;

- сформировать умения анализировать, планировать процесс обслуживания, практически участвовать в его организации, прогнозировать развитие сферы услуг.

Важным шагом изучения учебной дисциплины «Основы сервисной деятельности» является выполнение курсовой работы.

В методических рекомендациях изложены общие положения, представлены методические рекомендации по подготовке и защите курсовой

работы, а также их структура и содержание, приведены требования к оформлению.

Курсовая работа по дисциплине «Основы сервисной деятельности» представляет собой самостоятельную учебную научно-методическую работу обучающегося, выполняемую под руководством преподавателя, и предполагает углубленное изучение отдельных проблем управления предпринимательской деятельностью.

При выполнении курсовой работы, обучающийся должен продемонстрировать следующие способности:

- самостоятельно поставить задачу;
- оценить ее актуальность, собрать и обобщить материал на выбранную тему;
- выработать и аргументировать свой вариант решения поставленной проблемы;
- разработать и логически обосновать выводы и предложения.

Курсовая работа должна соответствовать следующим требованиям:

- быть выполненной на достаточном теоретическом уровне;
- содержать элементы научного исследования и выполняться на актуальную тему;
- иметь четкую структуру и логическую последовательность в изложении материала;
- содержать убедительную аргументацию, для чего в тексте рекомендуется использовать иллюстрационный материал;
- завершаться доказательными выводами.

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Курсовая работа является одним из видов индивидуальных заданий научно-исследовательского, творческого характера, который имеет целью не только углубление, обобщение и закрепление знаний обучающихся по учебной дисциплине, но и применение их при решении конкретной профессиональной задачи, а также при выработке умения самостоятельно работать с учебной и научной литературой, электронно-вычислительной техникой, используя современные информационные средства и технологии.

Целью курсовой работы является систематизация, закрепление и расширение теоретических знаний по дисциплине «Основы сервисной деятельности», применение этих знаний при решении конкретных задач планирования, организации работы, координации, мотивации, а также контроля в организации, а также формирование, закрепление и совершенствование навыков самостоятельного выполнения научно-прикладных исследований и решения профессиональных задач.

Написание курсовой работы преследует решение следующих задач:

1. Систематизация, закрепление и расширение теоретических знаний обучающихся по дисциплине.

2. Приобщение обучающихся к научно-исследовательской работе путем поиска, подбора, обобщения, а также критического изложения материалов учебной, научной и методической литературы.

3. Развитие навыков самостоятельной и практической работы по выбранной теме.

В процессе выполнения курсовой работы, обучающийся должен продемонстрировать умение:

формулировать цель и задачи работы;

сформировать план работы;

работать с литературными источниками;

выявлять проблемы в рамках исследуемой темы;

формулировать выводы.

Написание курсовой работы играет большую роль в профессиональной подготовке будущего специалиста, позволяет ему приобщиться к новейшим достижениям науки и практики, формирует исследовательский подход к определению и решению научной проблемы.

## **2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ И ЗАЩИТЕ КУРСОВОЙ РАБОТЫ**

Курсовая работа должна представлять собой завершённое исследование, в котором анализируются проблемы в исследуемой области, и раскрывается содержание и технологии разрешения этих проблем не только в теоретическом, но и в практическом плане. Работа должна носить творческий характер, отвечать требованиям логичного и четкого изложения материала, доказательности и достоверности фактов, отражать умения студента пользоваться рациональными приемами поиска, отбора, обработки и систематизации информации и содержать теоретические выводы и практические рекомендации.

Тема курсовой работы выбирается обучающимся самостоятельно из предложенной тематики с учетом конкретных проблем существующих в организациях. Тема конкретизируется, формулируется и согласовывается с научным руководителем. После выбора темы следует ознакомиться со всеми вопросами, связанными с ней по рабочей программе учебной дисциплины. Результатом этой работы должен стать предварительный вариант плана курсовой работы по выбранной теме. Затем предстоит самостоятельно расширить круг рекомендуемых источников, подобрать фактический материал и составить окончательный вариант плана курсовой работы.

Выполнение курсовой работы складывается из нескольких этапов: библиографирование и изучение литературных источников по выбранной

теме, составление плана работы, накопление и обработка фактического материала, написание и оформление работы, защита курсовой работы.

Курсовая работа, выполненная и оформленная согласно установленным требованиям, подписывается обучающимся, регистрируется на кафедре и передается научному руководителю на проверку. Проверка курсовой работы на плагиат в системе анализа текстов на наличие заимствований «ЕТХТ Антиплагиат» осуществляется в случае, если научный руководитель считает такую проверку необходимой. После проверки курсовой работы научным руководителем обучающегося уведомляют о допуске работы к защите (при наличии положительного отзыва научного руководителя и при условии, что итоговая оценка оригинальности текста курсовой работы не ниже 50% для работ).

Выполненную курсовую работу необходимо подать на кафедру «Менеджмент непромышленной сферы» для регистрации за 10 дней до начала экзаменационной сессии.

Если курсовая работа выполнена неправильно, с серьезными недостатками, то она возвращается для полной или частичной доработки, в соответствии с указаниями руководителя.

Защита курсовой работы осуществляется в установленные графиком сроки до начала промежуточной аттестации (сессии) перед комиссией. Только после успешной защиты курсовой работы обучающийся допускается к промежуточной аттестации (экзамену) по учебной дисциплине «Основы сервисной деятельности».

Защищенные курсовые работы сдаются на кафедру менеджмента в промышленной сфере и хранятся в установленном порядке.



### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Курсовая работа должна быть выполнена в объеме 25-30 страниц печатного текста без учета приложений и включать следующие структурные элементы:

титульный лист;

содержание;

введение;

основную часть (состоящая из теоретической главы, где проводится обзор проблемы и аналитической главы, которая содержит концептуальные основы решения описанной проблемы);

заключение;

список использованных источников;

приложения.

*Титульный лист* работы должен содержать название образовательного учреждения и подразделения, в котором выполнена работа, название учебной дисциплины и темы, фамилию, имя, отчество автора, фамилию, инициалы и ученую степень, ученое звание научного руководителя курсовой работы, город и год выполнения.

*Содержание* представляет собой составленный в последовательном порядке список заголовков глав и параграфов работы с указанием страниц, на которых они начинаются.

Во *введении* обосновывается актуальность темы, степень разработанности проблемы, указываются объект и предмет исследования, цель, задачи и методы исследования.

Актуальность темы отражает степень ее актуальности в современных условиях для совершенствования социально-экономической деятельности организаций. Освещение актуальности не должно быть многословным. В пределах одного абзаца (максимум одной страницы) необходимо показать суть проблемной ситуации, а также имеющееся противоречие, из чего можно

будет сделать вывод об актуальности исследования. В данном случае необходимо ответить на вопрос: «Почему проблему нужно изучать в настоящее время?»

Степень разработанности проблемы уточняет современное состояние изученности выбранной темы и, по существу, представляет собой краткий обзор литературы, который в итоге должен привести к выводу, что именно данная тема еще не раскрыта (или раскрыта только частично или не в том аспекте) и поэтому нуждается в дальнейшей разработке.

Объект исследования – это процесс или явление, которое существует объективно в теории и практике и служит источником необходимой информации. Определяя объект исследования, следует дать ответ на вопрос «Что рассматривается?»

*Например, исходя из темы «Подходы к проектированию процесса организации сервисной деятельности», объектом исследования может выступать «процесс проектирования организации сервисной деятельности».*

Предмет исследования находится в границах объекта, он более конкретен и включает только те связи и отношения, которые подлежат непосредственному изучению в данной работе.

*Исходя из примера объекта исследования, предметом исследования выступает сущность подходов к проектированию процесса организации сервисной деятельности.*

Цель исследования представляет собой некий предполагаемый результат, указывает направление исследовательской деятельности. Она должна носить критериальный характер, т.е. быть диагностичной и сформулирована как исследовательское действие (разработать, выявить, определить, обосновать и т.д.).

Задачи исследования показывают пути достижения исследовательской цели и представляют собой шаги, этапы, приводящие к реализации

исследовательской цели. Это означает, что задачи должен будет решить обучающийся в процессе выполнения курсовой работы.

Формулировка задач начинается с глагола, который показывает, что нужно сделать:

- выявить.....
- разработать.....
- проверить....
- провести анализ....
- определить....
- раскрыть....
- обобщить....
- охарактеризовать...
- обосновать.....
- уточнить.....
- систематизировать..... и т.д.

Среди значительного количества задач, подлежащих решению, следует выделить основные. Первая задача связана с выявлением, уточнением, обоснованием сущности и структуры исследуемого объекта. Вторая – с анализом реального состояния предмета исследования, динамики его развития. Третья – с выявлением путей и средств совершенствования предмета исследования.

*Рассмотрим пример.*

*Тема: «Подходы к проектированию процесса организации сервисной деятельности».*

*Цель исследования – раскрыть современные подходы к проектированию процесса организации сервисной деятельности.*

*Задачи исследования:*

*- осуществить теоретический анализ проблемы проектирования процесса организации сервисной деятельности;*

- *изучить опыт проектирования процесса организации сервисной деятельности на базе....;*
- *выявить возможные подходы к проектированию процесса организации сервисной деятельности.*

Методы исследования служат инструментом обработки теоретических и фактических материалов, являются необходимым условием достижения поставленной в работе цели и решения соответствующих ей задач. Базовым методом исследования при написании курсовой работы является анализ данных научной и научно-методической литературы.

В курсовой работе могут использоваться различные методы исследования: методы формальной логики (наблюдение, измерение, эксперимент, сравнение, анализ, синтез, индукция, дедукция, классификация, абстрагирование, моделирование и др.); системный метод; экономико-математические методы (игровые модели принятия решений, методы многокритериальной оптимизации, сетевое и календарное планирование и др.); статистические методы (матричное моделирование, корреляционный анализ, регрессионный анализ и др.); социологические методы (опрос, анкетирование, методы экспертных оценок и др.).

Объем введения – 2-3 страницы печатного текста.

В *основной части* излагается содержание исследования, раскрывающее его тему. Изложение основных вопросов должно быть самостоятельным и творческим. При изложении материала необходимо сочетать теоретический и эмпирический анализ основных вопросов. Суждения, характеристики, предположения и выводы должны быть подкреплены ссылками на имеющиеся концепции и факты. При обращении к теоретическим работам отечественных и зарубежных авторов, материалам эмпирических исследований необходимо указывать источники, а в случае заимствования оригинальных идей дословно цитировать, заключая эту часть текста в кавычки. Текст курсовой работы должен сопровождаться схемами, графиками, диаграммами, таблицами, рисунками и другим иллюстративным

материалом, который придает тексту ясность и конкретность. Количество иллюстраций определяется содержанием работы.

Основная часть курсовой работы должна включать две главы.

*Первая глава* (теоретическая) должна содержать полное и систематизированное изложение состояния теоретических вопросов по выбранной обучающимся теме. Информация, представленная в данной главе, должна давать авторское представление обучающегося о состоянии и степени изученности рассматриваемой в работе темы. По сути, необходимо представить обзор имеющихся литературных источников по исследуемой теме, позволяющий найти пути и методы решения поставленных целей и задач, а также выявить умение автора обобщать, систематизировать и критически рассмотреть существующие теоретические воззрения и практические наработки.

Теоретический материал по выбранной теме рекомендуется изучать в следующих направлениях:

- критический обзор и систематизация понятийного аппарата по теме курсовой работы (анализ сущности планирования как функции управления, экономической сущности процесса планирования на предприятии и явлений, связанных с ним, классификаций и типологий планов, существующих концепций);

- обзор современных принципов, подходов, используемых в ходе разработки различных разделов планов, связанных с темой работы;

- обзор существующих методов, методик и технологий планирования на предприятии.

Большое значение имеет правильная трактовка используемых понятий, их точность и научность. При этом употребляемые термины должны быть общепринятыми либо приводиться со ссылкой на автора.

Первая глава должна заканчиваться выводами, полученными обучающимися в результате обобщения и систематизации теоретических аспектов исследуемой темы.

Название этой главы должно соответствовать выбранной теме, но не должно дублировать ее название. Содержание первой главы должно включать не менее 2-х подразделов.

*Пример.*

## ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ КОМПЛЕКСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

1.1. Понятия комплексного обслуживания в гостиничном предприятии

1.2. Особенности программы лояльности для потребителей услуг гостиничного предприятия

Пример Объем первой главы – до 15 страниц печатного текста.

*Вторая глава* (аналитическая) должна содержать анализ современной деятельности объекта исследования (организации) в разрезе выбранной темы.

В этой главе необходимо представить краткую характеристику организации: указать форму собственности, организационно-правовую форму, отраслевую принадлежность; когда и кем основано; местонахождение; род деятельности, анализ услуг (их характеристика, отличия от конкурентов), провести анализ конкурентов (не менее 2-х, предоставляющих аналогичные услуги).

Целесообразно также привести характеристику современного состояния сферы деятельности, существующие проблемы и факторы, ограничивающие развитие данной сферы, а также охарактеризовать перспективные направления развития организации.

Все аналитические расчеты, таблицы, графики, диаграммы должны сопровождаться объяснениями и выводами, которые позволяют определить сущность управленческих процессов, наблюдаемых на предприятии, их особенности, тенденции и создают базу для выявления неиспользованных резервов.

В конце второй главы необходимо сделать выводы о фактическом состоянии исследуемой проблемы, которые служат исходной базой для

обоснования основных направлений и рекомендаций по совершенствованию деятельности организации.

*Пример*

## ГЛАВА 2. ПУТИ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ КОМПЛЕКСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ ООО «»

2.1. Характеристика ООО «»

2.2. Анализ комплексного обслуживания в ООО «»

2.3. Разработка рекомендаций....

Результаты анализа, проведенного во второй главе курсовой работы, и выводы по ним служат основой для разработки практических рекомендаций по решению поставленной задачи на базе исследования.

Объем второй главы – до 15 страниц печатного текста.

В *заключении* подводятся краткие итоги проведенного исследования в контексте достижения цели и выполнения задач курсовой работы, излагаются основные выводы и определяются направления дальнейших разработок по теме проведенного исследования.

Объем заключения – 2-3 страницы печатного текста.

*Список использованных источников* – органическая часть курсовой работы, в которой указываются источники, которые были изучены обучающимся при написании работы и на которые сделаны ссылки в тексте работы. При работе с литературными источниками не следует ограничиваться приведенным в данных методических рекомендациях списком литературы, а обязательно использовать дополнительные учебные и научные издания.

Каждая глава курсовой работы заканчивается основным выводом, подведением итогов вышесказанного. Вывод можно начинать с таких слов:

– Таким образом, ...

– Из сказанного можно сделать следующий вывод....

– Резюмируя все вышесказанное, можно сделать вывод о том, что...

*Приложения* к курсовой работе оформляются для того, чтобы не загружать основной текст работы большим количеством иллюстративного материала. Это могут быть подробные таблицы, варианты организационной структуры управления, описания различных формул, статистический материал и др. Приложения не входят в нормативный объем работы. Объем приложений не ограничивается.

#### **4. ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ КУРСОВОЙ РАБОТЫ**

Техническое оформление курсовой работы должно соответствовать принятым стандартам оформления научных исследований. При этом материалы курсовой работы должны излагаться четко, ясно, последовательно, с соблюдением логичности перехода от одной главы к другой и от одного параграфа к другому.

Следует использовать принятую научную терминологию, избегать повторений общеизвестных положений, имеющих в учебниках и учебных пособиях. Уточнять необходимо только понятия малоизвестные или противоречивые, делая ссылку на авторов, высказывающих разные мнения по одному и тому же вопросу.

Стиль написания курсовой работы – безличный монолог, т.е. изложение материала должно быть представлено от третьего лица без употребления форм первого и второго лица, местоимений единственного числа. Во всей работе должно быть обеспечено единообразие терминов, обозначений и условных сокращений.

Язык курсовой работы – русский, стиль – научный, четкий, без орфографических и синтаксических ошибок; последовательность – логическая. Непосредственное переписывание в работе материалов из источников недопустимо (за исключением случаев прямого цитирования).



Курсовая работа должна быть напечатана с помощью текстового редактора четко, разборчиво, без ошибок и исправлений на одной стороне страницы стандартного белого листа бумаги формата А4 (210\*297 мм); шрифт – Times New Roman; кегль – 14; межстрочный интервал – 1,5 (до тридцати строк на странице); с соблюдением размеров полей: верхнее, нижнее – 2,0 см, слева – 3,0 см, справа – 1,5 см; абзац – 1,25 см. Печать должна быть четкой, черного цвета, средней жирности.

Параметры страницы выставляются в Меню Файл/Параметры страницы и должны соответствовать указанным на рисунке 4.1.

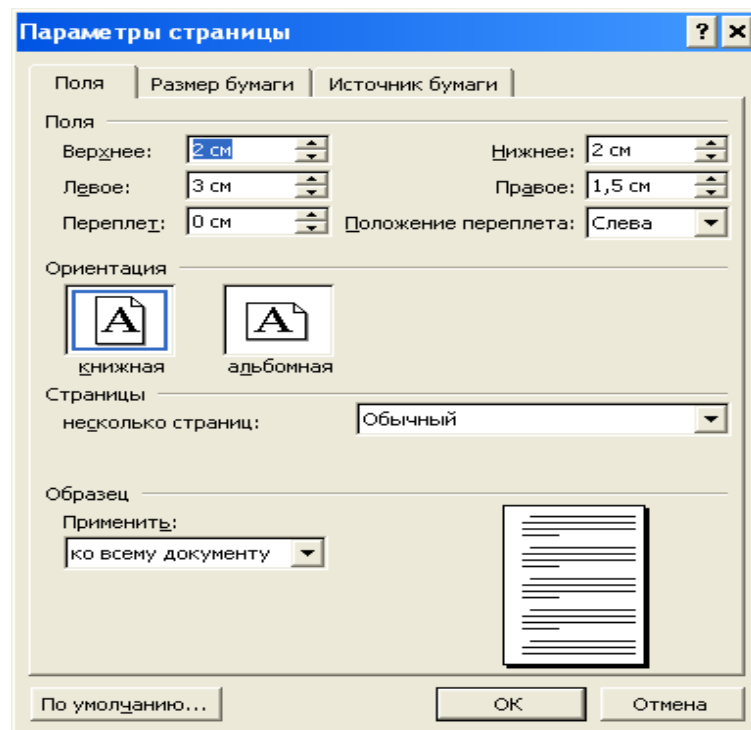


Рис. 4.1. Параметры страницы

Параметры основного текста выставляются в меню Формат/Абзац и должны соответствовать значениям на рисунке 4.2.

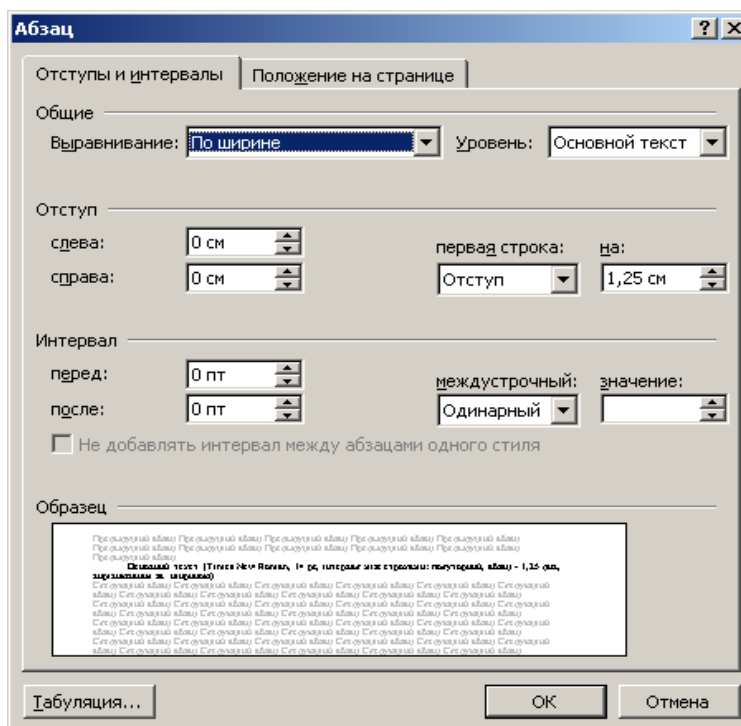


Рис. 4.2. Параметры основного текста

Все составляющие работы требуют оформления соответствующим образом.

Содержание включает наименование и номера начальных страниц всех глав и параграфов работы. В содержание необходимо включать все заголовки, которые есть в работе, начиная с введения и заканчивая приложениями.

Текст основной части работы делится на главы и параграфы. Каждая глава заканчивается выводами, которые размещаются через один интервал текста после окончания последнего параграфа каждой главы.

Заголовки структурных частей работы «СОДЕРЖАНИЕ», «ВВЕДЕНИЕ», «НАЗВАНИЕ ГЛАВЫ», «ЗАКЛЮЧЕНИЕ», «СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ», «ПРИЛОЖЕНИЯ» печатаются заглавными буквами по центру страницы и выделяются жирным шрифтом. Заголовки параграфов печатаются маленькими буквами (кроме первой заглавной) с абзаца, выравниваются по ширине и выделяются жирным

шрифтом. Точка в конце заголовка не ставится. Если заголовок состоит из двух или более предложений, их разделяют точками.

Расстояние между заголовком структурных частей работы и текстом, а также между заголовком параграфа и текстом должно составлять 2 интервала основного текста.

Каждую структурную часть и новую главу курсовой работы следует начинать с новой страницы.

При первом упоминании в тексте иностранных фирм, малоизвестных фамилий и географических названий их пишут в транскрипции на языке, на котором выполнена работа, а также на языке оригинала (в скобках).

**Нумерация.** Номера страниц проставляют в середине верхнего поля листа арабскими цифрами при соблюдении сквозной нумерации по всему тексту работы. Точка в номере страницы не ставится. Нумерация страниц, глав, параграфов, рисунков, таблиц, формул изображается арабскими цифрами без знака №.

Образец оформления титульного листа представлен в Приложении А.

Нумерация глав и параграфов осуществляется по порядку в пределах всей работы и обозначается арабскими цифрами, отделяемыми точкой. Параграфы нумеруются арабскими цифрами в пределах каждой главы. Номер параграфа состоит из номера главы и порядкового номера параграфа в пределах главы, разделенных точкой, например: 1.3 (номер третьего параграфа в первой главе).

**СОДЕРЖАНИЕ, ВВЕДЕНИЕ, ЗАКЛЮЧЕНИЕ, СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ, ПРИЛОЖЕНИЯ** не нумеруют как главы.

**Иллюстрации и таблицы.** Содержание иллюстраций должно дополнять текст работы, раскрывать суть явления, наглядно иллюстрировать размышления обучающегося, поэтому в тексте на каждую из них должна быть ссылка с соответствующим комментарием.

Иллюстрации (схемы, графики и т.п.) и таблицы следует подавать в работе непосредственно после текста, где они упомянуты впервые, или на следующей странице. Если они содержатся на отдельных страницах курсовой работы, их включают в общую нумерацию страниц. Иллюстрации обозначают словом (рис.) и нумеруют последовательно в пределах главы, за исключением иллюстраций в приложениях.

Иллюстративные или табличные материалы, размеры которых превышают формат А4, размещают в приложениях. На все иллюстрации должны быть ссылки в тексте.

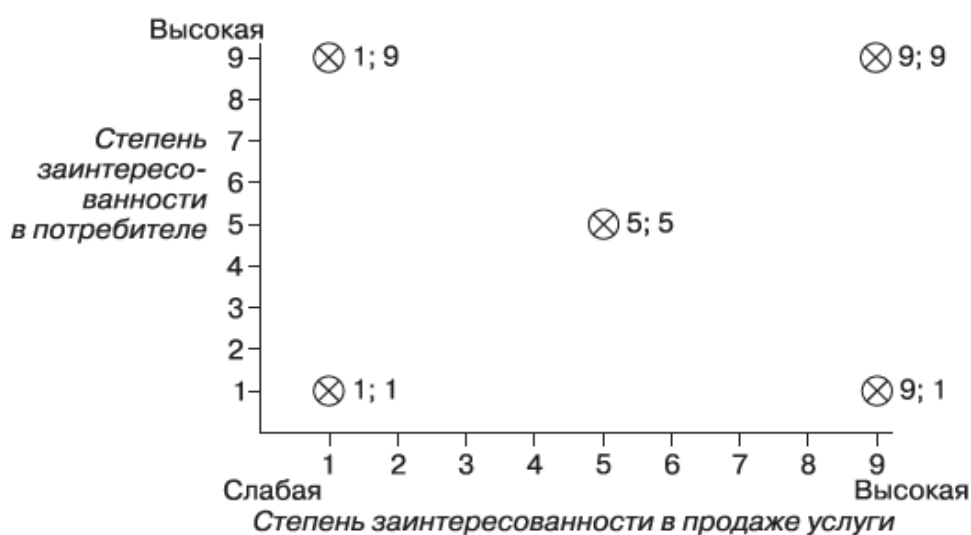


Рис. 1.1. Пространство деятельности realizатора услуги

Рис. 4.3. Пример оформления рисунка

Иллюстрации обозначают словом (рис.) и нумеруют последовательно в пределах главы, за исключением иллюстраций в приложениях. Номер иллюстрации должен состоять из номера главы и порядкового номера иллюстрации, разделенных точкой: например, Рис. 1.2 (второй рисунок первой главы). Номер иллюстрации, ее название и пояснительные подписи размещают последовательно под иллюстрацией по центру. Пример оформления рисунка представлен в Приложении Б.

Таблицы нумеруют последовательно (за исключением тех, что размещены в приложениях) в пределах глав. В правом верхнем углу размещают надпись Таблица с указанием ее номера, который состоит из номера раздела и порядкового номера таблицы, разделенных точкой: например, Таблица 2.3 (третья таблица второй главы). Название таблицы находится ниже по центру страницы. При переносе таблицы на другую страницу в правом верхнем углу над последующими частями пишут, например, Продолжение табл. 2.3.

Таблица 2.1

## Ключевые факторы имиджа

Фактор	Женщина	Мужчина
Одежда	Костюм, платье, желательно однотонные, не «кричащих» цветов; не допустима ультракороткая, обтягивающая, глубоко декольтированная, безрукавная одежда; стиль одежды должен соответствовать случаю (банкет, деловая встреча, ужин и т. п.), времени года, собственным физическим параметрам; обязательны однотонные чулки или колготки, отвечающие по своим качествам сезону	Костюм, преимущественно темно-синего, темно-серого цвета (в летнее время допустимы светлые тона); рубашки разных цветов для разного рода мероприятий (лучшим цветом считается белый и близкие к нему цвета); галстук должен соответствовать цветовой гамме костюма и рубашки, а также подходить по длине и ширине; носки должны подходить по цвету брюкам или туфлям
Обувь	Элегантные туфли на каблук, соответствующие цвету одежды	Преимущественно классические туфли: черного цвета со шнуровкой
Прическа	Привлекательная прическа, не уместны распущенные длинные волосы	Стильная, но не вызывающая стрижка
Грим	Тонкий макияж	Отсутствие грима, за исключением телевизионных съемок

Рис. 4.4. Пример оформления таблицы

В таблицах необходимо обязательно указывать единицу измерения. Если все единицы измерения одинаковы для всех показателей таблицы, они приводятся в заголовке. Единицы измерения должны приводиться в

соответствии со стандартами. Числовые величины в таблице надо указывать с одинаковым количеством десятичных знаков. Заголовки колонок таблиц начинаются с большой буквы. Пример оформления таблицы представлен в Приложении В.

При ссылке в тексте слово «рисунок», «таблица» пишут сокращенно: например, на рис. 1.2, в табл. 2.3. В повторных ссылках на иллюстрации и таблицы необходимо применять сокращенное слово «смотри»: например, см. рис. 1.2, см. табл. 2.3.

**Формулы, ссылки.** Формулы в работе нумеруются в пределах главы. Номер формулы состоит из номера главы и порядкового номера формулы в главе, разделенных точкой. Номера формул пишут у правого поля страницы на уровне формулы в круглых скобках, например, (2.1) – первая формула второй главы. Пояснение значений символов, числовых коэффициентов в формулах предоставляется непосредственно после формулы в той последовательности, в которой они представлены в формуле, и каждое – с новой строки. Первую строку пояснения начинают со слова «где» без двоеточия.

В тексте формулы выделяются строками, т.е. выше и ниже каждой формулы нужно оставлять одну свободную строку. Если уравнение не вмещается в одну строку, его следует перенести после знака равенства (=) или после знаков плюс (+), минус (-), умножения (x) и деления (:).

Простые внутрискладочные и однострочные формулы должны быть набраны символами без использования специальных редакторов (допускается использование специальных символов из шрифтов Symbol, Greek Math Symbols, Math-PS, Math A, Mathematica BTT). Сложные и многострочные формулы должны быть целиком набраны в редакторе формул Microsoft Equation 2.0, 3.0. Пример оформления формулы представлен в Приложении Г.

*На все приведенные цитаты, а также упомянутые цифры, факты, примеры и другую информацию должны быть сделаны ссылки на*

*использованный источник непосредственно в тексте работы, при этом порядковый номер источника дается в квадратных скобках в конце высказывания согласно номеру источника в списке источников, например, – в работах таких ученых: Иванова А. А., Петрова А. О., Сидорова С. П. [1-3] или [1; 3; 6]. При цитировании одного источника необходимо указывать конкретную страницу [1, с. 223].*

Указанные источники должны иметь полное библиографическое описание в списке источников в соответствии с установленными требованиями. Список использованных источников должен содержать перечень источников информации (как текстовых, так и электронных ресурсов), используемых при ее выполнении. Сведения об источниках, занесенных в список, необходимо оформлять в соответствии с требованиями ГОСТ Р 7.0.100-2018 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления». Список использованных источников должен содержать не менее 20 наименований со сроком издания преимущественно за последние 10 лет.

**Приложения.** Приложения оформляются как продолжение курсовой работы и размещаются в порядке появления ссылок в тексте.

После списка использованных источников с новой страницы посередине листа располагается слово «ПРИЛОЖЕНИЯ». Номер страницы, на котором размещено слово «ПРИЛОЖЕНИЯ», отображается в содержании работы. Далее каждое приложение располагается с новой страницы, причем сами приложения не нумеруются и не отображаются в содержании.

В правом верхнем углу с первой большой буквы печатается слово «Приложение» и рядом – большая буква, обозначающая приложение, например, Приложение А. Приложение имеет заголовок, напечатанный строчными буквами с первой заглавной буквы. Приложения последовательно обозначаются заглавными буквами русского алфавита, за исключением букв Ё, З, Й, О, Ъ, Ы, Ч, Ь. На каждое приложение должна быть ссылка в тексте. Единственное приложение обозначается как Приложение А.

Иллюстрации, таблицы и формулы, размещенные в приложениях, нумеруют в пределах каждого приложения, например: «рис. Д.1.2» – второй рисунок первой главы Приложения Д; «формула (А.1)» – первая формула Приложения А.

## **5. ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ РАБОТ**

1. Сервисная деятельность, ее сущность и роль в рыночной экономике.
2. История развития сервисной деятельности и сферы услуг в России.
3. Классификация и характеристика потребностей в услугах и сервисном обслуживании. Сегментирование рынка услуг по трем основным группам.
4. Современный сервис, виды, проблемы и перспективы развития.
5. Посреднические услуги, оказываемые сервисными предприятиями различного функционального назначения
6. Система управления сервисным предприятием, основные функции и задачи.
7. Организационная структура управления сервисного предприятия, ее типы и организационные подходы.
8. Правовое обеспечение сервисной деятельности, жалобы и претензии потребителей. Защита прав потребителей.
9. Сервисная деятельность как составная часть культуры человеческого общества.
10. Морально-нравственный характер малого бизнеса и предпринимателей.
11. Классификация услуг и сервисных процессов, особенности материальных и нематериальных услуг.



12. Услуга как экономическая категория, ее жизненный цикл, качество и безопасность.
13. Риски в сфере малого бизнеса и пути их снижения.
14. Особенности внедрения инноваций в сферу услуг, лизинг и франчайзинг.
15. Этическая культура сервиса, особенности профессиональной этики и этикета.
16. Конкуренция на рынке услуг, ее типы и силы.
17. Особенности организации до- и послепродажного сервиса в сфере услуг.
18. Особенности развития предпринимательства в сфере услуг, проблемы и перспективы.
19. Некоммерческие организации в сфере услуг.
20. Сервис как фактор повышения конкурентоспособности предприятий
21. Сервисная деятельность и потребности человека
22. Субъекты рынка услуг и их роль в планировании развития современного общества
23. Сфера услуг и факторы, влияющие на ее развитие
24. Организация обслуживания потребителей
25. Корпоративная культура как фактор эффективности управления сервисом современной организации
26. Формирование фирменного стиля предприятия
27. Разработка организационной структуры нового предприятия
28. Формирование организационной культуры сервисной фирмы
29. Трудовые ресурсы и производительность труда персонала сервисной фирмы
30. Уровень жизни населения и сервисная деятельность, их взаимосвязь и проблемы.
31. Культура сервиса (на примере конкретного предприятия)

32. Типы конфликтных личностей в сфере сервиса.
33. Причины возникновения конфликтных и напряженных ситуаций в работе с клиентом.
34. Зарубежный опыт организации эффективного функционирования сервисной деятельности.
35. Пассажирские перевозки как направление сервисной деятельности.
36. Сервисная деятельность в сфере досуга и отдыха. Особенности обслуживания.
37. Стандарты обслуживания в сфере сервиса.
38. Государственная регистрация предприятий. Учредительные документы.
39. Управление спросом и предложением в сфере услуг.
40. Прогнозирование спроса на услуги.

## **6. ПОРЯДОК ПРОВЕРКИ И ЗАЩИТЫ КУРСОВОЙ РАБОТЫ**

Подготовленная курсовая работа подписывается обучающимся, регистрируется на кафедре менеджмента в производственной сфере и передается на проверку научному руководителю в установленные графиком сроки. Проверка курсовых работ научным руководителем осуществляется в течение недели после их сдачи.

Если в результате проверки выявлены существенные ошибки, неполный объем, низкое качество оформления работы, оригинальность текста работы составляет ниже 50%, она возвращается обучающемуся для доработки. Научный руководитель в письменной форме представляет свои замечания обучающемуся. На титульном листе ставится надпись «Доработать» или «Переделать». При соответствии курсовой работы требованиям настоящих методических рекомендаций научный руководитель

ставит на титульном листе отметку о допуске к защите с указанием предварительной оценки.

Защита курсовой работы проводится перед комиссией в составе трех преподавателей с участием научного руководителя курсовой работы. В отсутствие научного руководителя курсовой работы защита может быть проведена при условии представления им письменного отзыва на курсовую работу.

Защита курсовой работы может проходить в различных формах. Наиболее целесообразна защита курсовой работы в присутствии группы обучающихся. Также возможна защита курсовой работы в индивидуальном порядке в форме обсуждения проблемы по теме.

Перед процедурой защиты курсовой работы обучающийся должен подготовить доклад и согласовать его текст (при необходимости информационно-аналитические материалы) с научным руководителем.

Доклад необходимо подготовить заранее в форме выступления, в котором целесообразно осветить такие важные вопросы: обоснование актуальности темы исследования; цель, задачи, объект и предмет исследования; что удалось установить, выявить, доказать; какими методами это достигнуто; элементы новизны в теоретических положениях и в практических рекомендациях; краткая характеристика предприятия (организации) на материалах, которого выполнена работа; оценка состояния дел по проблеме исследования; решения по результатам анализа; возможные результаты и ожидаемый эффект от их реализации.

Доклад должен быть кратким, содержательным и точным, формулировки обоснованными и лаконичными, содержать выводы и предложения и не должен превышать по времени 5-7 минут. Основная цель доклада – в короткое время изложить основные результаты проделанной работы.

После доклада обучающемуся задаются вопросы по теме работы.

При подготовке к защите обучающемуся следует обратить особое внимание на вопросы и замечания научного руководителя, сделанные им при проверке работы.

В решении вопроса об оценке курсовой работы, после ее защиты, принимается во внимание уровень выполнения работы, умение обучающегося связывать теоретические знания, содержательность ответов на поставленные вопросы.

При получении неудовлетворительной оценки за курсовую работу обучающийся повторно выполняет работу по новой теме или перерабатывает прежнюю.

Оценка «Неудовлетворительно» может быть также выставлена обучающемуся, представившему на защиту чужую курсовую работу, написанную и уже защищенную в другом образовательном учреждении или на другой кафедре. Подобные работы вообще не принимаются к рассмотрению, а обучающийся обязан разработать новую тему, которая определяется кафедрой менеджмента в производственной сфере.

Если обучающийся получил неудовлетворительную оценку за курсовую работу, он не допускается к промежуточной аттестации (семестровому экзамену) по учебной дисциплине «Планирование в производственной сфере».

Обучающийся, не предоставивший в установленный срок курсовую работу или не защитивший ее по неуважительной причине, считается имеющим академическую задолженность.

Курсовые работы, имеющие творческий характер и представляющие практический интерес, могут быть представлены на конкурс научных работ и переданы в соответствующие организации для практического использования (при наличии запросов на них).

## 7. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Общими критериями оценивания курсовой работы являются:

соответствие работы требованиям, предъявляемым к оформлению и содержанию;

научно-практическое значение предложений и выводов курсовой работы;

уровень защиты курсовой работы.

В процессе защиты и при оценивании курсовой работы также обращается внимание на: обоснование выбора темы работы и четкое формулирование ее целей и задач; степень соответствия объема и содержания темы курсовой работы ее целям и задачам; использование первичного периодического материала; глубокое понимание современного состояния рассматриваемых в работе проблем; самостоятельность мышления и творческий подход к проблеме; логику и четкость изложения материала; обоснованность основных положений, выводов; знание литературы по разрабатываемой теме; качество оформления работы; правильность ответов на вопросы в ходе защиты работы.

Критерии оценивания курсовой работы и описание шкалы оценивания представлены в таблице 7.1.

Таблица 7.1

Оценивание курсовой работы

Критерии и основные требования к выполнению	Количество баллов			
	«Отлично»	«Хорошо»	«Удовлетворительно»	«Неудовлетворительно»
Полнота изложения материала и степень раскрытия проблемы	40-37	37-32	32-29	29-0
Исследовательские навыки	10-9	9-7	7-4	4-0
Аналитические навыки и	20-17	17-13	13-9	9-0

критическое мышление				
Оригинальность выводов и рекомендаций	15-13	13-11	11-8	8-0
Соблюдение требований к оформлению	5	5-4	4-3	3-0
Защита работы	10-9	8	7	6-0
<b>Всего баллов</b>	<b>100-90 (A)</b>	<b>89-75 (B, C)</b>	<b>74-60 (D, E)</b>	<b>59-0 (FX, F)</b>

Результаты учебной деятельности оцениваются по государственной шкале и шкале ECTS. Соответствие государственной шкалы оценивания академической успеваемости и шкалы ECTS представлено в таблице 7.2.

Таблица 7.2

Соответствие государственной шкалы оценивания академической успеваемости и шкалы ECTS

По шкале ECTS	Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале (зачет)	По государственной шкале (диф. зачет, экзамен)	Определение
A	90-100	«Зачтено»	«Отлично»	Отличное выполнение с незначительным количеством неточностей.
B	80-89		«Хорошо»	В целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 10%).
C	75-79		«Хорошо»	В целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 15%).
D	70-74		«Удовлетворительно»	Неплохо, но со значительным количеством недостатков.
E	60-69			Выполнение удовлетворяет минимальные критерии.
FX	35-59	«Не зачтено»	«Неудовлетворительно»	С возможностью повторной аттестации.

F	0-34			С обязательным повторным изучением дисциплины (выставляется комиссией).
---	------	--	--	---

Таким образом, итоговая оценка курсовой работы определяется суммой всех полученных баллов по указанным в таблице 7.1 критериям, согласно государственной шкале оценивания академической успеваемости и шкале ECTS (см. таблицу 7.2).

## СПИСОК РЕКОМЕНДОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

### *Основные источники*

1. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность : учебное пособие / Л. Л. Руденко.- Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. – 207 с.
2. Игнатъев, С. В. Эффективность деятельности фирмы : учебник С. В. Игнатъев, Г. Д. Петров. - Москва: НИУ ВШЭ, 2019. – 526 с. – Текст: непосредственный.

### *Дополнительные источники*

1. Тимощук, Н.А. Индустрия гостеприимства : учебное пособие для СПО / Н.А. Тимощук.- Саратов : Профобразование, 2021. – 227 с.
2. Мальшина, Н. А. Менеджмент в сервисе : учебное пособие для бакалавров / Н. А Мальшина.- Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. –252с.
3. Н. М. Комаров, Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса / Н. М. Комаров, Зворыкина Т. И., Максимов А. В, Сумзина Л. В. . - Москва : СОЛОН-ПРЕСС, 2017. –252с.



**ПРИЛОЖЕНИЯ**

## Пример заполнения титульного листа



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ»

КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТА НЕПРОИЗВОДСТВЕННОЙ СФЕРЫ

**КУРСОВАЯ РАБОТА**

по дисциплине «Основы сервисной деятельности»

на тему: «\_\_\_\_\_»

Выполнил обучающийся группы \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

очной (заочной) формы обучения

Направления подготовки

38.03.02 Менеджмент

(шифр и название)

Профиля «Менеджмент непроизводственной  
сферы»

Научный руководитель: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(степень, звание, фамилия и инициалы)

К защите допустить  
с оценкой \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(подпись преподавателя)

“ ” 202\_\_ г.

Защищено  
с оценкой \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(подпись преподавателя)

“ ” 202\_\_ г.

Донецк  
2023



**Библиографическое описание источника  
в списке использованных документов**

**Книга печатная / текст печатный**

1. Игнатъев, С. В. Эффективность деятельности фирмы : учебник / С. В. Игнатъев, Г. Д. Петров. - Москва: НИУ ВШЭ, 2019. – 526 с. – Текст: непосредственный.

2. Формирование моделей и устойчивого развития фирмы: учебное пособие / сост. Е. Г. Иванов, Т. А. Калашников. – Краснодар: КубГАУ, 2017. – 149 с. – Текст: непосредственный.

3. Калинина, Г. П. Оптимизация численности персонала и оплата труда на фирме / Г. П. Калинина, В. П. Смирнова. – Текст: непосредственный // Экономика фирмы. – 2020. – № 5. – С. 48-57.

4. Ефимов, Г. Д. Стратегический менеджмент 21 века / Г. Д. Ефимов. – Текст : непосредственный // Экономика и менеджмент. – 2019. – № 6. – С. 82-106.

**Электронный ресурс**

5. Медведев, М. Ю. Альтернативная экономика. Критический взгляд на современную науку и практику : практическое пособие / М. Ю. Медведев. – Москва : КноРус, 2021. – 159 с. – URL: <https://book.ru/book/936588> (дата обращения: 10.09.2021). – Текст : электронный.

6. Жидченко, В. Д. Микроэкономика (продвинутый уровень) : учебник для обучающихся по направлению подготовки 38.04.01 «Экономика» (квалификация «магистр») / В. Д. Жидченко, Е. В. Пономаренко, Т.Л. Иванова ; Минобрнауки ДНР, ГОУ ВПО «ДОНАУИГС», Кафедра экономики предприятия. – Донецк : ДОНАУИГС, 2019. – 394 с. – DOI 10.5281/zenodo.3457359. – Текст : электронный.

7. Валаамов, Ю. В. Модели трансформации хозяйственной деятельности фирмы : учебник / Ю. М. Валаамов, С. К. Гришин, Б. А. Макаров ; под общ. ред. М. С. Умарова. – Санкт-Петербург : Спутник, 2020. – 1 CDROM. – Систем. требования: Intel Pentium 1,6 GHz и более ; 256 Мб (RAM) ; Microsoft Windows XP и выше ; Firefox (3.0 и выше) или IE (7 и выше) или Opera (10.00 и выше), Flash Player, Adobe Reader. – Загл. с титул. экрана. – Текст : электронный.

8. Лаврушин, О. И. Банковское дело: современная система кредитования : учебное пособие / О. И. Лаврушин, О. Н. Афанасьева. – Москва : КноРус, 2021. – 357 с. – (бакалавриат и магистратура). – URL: <https://book.ru/book/938051> (дата обращения: 10.09.2021). – Текст : электронный.

9. Иванилова, С. В. Биржевое дело : учебное пособие для бакалавров / С.В. Иванилова. – 3-е изд. – Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. – 222 с. – ISBN 978-5-394-04355-0. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/102271.html> (дата обращения: 20.10.2021). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

10. Слоботчиков, О. Н. Война и мир в эпоху становления цифровой цивилизации : монография / О. Н. Слоботчиков. – Москва : Институт мировых цивилизаций, 2021. – 239 с. – ISBN 978-5-6045420-4-0. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/111143.html> (дата обращения: 20.10.2021). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

11. Бахтурина, Т. А. Оценка эффективности инновационной деятельности / Т. А. Бахтурина. – Текст : электронный // Теория и практика инноваций : электронный журнал. – URL: <http://www.tonikoc.ru/journal/>. – Дата публикации: 21 апреля 2020.

12. Дуров, К. Л. Стратегия ресурсосбережения на предприятии / К. Л. Дуров. – Текст : электронный // Экономика предприятия. – 2009. – № 4.

– С. 26-37. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=13481334552> (дата обращения: 29.05.2021). – Режим доступа: Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU.

13. Романова, Л. И. Эффективность управления ресурсам фирмы : [электронное учебное пособие]. - Москва : 1С, 2020. - 1 CD-ROM : зв., цв - Загл. с титул. экрана. – ISBN 978-5-9677-2375-9. – Текст. Изображение. Устная речь : электронные.

14. Хабарова, Н. Н. Стимулирование, рационализаторство и изобретательство / Н. Н. Хабарова. – DOI 10.154715/monitoring.2020.6.09. – Текст : электронный // Экономика XXI века. – 2020. – № 6. – С. 31-35. – URL: <https://wciom.ru/fileadmin/fil/2020/142.pdf> (дата обращения: 11.09.2022).

15. Приоритетные направления и стратегия повышения энергоэффективности хозяйства фирмы. – Текст : электронный // Министерство экономического развития Донецкой Народной Республики : официальный сайт. – 2020. – URL: <http://mer.govdnr.ru/> (дата обращения: 08.04.2021).

16. Адашева, М. Г. Роль человеческого капитала в развитии фирмы / М.Г. Адашева. - DOI 20.19141/vis.2017.22.3.471. – Текст : электронный

### **Электронные файлы PDF**

17. Подгорный, В. В. Планирование и контроль на предприятии : учеб. пособие для студентов направления подготовки 38.03.01 «Экономика» профиля «Экономика предприятия» / В. В. Подгорный; Минобрнауки ДНР, ГОУ ВПО «ДОНАУИГС», Кафедра экономики предприятия. – Донецк : ДОНАУИГС, 2015. – 433 с. – Текст : электронный.

18. История экономики : конспект лекций для обучающихся 1 и 3 курсов образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.01 «Экономика» профили: «Экономика предприятия», «Финансы и кредит», «Бухгалтерский учет, анализ и аудит», «Банковское дело», «Налоги и налогообложение», «Государственные и муниципальные финансы» очной /

заочной форм обучения / Минобрнауки ДНР, ГОУ ВПО «ДОНАУИГС», Кафедра экономики предприятия; сост. Н. П. Боталова. – Донецк : ДОНАУИГС 2019. – 223 с. – Текст : электронный.

19. Религиоведение : учебно-методическое пособие для обучающихся образовательной программы бакалавриата направлений подготовки 09.03.03 «Прикладная информатика», 38.03.03 «Управление персоналом», 39.03.01 «Социология», 39.03.02 «Социальная работа», 40.03.01 «Юриспруденция» очной / заочной форм обучения / Минобрнауки ДНР, ГОУ ВПО «ДОНАУИГС», Кафедра философии и психологии ; сост. И. В. Сабирзянова, И. И. Голос, О. Р. Чугрина, Е. Ю. Микк. – Донецк : ГОУ ВПО «ДОНАУИГС», 2019. – 161 с. – DOI 10.5281/zenodo.3941805. – Текст : электронный.

### Сайты

20. РУКОНТ : национальный цифровой ресурс : межотраслевая электронная библиотека : сайт / консорциум «КОТЕКСТУМ». – Сколково, 2010. – URL: <https://rucont.ru> (дата обращения: 06.06.2021). – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

21. Газета.Ру : [сайт] / учредитель АО «Газета.Ру». – Москва, 1999. – Обновляется в течение суток. – URL: <https://www.gazeta.ru> (дата обращения: 15.04.2021). – Текст : электронный.

### Отзыв научного руководителя на курсовую работу

Студента (ки) \_\_\_\_\_  
(ФИО)

\_\_\_\_\_ года обучения образовательной программы \_\_\_\_\_  
 на тему:

« \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ »

№ n/n	Критерии оценки	Оценка научного руководителя
1.	Соответствие содержания курсовой работы теме	
2.	Актуальность темы курсовой работы	
3.	Логичность плана и структуры работы ( степень соотношения разделов и подразделов)	
4.	Степень самостоятельности и инициативности студента, умение пользоваться литературой	
5.	Полнота раскрытия содержания темы	
6.	Степень полноты и самостоятельности выводов	
7.	Соответствие оформления работы, в том числе библиографического списка и сносок, стандартам	
8.	Возможность использования полученных результатов на практике и продолжения работы над темой в рамках выпускной квалификационной работы	
9.	Теоретические и прикладные достоинства работы	
10.	Недостатки работы	
11.	Рекомендация научного руководителя («К защите» или «На доработку»)	
12.	Рекомендуемая оценка руководителя	

Комментарии к оценке:

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Научный руководитель \_\_\_\_\_  
(подпись) (ФИО, ученая степень, должность)

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.



## Пример оформления формулы

При выборе решения используется формула:

$$R = H_n \cdot p, \quad (1.1)$$

где  $H_n$  – величина потерь;  
 $p$  – вероятность наступления рисковогo события.