

АНО ВО «РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
РосНОУ

ФАКУЛЬТЕТ БИЗНЕС-ТЕХНОЛОГИЙ
КАФЕДРА ТУРИЗМА И КУЛЬТУРНОГО НАСЛЕДИЯ

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
ПО ПОДГОТОВКЕ, НАПИСАНИЮ И ЗАЩИТЕ
КУРСОВОЙ РАБОТЫ

для студентов для всех форм обучения
по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»

Зав. кафедрой туризма и культурного наследия
к.и.н. доцент Фролов А.И.



Протокол заседания кафедры туризма и культурного наследия
№ 2 от 2 сентября 2016 г.

Москва
2016

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ НАПИСАНИЯ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Методические указания разработаны на основе программы по организации туристской индустрии.

Курсовая работа по дисциплинам организации туристской индустрии является индивидуальной, самостоятельно выполненной работой студента. Методические указания призваны помочь студенту выбрать тему и выполнить исследование на высоком уровне.

Курсовая работа выполняется с целью:

- расширения знаний по определенному разделу дисциплины по организации туристской индустрии;
- систематизации знаний по смежным дисциплинам;
- выработки у студента навыков научно-исследовательской работы;
- обучения студентов методам аналитической и проектной работы в области менеджмента туристской индустрии.

В процессе подготовки курсовой работы студент должен приобрести и закрепить навыки:

- работы с профессиональной литературой;
- систематизации, обобщения и анализа фактического материала по проблемам организации туристской индустрии;
- обоснования выводов и предложений по совершенствованию технологий управления туристской индустрии.

Выполнение курсовой работы предполагает консультационную помощь со стороны преподавателя и творческое развитие студентом темы и разделов курсовой работы.

Курсовая работа выполняется и защищается в сроки, определенные учебным графиком.

1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К КУРСОВОЙ РАБОТЕ

1.1. Структура курсовой работы

Тематика курсовых работ охватывает широкий круг вопросов, поэтому структура каждой работы может уточняться студентом совместно с руководителем, исходя из научных интересов студента, степени проработанности данной темы в литературе, наличия информации.

Курсовая работа состоит:

- титульный лист;
- оглавление;
- введение;
- глава 1
- глава 2;
- заключение;
- список использованной литературы;
- приложение.

За основу рекомендуется принять структуру (состав основных разделов) курсовой работы (через дефис указан примерный объем в страницах каждого раздела), приведенную ниже. Исходя из рекомендуемой структуры курсовой работы, её объем должен составлять примерно 30-35 страниц текста.

Пример:

<i>Введение</i>	3
<i>Глава 1. Изучение процесса формирования индивидуального обслуживания в гостинице</i>	
1.1 <i>Правила и стандарты общения персонала с гостем</i>	5
1.2 <i>Требования к качеству обслуживания VIP-гостей</i>	7
1.3 <i>Технология обслуживания VIP-гостей</i>	8
<i>Глава 2. Анализ гостиницы «Sport Inn» 4*</i>	
2.1 <i>Общая характеристика гостиницы «Sport Inn» 4*</i>	12
2.2 <i>Технология обслуживания VIP – гостей в гостинице «Sport Inn» 4*</i>	14
2.3 <i>Разработка мероприятий по совершенствованию обслуживания VIP- гостей в гостинице «Sport Inn» 4*</i>	18
<i>Заключение</i>	22
<i>Библиографический список</i>	23
<i>Приложение</i>	24

1.2. Исходные данные для курсовой работы

Методологическая характеристика проблемы излагается студентом с использованием современной научно-практической литературы. Теоретическая часть работы раскрывает технологический процесс организации туристской деятельности. Аналитическая часть работы раскрывается с использованием фактических материалов организации, а также предлагаются мероприятия по совершенствованию и развитию туристской индустрии.

2. СОДЕРЖАНИЕ ОСНОВНЫХ РАЗДЕЛОВ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Указанные выше основные разделы курсовой работы должны иметь следующее содержание. **Оглавление** включает наименование глав, разделов, подразделов и пунктов с указанием номера начальной страницы.

2.1. Введение

Во введении обосновывается актуальность выбранной темы; определяется степень ее новизны и разработанности; формируются цель и задачи работы; определяется предмет и объект исследования.

В этом разделе необходимо:

- определить сущность исследуемого вопроса, т.е. установить, в чем главная цель исследования;
- дать характеристику степени проработанности темы в литературных источниках (монографиях, журнальных и газетных статьях, материалах конференций и т.п.), что в итоге должно выразиться в достаточно полном перечне литературы, приведенном в конце курсовой работы.

В данном разделе необходимо указать, какое место занимает рассматриваемая проблема в сложившейся системе организации туристской деятельности; какой опыт (как положительный, так и негативный) накоплен в нашей стране и за рубежом по осуществлению организационного, экономического, правового и т.п. механизма реализации проблемы.

Пример:***Введение***

Сегодня гостиничный бизнес развивается стремительными темпами, о чем свидетельствует достаточно высокий уровень конкуренции в данной сфере.

Во многих регионах России сохраняется тенденция строительства гостиниц категории 4 и 5*. Срок окупаемости строительства по многим видам средств размещения достигает 10 и более лет.*

По данным компании *Tophotelprojects*, в течение 2015 год было запланировано открытие 2400 новых отелей высокого и *luxury* – класса, в том числе открытие 21 отеля под брендами восьми ведущих международных операторов на российском гостиничном рынке. [4,с.6]

Актуальность данной темы заключается в том, чтобы повысить качество обслуживания *VIP* – гостей, т.к. работа с данным сегментом формирует положительный имидж гостиничного предприятия и приносит большую прибыль для гостиницы. Те предприятия гостиничной индустрии, которые уделяют работе с *VIP*-гостями должное внимание, а для *VIP*-гостя очень важно: подчеркивание особой значимости; скорость обслуживания; демонстрация того, что в отеле понимают его статус, получают достаточно высокие прибыли, несопоставимые с затратами на проведение этой работы.

Цель курсовой работы является совершенствование технологий обслуживания *VIP*-гостей.

Для решения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

1. Изучить технологию организации индивидуального обслуживания в гостиничных предприятиях;
2. Систематизировать полученную информацию по организации индивидуального обслуживания;
3. Дать общую характеристику гостиничному предприятию «*Sport Inn*»;
4. Разработать мероприятия по совершенствованию обслуживания *VIP*-гостей.

Объектом является гостиничное предприятие «*Sport Inn*» - гостиничный комплекс, в котором будет рассмотрена программа обслуживания элитных гостей.

Предметом данной курсовой работы являются мероприятия по совершенствованию обслуживания *VIP*-гостей в гостинице «*Sport Inn*».

2.2. Теоретическая глава работы

В курсовой работе данный раздел и соответствующие подразделы должны иметь конкретные названия с учетом выбранной студентом темы.

Основная задача, которую должен решить студент при выполнении данного раздела, формулируется следующим образом: изучить понятийный аппарат туристской индустрии, рассмотреть нормативно - правовые документы, регулирующие туристскую индустрию, зарубежный и российский опыт развития туристской индустрии., технологические процессы обслуживания туристов и гостей, организацию туристской деятельности, основы формирования и продвижения туристских услуг, стандарты и нормы, предъявляемые к туристкам услугам и т.д.

При выполнении данного этапа должен быть указан способ получения информации (или исходных данных для расчета), позволяющей оценить фактическое состояние показателя. Описание способов получения информации должно сопровождаться приведением форм аналитических таблиц, статистикой, стандартами и т.д.

По каждому подпункту студент делает вывод.

Пример.

1.1 Правила и стандарты общения персонала с гостем

Автор работы, хотел бы рассмотреть общие правила в культуре профессионального общения работников гостиницы: [11]

- нет лучшего рекламного агента, чем довольный гость;
- гость никогда не замечает, что вы для него сделали, но прекрасно видит, что вы не сделали для него;
- нужно много времени, чтобы завоевать доверие гостя, но очень мало, чтобы его потерять;
- нет значительных гостей, хорошее обслуживание учитывает интересы каждого;
- не гость должен приспосабливаться к персоналу, а персонал гостиницы к нему;
- гость не может вам мешать, он – цель вашей работы. Не вы оказываете услугу, давая разъяснения, а он вам тем, что обратился к вам;

- *ваша работа заключается в удовлетворении желаний гостя;*
- *не делайте различий по внешнему виду и одежде гостей;*
- *обслуживание гостя – задача каждого сотрудника гостиницы;*
- *вы не должны показывать разочарования, если гость не остановился в вашей гостинице: вы должны быть к нему вежливым в любом случае, чтобы в будущем он захотел к вам вернуться.*

Существуют и определенные стандарты гостеприимства, которым должны следовать работники гостиницы, в частности: [11]

- *запоминать имена гостей, их привычки, любимые напитки;*
- *по возможности уделять всем гостям одинаковое внимание, так как все гости равны;*
- *помнить правила: гость всегда прав, гость всегда должен быть доволен;*
- *гость является самым важным лицом в гостинице независимо от того, присутствует ли он лично, обращается в письменном виде или по телефону.*

2.3. Аналитическая глава + практическая часть работы

В курсовой работе данный раздел и соответствующие подразделы должны соответствовать оглавлению курсовой работы.

Аналитическая глава состоит из- двух блоков.

В первом блоке студенты анализируют предприятие туристской индустрии. Приводят общую характеристику, проводят маркетинговое исследование, выявляют сильные и слабые стороны рассматриваемого предприятия.

Автор курсовой работы рассматривает изучаемую тему курсовой работы на примере анализируемого предприятия. Рассматривается практическая деятельность технологии и организации туристской индустрии.

Пример.

2.1 Общая характеристика гостиницы «Sport Inn» 4*

«Sport Inn» 4 - современный отель, первый из отелей группы «АККОРД Менеджмент» в Сочи. Расположен на живописном побережье Черного моря, на первой береговой линии, в шаговой доступности от Олимпийского Парка, Трассы Формула -1, нового развлекательного центра международного уровня «Сочи-парк» и Дельфинария. [12]*

Гостиница расположена по адресу: Сочи, Адлерский р-н, ул. Урицкого, 18а.

Добраться от железнодорожного вокзала до гостиницы можно добраться с помощью маршрутного такси № 125 до остановки «Совхоз Россия». От международного аэропорта маршрутным такси №135 до остановки ТЦ «Новый Век» в Адлере, с пересадкой на автобус №125 / №117 / №57 / №100 до остановки «Совхоз Россия».

В гостинице имеется 26 номеров категории «Стандарт». В комплектацию номера входит: [Приложение 2]

1. Кровати-трансформеры
2. Wi-Fi
3. ЖК-телевизор
4. Мини-бар
5. Сейф
6. Междугородняя и международная телефонная связь
7. Шкаф с вешалками
8. Климат-контроль
9. Чайник
10. Фен
11. Ванные принадлежности

2.2 Технология обслуживания VIP-гостей в гостинице «Sport Inn» 4*

Технологию обслуживания VIP-гостей в гостинице «Sport Inn» 4 можно разделить на несколько этапов.*

Первый этап: резервирование номера для VIP-гостей.

Второй этап: подготовка к приему VIP-гостей.

Этап третий: прибытие VIP-гостя.

Четвертый этап: VIP-категории и обслуживание гостей особого внимания в номере.

Пятый этап: выезд VIP-гостя.

Второй блок аналитической главы курсовой работы пишется на выявленных недочетах в организации предприятия туристской индустрии. Автор предлагает разработки, мероприятия или рекомендации по совершенствованию организации предприятий туристской индустрии.

2.3 Разработка мероприятий по совершенствованию обслуживания VIP-гостей в гостинице «Sport Inn» 4*

При изучении стандартов обслуживания VIP-гостей, автором работы были выявлены следующие недочеты при обслуживании VIP-гостей в отеле «Sport Inn» 4:*

I. VIP-гостей лично встречает в гостинице генеральный директор;

В гостинице «Sport Inn» 4 ни генеральный директор, ни его заместитель. Его приветствуют непосредственно администраторы стойки ресепшин и начальник службы приема и размещения.*

II. Администратор должен предложить гостю приветственный спиртной либо прохладительный напиток;

Приветственный напиток непосредственно на стойке никто из администраторов отеля не предлагает. Но в номере у гостя уже имеется приветственный набор в виде чайного гарнитура, минеральной воды и самого чая.

III. Администратор должен предоставить гостю посыльного, который сопроводит его до номера и поможет отнести багаж;

Так как гостиница буквально недавно получила еще одну звезду, в гостинице нет должности, которая отвечала бы только за багаж. Этим занимаются сами администраторы.

IV. Номер для VIP-гостя осматривает менеджер гостиницы до его прибытия и во время его проживания в гостинице;

В гостинице «Sport Inn» 4 этим занимается начальник службы АХС. Начальник службы СПиР заранее оповещает службу АХС о заезде VIP-гостя, после чего подготовка номера поручается старшей горничной, а по ее окончании сам начальник АХС проверяет номер на соблюдение всех стандартов.*

V. В номере гостя ждет приветственное письмо и пожелание хорошего отдыха для гостя особого внимания с подписью генерального директора;

К сожалению, такой функции на данный момент в гостинице нет.

VI. Служба гостиничного хозяйства должна укомплектовать номер предметами особого внимания к гостю. (В него входят: иллюстрированные книги о стране или городе, куда прибыл гость; национальные сувениры; подарочные парфюмерно-косметические наборы; зонты с эмблемой гостиницы; подарочные комплекты полотенца от гостиницы; шарфы, перчатки с символикой гостиницы; косметички, кошельки, сумки, папки с символикой гостиницы; канцелярские принадлежности (наборы шариковых ручек с логотипом гостиницы, сувенирные ножи для открывания корреспонденции); подставки для мобильных телефонов; калькуляторы с логотипом отеля; музыкальные диски с классической или национальной музыкой; фирменные бейсболки, футболки);

Предметов особого внимания к VIP-гостю в номере нет. Для него есть возможность приобрести это все за дополнительную плату в сувенирном магазине отеля.

VII. VIP-гостям должны быть предоставлены различные карты города и другая туристическая информация на иностранных языках, распечатки сетки теле- и радиовещания на иностранных языках и бесплатное распространение газет - национальных и зарубежных;

Всего этого в номер гостя не доставляется, вместо этого имеется распечатка меню Room Service и внутренних номеров гостиницы.

VIII. Предварительный счет необходимо распечатать заранее и предоставить для ознакомления гостю в день отъезда/накануне отъезда. Счет должен быть предоставлен гостю в фирменной папке, содержащей буклет гостиницы;

Это условие так же выполняется очень редко. При выселении гостя, счет печатается сразу в его присутствии, администратор осведомляется о верности счета у гостя (но чаще оплата производится через стороннюю платящую компанию). После чего администратор прикрепляет чек к счету, ставит печать гостиницы и оформляет счет в фирменный конверт гостиницы.

IX. Генеральный директор/заместитель директора гостиницы должен лично поблагодарить гостя за посещение гостиницы при отъезде.

Так же как и при заселении этим занимается начальник службы приема и размещения и администраторы на стойке. Но если элитный гость является другом/коллегой/партнером генерального директора, то личное присутствие главы гостиницы не исключается.

2.4. Заключение

В заключении формулируются выводы, характеризующие степень решения задач, которые ставились при разработке курсовой работы.

Пример.

В данной курсовой работе рассказывалось о технологии обслуживания VIP-гостей в гостинице. Проанализировав технологию обслуживания, были выделены и закреплены, основные аспекты по обслуживанию VIP-гостей.

В первой главе данной работы, автором дается определение VIP-гостю и описывается «портрет гостя», рассказывается о правилах поведения и общения персонала с гостем, а так же требования, которые необходимо соблюдать при обслуживании VIP-гостя.

Во второй главе все полученные знания систематизируются и воспроизводятся на примере гостиницы «Sport Inn» 4. Раскрывается технология обслуживания VIP-гостей в данной гостинице. Также автором работы проводится анализ ошибок и недочетов в работе с VIP-гостями и предлагается собственный алгоритм повышения качества обслуживания.*

Соблюдая все требования и правила, предъявляемые к обслуживанию VIP-гостей, это значительно повысит рейтинг отеля. Оказывая достойный VIP-сервис, гости будут хотеть вернуться в отель снова и снова, и тогда VIP-гость, к статусу «особо важной персоны», приобретет дополнительный статус лояльного гостя, что будет являться залогом успешного развития гостиницы.

2.5. Литература

После заключения приводится перечень использованной литературы (в алфавитном порядке). Работа с литературой является неотъемлемой составной частью как научных исследований, так и практических разработок. Поэтому в прилагаемом к данным методическим указаниям перечне рекомендованной литературы приведена только часть литературных источников, необходимая для первого ознакомления с исследуемым вопросом. Остальную литературу по разрабатываемой теме студент после консультации с руководителем должен подобрать самостоятельно.

Следует учесть, что, кроме изучения учебников и монографий по теме курсовой работы, необходимо изучение материалов по данной теме, публикуемых в периодической печати. При подборе журнальных статей следует иметь в виду, что в последнем за каждый календарный год номере журнала приводятся перечни статей, опубликованных во всех номерах данного журнала за год.

Подбирая литературу (монографии, брошюры, журнальные статьи и т.п.), необходимо учитывать время ее издания. В первую очередь следует использовать литературу последних лет.

Библиографический список

1. Приказ Министерства спорта, туризма и молодежной политики РФ от 7 мая 2010 г. N 461 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи» - Режим доступа: <http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/98229/> Дата обращения: 02.06.2015 г.

2. Система классификации гостиниц и других средств размещения. Утверждена Распоряжением Правительства Российской Федерации №1004-р от 15 июля 2005 г. - Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/901940866> Дата обращения: 28.05.2015 г.

Учебная литература:

3. Балашова, Е.А. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса / Е.А. Балашова. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Вершина, 2010 г. – 200 с.

4. Духовная, Л.Л. Роль и значение хостелов в процессе повышение привлекательности туристской дестинации на примере г. Москвы / Л.Л. Духовная // Сервис в России и за рубежом. - № 8. – 2014г.

5. Кусков А.С. Гостиничное дело. -М.: Дашков и К, 2010. – 420 с.

Периодическая литература:

6. Россия расширяет качественный номерной фонд. Журнал «Современный отель». Декабрь №12 (69).с.11

7. Токио возглавил рейтинг городов с самыми чистыми отелями. Журнал «Современный отель». февраль, 2015 год.с.65.

Интернет-источники:

18. Booking.com – Режим доступа: <http://www.booking.com/> Дата обращения: 25.05.2015 г.

19. Travel Russian News – Режим доступа: <http://www.trn-news.ru> Дата обращения: 20.04.2015 г.

20. Достопримечательности Москвы – Режим доступа: http://progulkipomoskve.ru/publ/doma/pokrovka_19 Дата обращения: 19.05.2015 г.

3.ОФОРМЛЕНИЕ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Курсовая работа (КР) должна быть напечатана (выполнена на компьютере) на одной стороне листа белой бумаги формата А4 через полтора межстрочных интервала, в подстрочных ссылках одинарный интервал со шрифтом 12.

Текст (основной) набирается нежирным шрифтом TimesNewRoman размером 14 пунктов. Размер абзацного отступа – 5 знаков.

Текст КР следует печатать, соблюдая следующие размеры полей: левое –30 мм, правое –10 мм, верхнее – 20 мм, нижнее –20 мм.

Форматирование основного текста и ссылок проводится в параметре «по ширине».

Цвет шрифта должен быть черным.

Каждая страница основного текста печатается в 28-32 строки, каждая строка содержит не более 60-65 знаков с учетом пробелов между словами и знаками препинания.

Номер страницы располагается в нижнем правом углу. Нумерация производится последовательно, начиная с 3-й страницы (введение), то есть после титульного листа, оглавления работы. Дальше последовательно нумеруются все листы, включая главы, заключение, список литературы и приложения (если они имеются в работе).

В работе каждая страниц должна быть заполнена текстом.

Введение, каждая новая глава, заключение, список литературы, приложения должны начинаться с новой страницы.

Параграфы не начинают с новой страницы. Не допускаются отступы после абзацев.

Научная добросовестность автора состоит в точности цитирования и приводимых ссылок на источники. Это требование реализуется через технически правильно оформленный научный аппарат работы.

Правила оформления научного аппарата являются общими для всех отраслей знания и регламентированы действующими государственными стандартами¹.

Заголовок набирается полужирным шрифтом (шрифт 14 пт.) и выравнивается по центру. Точка в конце заголовка не ставится. Заголовок, состоящий из двух и более строк, печатается через один междустрочный интервал. Заголовок не имеет переносов, то есть на конце строки слово должно быть обязательно полным.

В тексте разрешается применять шрифтовые выделения (полужирный курсив, подчеркивание).

Текст работы подразделяется на главы, параграфы, которые должны содержать заголовок, отвечающий по смыслу и содержанию, как соответствующей части, так и всей работе.

Фамилии, названия учреждений, фирм, организации, изделий и другие собственные имена в тексте приводят на языке оригинала. Допускается транслитерировать собственные имена и приводить названия организации в переводе на язык работы с добавлением (при первом упоминании) оригинального названия.

3.1. Порядок оформления текста КР

Заголовки следующих структурных элементов: оглавление, введение, заключение, список литературы и приложение – располагают по центру прописными буквами полужирным шрифтом, а названия глав и параграфов – симметрично тексту строчными буквами полужирным шрифтом. Переносы слов не допускаются и точку в конце заголовка не ставят. Если заголовок состоит из двух предложений, то их разделяют точками.

Подчеркивать заголовки не допускается. После заголовка текст пишут с красной строки. Каждую главу следует начинать с новой страницы. Рисунки и схемы выполняются черным цветом, графики и диаграммы могут быть цветными.

Допускается использование общепринятых аббревиатур и сложносокращенных слов, например: МВФ (Международный валютный фонд), Минфин (Министерство финансов), Центробанк (Центральный банк), ВУЗ (высшее учебное заведение), профсоюз (профессиональный союз), лесхоз (лесное хозяйство) и др. Буквенные аббревиатуры и сложносокращенные слова всех типов пишут слитно.

При написании сложносокращенных числительных миллион (млн.), миллиард (млрд.), триллион (трлн.) в конце точка не ставится. После сокращения «тыс.» (тысяча) ставится точка.

Например: млн. человек, млрд. долларов, трлн. рублей, тыс. иен.

Общепринятыми считаются сокращения денежных единиц: руб. (рубль), коп. (копейка). Допускается использование сокращений: р. (рубль), к. (копейка).

Не допускается использование в одном тексте разных вариантов сокращений.

3.2 Порядок нумерации глав, параграфов, таблиц, рисунков, формул, ссылок

Страницы работы нумеруют арабскими цифрами. Титульный лист, содержание, и первый лист введения входят в общую нумерацию, но не нумеруются. На последующих страницах номер ставят в нижнем правом углу без точки в конце.

Иллюстрации и таблицы, расположенные на отдельных листах, включают в общую нумерацию страниц дипломной работы. Иллюстрации и таблицы, размеры которых больше формата А4, учитывают как одну страницу и помещают в конце работы после заключения в приложении, в порядке их упоминания в тексте.

¹ГОСТ 7.1–2003 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Реферат и аннотация. – М.: Изд-во стандартов, 2003. – 12 с.; введен в действие непосредственно в качестве государственного стандарта Российской Федерации с 1 июля 2004 г.

Межгосударственный стандарт ГОСТ 7.32-2001 введен в действие с 01.07.2002 г.

Государственный стандарт ГОСТ 6.30-2003. Унифицированные системы документации «Унифицированные системы организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов. Введен в действие Постановлением Госстандарта РФ от 03.03.2003 № 65-ст

Главы должны иметь порядковую нумерацию в пределах всей работы и обозначаются арабскими цифрами с точкой в конце. Введение и заключение не нумеруются. Параграфы нумеруются арабскими цифрами в пределах каждой главы. Номер параграфа состоит из номера главы и параграфа, разделенных точкой.

3.3. Порядок оформления таблиц, схем, рисунков

Название таблицы должно отражать ее содержание, быть точным и кратким. Его следует помещать над таблицей по центру, без абзацного отступа в одну строку, ее номером располагается на предыдущей строке с выравниванием по правому краю, точка в конце номера не ставится.

Если название таблицы в одну строку не помещается – ставить в две строки, междустрочный интервал одинарный. Название выделять полужирным шрифтом.

Таблицы, за исключением таблиц приложений, следует нумеровать арабскими цифрами с нумерацией в пределах одного параграфа главы. Таблица должна занимать не более одной страницы. Если аналитическая таблица по размеру превышает одну страницу, то её следует включать в приложение. В отдельных случаях можно заимствовать некоторые таблицы из литературных источников. Таблица имеет сквозную нумерацию.

3.4. Порядок оформления ссылок и цитат

Приводимые в работе сведения из литературных источников (цифровые данные, цитаты, общие выводы и положения, мнения авторов) должны иметь точные ссылки на источники информации. Ссылка указывает на порядковый номер этого литературного источника в списке использованной литературы и номер страницы, например, [3, с. 17]. Под указанным номером в списке должны значиться соответствующий нормативный акт, книга, статья.

Цитирование должно быть полным без произвольного сокращения цитируемого текста. Пропуски слов, предложений, абзацев при цитировании допускаются без искажения смысла цитируемого текста и обозначаются многоточием (...). Если перед опущенным текстом стоял знак препинания, то он не сохраняется.

Текст цитаты заключается в кавычки и приводится в той грамматической форме, в какой он дан в источнике. Научные термины, предложенные другими авторами, если они не являются предметом полемики в работе, в кавычки не заключаются.

Если цитата полностью воспроизводит предложение текста в источнике и не представляет часть предложения автора работы, а также, если цитируемый текст идет после точки, то она начинается с прописной буквы. Во всех остальных случаях цитата начинается со строчной буквы.

При цитировании литературных источников допускается приводить подстрочные ссылки на источник.

Текст сноски пишут с абзацного отступа через один междустрочный интервал. При компьютерном наборе размер шрифта сноски допускается уменьшать против размера шрифта в основном тексте (минимальная высота шрифта – 1,5 мм). Рекомендуемый шрифт – TimesNewRoman, размер 10.

В конце сноски необходимо указывать номер страницы, например²: Маркетинг. Учебник, 3-е изд. Под ред. акад. Романова А. Н. – М.: Банки и Биржи: ЮНИТИ, 2011. – С. 58.

3.5. Порядок оформления приложений

Приложения оформляют как продолжение курсовой работы на последующих ее страницах, располагая их в порядке появления ссылок в тексте. Каждое приложение следует начинать с нового листа с указанием в правом верхнем углу слова «Приложение», напечатанного прописными буквами жирным шрифтом. Приложение должно иметь содержательный заголовок, располагающийся по центру строки. Если в работе более

²Маркетинг. Учебник, 3-е изд. Под ред. акад. Романова А. Н. - М.: Банки и Биржи: ЮНИТИ, 2011. – С. 58.

одного приложения, их нумеруют последовательно арабскими цифрами без знака «№», например: Приложение 1.

Если приложение размещается на нескольких страницах, то у правого края следующего листа помещают слова «Продолжение приложения» с указанием его номера. Например: «Продолжение приложения 1».

Нумерация страниц, на которых даются приложения, должна быть сквозной и продолжить общую нумерацию страниц основного текста.

Основной текст согласуется с приложениями посредством ссылки [Приложение 1].

4. ПОРЯДОК ЗАЩИТЫ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

К защите курсовых работ допускаются студенты, выполнившие все требования и рекомендации и представившие законченную и оформленную работу за 10 дней до защиты на кафедру научному руководителю.

Курсовая работа, подготовленная без соблюдения правил, изложенных в рекомендациях к подготовке, оформлению и выполнению курсовых работ, к защите не допускается.

Процедура защиты состоит из сообщения студента об основном содержании работы (краткое обоснование выбора темы, характер изученности проблемы, задачи и результаты исследования, выводы, рекомендации); ответов студента на вопросы.

Критерии оценки

Курсовая работа оценивается на **«отлично»**, если автор

- обосновал актуальность проблемы,
- рассмотрел теоретические основы вопроса,
- провел сравнительный анализ точек зрения авторов изученных работ
- проиллюстрировал основные теоретические положения примерами из практики,
- обосновал свою точку зрения на проблему,
- сформулировал перспективы развития вопроса,
- использовал большое количество специальной литературы, включая периодические издания,
- оформил работу в соответствии с ГОСТ.

Курсовая работа оценивается на **«хорошо»**, если автор

- обосновал актуальность проблемы,
- рассмотрел теоретические основы вопроса,
- провел сравнительный анализ точек зрения авторов изученных работ
- обосновал свою точку зрения на проблему,
- сформулировал перспективы развития вопроса
- использовал большое количество специальной литературы, включая периодические издания,
- оформил работу в соответствии с ГОСТ.

Курсовая работа оценивается на **«удовлетворительно»**, если автор

- обосновал актуальность проблемы,
- рассмотрел теоретические основы вопроса,
- провел сравнительный анализ точек зрения авторов изученных работ
- использовал большое количество специальной литературы,
- оформил работу в соответствии с ГОСТ.