



ФГОС ВО
(версия 3++)

ТЕХНОЛОГИИ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ

Методические указания по подготовке и защите курсовой работы

ЧЕЛЯБИНСК
2023

**МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЧЕЛЯБИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ КУЛЬТУРЫ»**

Кафедра истории, музеологии и документоведения

ТЕХНОЛОГИИ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ

Методические указания по подготовке и защите курсовой работы

**программа бакалавриата
«Историко-культурный туризм»
по направлению подготовки 51.03.04 Музеология и охрана объектов
культурного и природного наследия
квалификация: бакалавр**

**Челябинск
2023**

УДК 338.46(073)
ББК 65я65
Т38

Авторы-составители: Е.В.Тищенко, зав. кафедрой истории,музеологии и документоведения, кандидат исторических наук, доцент; Р.Ф. Курмакаев, заместитель декана ФДКТ по воспитательной работе, кандидат исторических наук

Методические указания по подготовке и защите курсовой работы как составная часть ОПОП на заседании совета факультета документальных коммуникаций и туризма рекомендованы к рассмотрению экспертной комиссией, протокол № 7 от 17.04.2023.

Экспертиза проведена 15.05.2023, акт № 2023/ИКТ.

Методические указания по подготовке и защите курсовой работы как составная часть ОПОП утверждены на заседании Ученого совета института протокол № 08 от 29.05.2023.

Срок действия рабочей программы дисциплины продлен на заседании Ученого совета института:

Учебный год	№ протокола, дата утверждения
2024/25	Протокол № 11 от 27.05.2024
2025/26	
2026/27	

Т 38

Технологии сервисной деятельности в туристской индустрии: методические указания по подготовке и защите курсовой работы: программа бакалавриата «Туристско-рекреационное проектирование» по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, квалификация : бакалавр / автор-составитель Е.В.Тищенко, Р.Ф.Курмакаев; Челябинский государственный институт культуры. – Челябинск, 2023. – 26 с. – (ФГОС ВО версия 3++). – Текст : непосредственный.

Методические указания по подготовке и защите курсовой работы включают: перечень планируемых результатов обучения по дисциплине в рамках подготовки курсовой работы, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы; фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по курсовой работе; перечень литературы, рекомендуемой для подготовки курсовой работы; перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», рекомендуемых для подготовки курсовой работы; методические указания для обучающихся по подготовке курсовой работы; перечень информационных технологий, используемых при подготовке и защите курсовых работ, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем; описание материально-технической базы, необходимой для подготовки и защиты курсовой работы.

© Челябинский государственный
институт культуры, 2023

Содержание

Аннотация

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине в рамках подготовки курсовой работы, соотношенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

2. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по курсовой работе

2.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

2.1.1. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

2.1.2. Описание шкал оценивания курсовой работы

2.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и владений

2.2.1. Примерные темы курсовых работ по дисциплине «»

2.2.2. Порядок закрепления и утверждения тем курсовых работ

2.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и владений, характеризующих этапы формирования компетенций

3. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для подготовки курсовой работы

3.1. Печатные и (или) электронные образовательные ресурсы

3.2. Информационные ресурсы

3.2.1. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

3.2.2. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

4. Методические указания для обучающихся по подготовке курсовой работы

4.1. Основные этапы подготовки курсовой работы

4.2. Структура курсовой работы

4.3. Оформление курсовой работы

5. Описание материально-технического обеспечения, необходимого для подготовки и защиты курсовой работы

Приложение 1. Шаблон листа «Утверждение тем курсовых работ»

Приложение 2. Шаблон протокола заседания комиссии по защите курсовой работы

Приложение 3. Шаблон оформления титульного листа

Приложение 4. Шаблон оформления оглавления курсовой работы

Приложение 5. Шаблон отзыва руководителя на курсовую работу

Лист изменений в методические указания по подготовке и защите курсовой работы

Аннотация

1	Индекс и название дисциплины по учебному плану	Б1.В.14 Технологии сервисной деятельности в туристской индустрии
2	Цель курсовой работы	формирование у обучающихся научного систематизированного представления об основах сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания и способах формирования новых услуг и прогрессивных методов обслуживания
3	Задачи курсовой работы	<ul style="list-style-type: none"> • формировании представления о сервисной деятельности; • определении места сервиса в жизнедеятельности человека, • анализе видов, качества, организации, оптимизации сервисных услуг; • анализе конкретного материала (визуального, информационного, листового, картографического) по вопросам
4	Планируемые результаты освоения	УК-2
5	Трудоемкость	Общая трудоемкость дисциплины, в рамках которой предусмотрена курсовая работа, составляет в зачетных единицах – 4 в академических часах – 144 в т.ч. на руководство курсовой работой – 5 час. на защиту курсовой работы – 0,3 час.
6	Разработчики	Р.Ф. Курмакаев, заместитель декана ФДКТ по воспитательной работе, кандидат исторических наук

**1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
В РАМКАХ ПОДГОТОВКИ КУРСОВОЙ РАБОТЫ,
СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

В процессе освоения основной профессиональной образовательной программы (далее – ОПОП) обучающийся в рамках подготовки курсовой работы должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

Таблица 1

Планируемые результаты освоения ОПОП	Перечень планируемых результатов обучения (индикаторы достижения компетенций)			
	Код индикатора	Элементы компетенций	по компетенции в целом	по дисциплине
1	2	3	4	5
УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.1.	Знать	теорию, принципы правового регулирующего общественных отношений, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	теорию, принципы правового регулирующего общественных отношений, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
	УК-2.2.	Уметь	применять методы нормативно- организационного и правового регулирующего общественных отношений, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений	применять методы нормативно- организационного и правового регулирующего общественных отношений, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений
	УК-2.3.	Владеть	навыками отбора оптимальных способов достижения поставленных целей исходя из	навыками отбора оптимальных способов достижения поставленных целей исходя из

			действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
--	--	--	---	---

2. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО КУРСОВОЙ РАБОТЕ

2.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

2.1.1. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Таблица 2

Показатели и критерии оценивания компетенций

Планируемые результаты освоения ОПОП	Показатели сформированности компетенций	Критерии оценивания
1	2	3
УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	<ul style="list-style-type: none"> – понимает круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений; – применяет круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений; – способен использовать знания, умения, владения в профессиональной деятельности. 	Обучающийся обладает необходимой системой знаний, достиг осознанного владения умениями, навыками и способами профессиональной деятельности. Демонстрирует способность анализировать, проводить сравнение и обоснование выбора методов решения заданий в практико-ориентированных ситуациях.

Таблица 3

Этапы формирования компетенций

Наименование этапа	Характеристика этапа	Формы контроля
1	2	3

Начальный (входной) этап формирования компетенций	Диагностика входных знаний в рамках компетенций.	Знакомство с методическими указаниями по выполнению курсовой работы
Текущий этап формирования компетенций	Выполнение обучающимися заданий, направленных на формирование компетенций Осуществление выявления причин препятствующих эффективному освоению компетенций.	устный опрос о ходе работы над курсовой (ответы на вопросы, сформулированные с учетом опережения при работе над курсовой); самостоятельное решение проблем, возникающих при написании работы (например, самостоятельно определена структура курсовой работы с учетом содержания глав и параграфов, требующая незначительной корректировки со стороны руководителя, выявлены источники для написания курсовой работы)
Промежуточный (аттестационный) этап формирования компетенций	Оценивание сформированности компетенций по отдельной части дисциплины или дисциплины в целом.	Защита курсовой работы: – качество изложения материала; – наличие собственных обобщений и выводов, рекомендаций, понимания проблем и перспектив изучения темы; – корректное использование опубликованных источников и электронных ресурсов; – уровень оформления работы, соответствующий требованиям методических указаний.

2.1.2. Описание шкалы оценивания курсовой работы

Таблица 4

Оценка по номинальной шкале	Описание уровней результатов обучения
Отлично	<ul style="list-style-type: none"> – Обоснована актуальность темы с учетом развития науки и (или) практики; – качественно и в полном объеме проведена оценка степени разработанности темы в специальной литературе; – поставленные цель и задачи реализованы в полном объеме; – тема раскрыта глубоко и многоаспектно; – наличие материала, ориентированного на практическое использование (в зависимости от темы);

	<ul style="list-style-type: none"> – полученные результаты и выводы достоверны и обоснованы; – наличие собственных выводов по главам; – эрудиция, использование междисциплинарных связей. – соблюдены все требования к структуре работы (с учетом изложенных в методических указаниях); – наличие информационной культуры (корректное цитирование опубликованных документов и электронных ресурсов, оформление списка использованной литературы сделано с учетом требований ГОСТ Р 7.0.100–2018«Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления»); – высокая степень оригинальности текста (60% и выше), – высокое качество оформления работы с учетом всех требований, изложенных в методических указаниях; – курсовая работа сдана в установленный срок; – на защите курсовой работы выступление полностью соответствовало всем требованиям, изложенным в методических указаниях, были даны аргументированные ответы на все поставленные вопросы. Использованы информационные технологии (PowerPoint). Отсутствуют ошибки в представляемой информации.
Хорошо	<ul style="list-style-type: none"> – Обоснована актуальность темы; – степень разработанности темы в специальной литературе оценена недостаточно полно и качественно; – поставленные задачи реализованы не в полном объеме; – не в полном объеме раскрыты отдельные аспекты темы; – полученные результаты не получили достаточного обоснования; – выводы по главам недостаточно содержательны; – требования к структуре работы в целом соблюдены (с учетом изложенных в методических указаниях). – информационная культура; список использованной литературы оформлен с учетом требований ГОСТ Р 7.0.100–2018«Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления» (не все источники процитированы корректно, есть незначительные погрешности в библиографическом описании документов); – степень оригинальности текста соответствует минимально допустимому уровню (45-50 %); – качество оформления работы с учетом требований, изложенных в методических указаниях, имеет отдельные недостатки; – курсовая работа сдана с нарушением установленного срока; – на защите курсовой работы выступление в целом соответствовало всем требованиям, изложенным в методических указаниях, были даны ответы на все поставленные вопросы. Использованы информационные технологии (PowerPoint). Были допущены незначительные ошибки в представляемой информации.
Удовлетворительно	<ul style="list-style-type: none"> – В обосновании актуальности темы учтены не все аспекты; – отсутствует оценка степени разработанности темы в специальной литературе, использованные источники только перечислены; – поставленные задачи реализованы не в полном объеме; – не раскрыты отдельные аспекты темы; – полученные результаты не получили обоснования; – отсутствуют собственные выводы по главам; – не в полной мере соблюдены требования к структуре работы (с учетом изложенных в методических указаниях);

	<p>– информационная культура. Не соблюдены требования ГОСТ Р 7.0.100–2018 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления» (некорректное использование источников, список использованной литературы содержит ошибки в библиографическом описании документов и расположении записей);</p> <p>– степень оригинальности текста незначительно уступает минимально допустимому уровню;</p> <p>– качество оформления работы с учетом требований, изложенных в методических указаниях, имеет существенные недостатки;</p> <p>– курсовая работа сдана с большим нарушением установленного срока;</p> <p>– на защите курсовой работы выступление не соответствовало требованиям, изложенным в методических указаниях. Ответы на вопросы вызвали затруднения, они были даны только после наводящих вопросов со стороны членов комиссии. Использованы информационные технологии (PowerPoint). Были допущены незначительные ошибки в представляемой информации.</p>
Неудовлетворительно	Качество и оформление курсовой работы не соответствует требованиям методических указаний по курсовой работе

2.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и владений

2.2.1. Примерные темы курсовых работ

1. Характеристика организаторов сервисной деятельности.
2. Сервисная услуга: понятие, виды, классификация.
3. Социально-экономические и культурно-психологические предпосылки развития сервисной деятельности.
4. Роль малого бизнеса в развитии сервисной деятельности.
5. Сущность клиентурных отношений и пути их формирования.
6. Клиентурная стратегия сервисного предприятия
7. Значение сервисной деятельности в условиях современной жизнедеятельности общества.
8. Основные методы в организации сервисной деятельности.
9. Проблемы качества сервисной деятельности.
10. Правовые основы в системе сервиса и сервисной деятельности.
11. Сервисная деятельность, как форма удовлетворения человеческих потребностей.
12. История становления и развития социально-культурного сервиса и туризма.
13. «Контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности.
14. Взаимоотношения специалиста по сервису с потребителем услуг в СКСТ, особенности психологии поведения потребителя сферы СКСТ.
15. Культура сервиса.
16. Теория организации обслуживания в СКСТ.
17. Деятельность предприятий СКСТ, оказывающих услуги населению.
18. Разновидности услуг в СКСТ и их характеристики.
19. Теория и практика сервиса с учетом национальных и природноклиматических особенностей обслуживания.
20. Организация сервиса в отельных ресторанах.

21. Организация ресторанного сервиса с учетом национальных и региональных особенностей обслуживания.
22. Организация гостиничных услуг.
23. Организация питания как комплекс сервисных услуг.
24. Этические основы, деловой этикет и эстетические аспекты сервисной деятельности.
25. Консалтинговая деятельность как сфера сервиса.
26. Специфика организации сервиса для иностранных туристов.
27. Анимационная деятельность в СКСТ (в ресторанах, гостиницах и туристских комплексах).
28. Классификация средств размещения как показатель качества гостиничных услуг.
29. Организация сервисной деятельности в гостиничных комплексах.
30. Организация туристского сервиса.
31. Транспортное обеспечение в туризме (авиа, ж/д, водный, автомобильный).
32. Сервисное обслуживание совещаний, выставок, конференций.
33. Современные формы и методы сервисной деятельности (кейтеринг, таймшер и др.).
34. Тур как комплексная туристская услуга.
35. Современные виды курортно-оздоровительного туризма (wellness-отель, spa-комплекс и др.).
36. Многообразие видов туризма, как основа предпринимательства в сервисной деятельности.
37. Состояние сферы сервиса и тенденции развития сервисной деятельности на современном этапе развития экономики России.
38. Предпосылки возникновения и особенности формирования рынка услуг в России.
39. Региональные особенности организации работы сферы обслуживания.
40. Роль географического фактора и типов территориального расселения людей в развитии сервисной деятельности.
41. Основные исторические этапы развития сервисной деятельности в России.
42. Услуги и сервисная деятельность в индустриальном обществе.
43. Классификация услуг и сервисной деятельности. Факторы, влияющие на формирование услуги.
44. Инновации в сфере услуг. Традиционные и инновационные службы сервиса.
45. Профессионально-этические нормы сервисной деятельности.
46. Культура сервисной деятельности.
47. Понятие уровня жизни. Динамика уровня жизни населения РФ и ее влияние на развитие сферы обслуживания.
48. Социопсихологические аспекты сервисной деятельности.
49. Сущность и структура социально-культурного сервиса.
50. Основные этапы процесса обслуживания. Формы обслуживания.
51. Корпоративная культура работников сервиса.
52. Общение как вид сервисной деятельности.
53. Общие черты и различия материальных и нематериальных услуг.
54. Организация сервисной деятельности. Сервисные технологии.
55. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.

2.2.2. Порядок закрепления и утверждения тем курсовых работ

Темы курсовых работ определяются выпускающей кафедрой истории, музеологии и документоведения. Студентам предоставляется право выбора темы из п. 2.2.1 или более расширенного списка тем, сформированного на текущий учебный год на основе предложений преподавателей кафедры с учетом актуализации вопросов теории и практики изучаемых в рамках дисциплины. По которой студенты выполняют курсовую работу. Студент вправе предложить свою тему, обосновав необходимость и целесообразность ее разработки. При выборе темы студент учитывает личные профессиональные интересы, возможность практического использования полученных в процессе обучения знаний и собственную исследовательскую инициативу.

Окончательные формулировки тем курсовых работ вносятся в лист «Утверждение тем курсовых работ» (см. Приложение 1) и утверждается на заседании кафедры не позднее 3 месяцев до защиты курсовых работ.

Общий порядок назначения научных руководителей по курсовой работе, закрепления, а также утверждения и закрепления тем курсовых работ определен в «Положении о курсовой работе» (утв. ученым советом ЧГИК, протокол № 1 от 25 сентября 2017 г.)

2.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и владений, характеризующих этапы формирования компетенций

1. Нормативно-методическое обеспечение текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся осуществляется в соответствии с «Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры» (утв. приказом Министерства образования и науки РФ № от 05 апреля 2017 г. № 301) и локальными актами (положениями) образовательной организации «Об организации учебной работы» (утв. 25 сентября 2017 г.), «О порядке проведения промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования – программам бакалавриата, специалитета и магистратуры» (утв. 24.09.2018).

2. Научное руководство курсовой работой осуществляет преподаватель выпускающей кафедры истории, музеологии и документоведения. Функциями научного руководителя являются:

- определение темы;
- регулярное консультирование студента по методике подготовки курсовой работы, отбору источников;
- проверка качества структурных разделов работы и рекомендации по исправлению недостатков;
- информирование кафедры, деканата в случае неудовлетворительной работы студента;
- принятие решения о допуске курсовой работы к защите;
- проверка курсовой работы на объем заимствований и распечатка сформированного отчета из официально утвержденной в образовательной организации программы: Сервис поиска текстовых заимствований «Рукоконтекст». Разработчик – ОАО «Центральный коллектор библиотек «БИБКОМ». Адрес доступа: <http://rucont.ru> или из сети образовательной организации;
- подготовка отзыва на курсовую работу.

3. Для подготовки к промежуточной аттестации в форме публичной защиты курсовой работы рекомендуется пользоваться фондом оценочных средств:

- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (см. п. 2.1);
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта (см. п. 2.2).

4. Требования к прохождению промежуточной аттестации в форме публичной защиты курсовой работы.

4.1. Дата защиты курсовой работы вносится в расписание зачетно-экзаменационной сессии.

4.2. Студент должен предоставить курсовую работу в бумажном и электронном варианте (название файла: фамилия студента аббревиатура КР курс год защиты (например, Иванов КР 2 курс 2020)) на выпускающую кафедру не позднее, чем за 10 дней до ее защиты (в случае, если работа сдана после установленного срока, оценка снижается на 1 балл). Бумажный вариант курсовой работы должен быть подписан руководителем на титульном листе (см. Приложение 3).

4.3. Лаборант кафедры регистрирует курсовую работу в журнале, на титульном листе курсовой работы вписывает дату ее сдачи (см. Приложение 3). В целях проверки курсовой работы на объем заимствований и включения курсовой работы в электронное портфолио студента лаборант кафедры копирует файл, содержащий текст курсовой работы, на компьютер кафедры.

4.4. Руководитель курсовой работы осуществляет ее проверку, в том числе на объем заимствований, и пишет отзыв (см. Приложение 5).

4.5. Не позднее чем за 2 дня до защиты курсовой работы студент должен познакомиться с отзывом руководителя и подготовиться к защите. Выступление должно быть кратким, четким и корректным и сопровождаться демонстрацией основных положений работы при поддержке программы PowerPoint.

4.6. В ходе защиты курсовых работ члены комиссии используют:

- лист «Утверждение тем курсовых работ»;
- описание шкалы оценивания курсовой работы;
- курсовые работы;
- отзывы руководителей;
- отчеты о проверке курсовых работ на объем заимствований.

4.7. Порядок защиты курсовой работы:

- выступление студента;
- вопросы к студенту со стороны членов комиссии и других присутствующих;
- ответное выступление студента, а также ответы на вопросы, поставленные в отзыве руководителем и заданные в ходе процедуры защиты.

4.8. Решение об оценке курсовой работы принимается на закрытом заседании комиссии, оформляется протоколом (см. Приложение 2) и объявляется в день проведения защиты. Критерии оценки курсовой работы указаны в п. 2.1.2. Описание шкалы оценивания курсовой работы.

4.9. Защищенные курсовые работы хранятся на выпускающей кафедре в течение всего срока обучения студентов. К электронной версии курсовой работы прикрепляется сканированный титульный лист, на котором должны быть проставлены: дата сдачи, подписи руководителя и зав. кафедрой, дата защиты, оценка и подпись председателя. Отзывы руководителей хранятся в номенклатуре дел кафедры (дело № 04-11).

4.10. Форма проведения текущего контроля и итоговой аттестации по курсовой работе для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на

компьютере и т. п.). При необходимости студенту-инвалиду предоставляется дополнительное время для ответа на защите курсовой работы и специалист-помощник.

3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЕЧАТНЫХ И ЭЛЕКТРОННЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫХ РЕСУРСОВ НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ КУРСОВОЙ РАБОТЫ¹

3.1. Печатные и (или) электронные образовательные ресурсы²

1. Андреев, Е. А. Сервисология : учебное пособие / Е. А. Андреев ; Челябин. гос. акад. культуры и искусств. - Челябинск : ЧГАКИ, 2014. - 98 с. –Текст : электронный // Руконт : электронно-библиотечная система. — URL: <https://lib.rucont.ru/efd/293646> (дата обращения: 08.02.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
2. Иванова, Н. С. Сервисная деятельность: сервис и гостиничное хозяйство : учебное пособие / Н. С. Иванова. — Санкт-Петербург : ИЭО СПбУТУиЭ, 2016. — 232 с. — ISBN 978-5-94047-256-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/144179> (дата обращения: 08.02.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
3. Левшина, О. Н. Сервисная деятельность : учебное пособие / О. Н. Левшина, А. А. Цветков. — Санкт-Петербург : СПбГУ ГА, 2017. — 115 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/145535> (дата обращения: 08.02.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
4. Трухачев, А. В. Туризм. Введение в туризм : учебник / А. В. Трухачев, И. В. Таранова. — Ставрополь : СтГАУ, 2013. — 396 с. — ISBN 978-5-9596-0862-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/61125> (дата обращения: 08.02.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
5. Единый портал интернет-тестирования в сфере образования www.i-exam.ru (вход по индивидуальному паролю)

3.2. Информационные ресурсы

3.2.1. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Базы данных:

Библиотека диссертаций и рефератов России .– Режим доступа:

<http://www.dslib.net>

Единое окно доступа к информационным ресурсам.– Режим доступа:

<http://window.edu.ru>

Единый портал интернет-тестирования в сфере образования. – Режим доступа:

www.i-exam.ru

«Киберленинка» Научная электронная библиотека.– Режим доступа:

<https://cyberleninka.ru>

¹Обеспечение обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья печатными и электронными образовательными ресурсами осуществляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

²Обеспечение обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья печатными и электронными образовательными ресурсами осуществляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Научная электронная библиотека E-library .– Режим доступа:
<https://elibrary.ru/defaultx.asp>
Национальная электронная библиотека – Режим доступа:<http://xn--90ax2c.xn--p1ai/>
Национальный открытый университет.– Режим доступа :<http://www.intuit.ru/>
Образовательный ресурс по AdobePhotoshop.– Режим доступа:
<http://photoshoplessons.ru/>
Росинформкультура: рос.система науч.-информ. Обеспечения культур.
Деятельности: офиц. сайт. – Режим доступа: <http://infoculture.rsl.ru/RSKD/main.htm>
Российская книжная палата.– Режим доступа: <http://www.bookchamber.ru/>
ФГУП НТЦ «Информрегистр» .– Режим
доступа:<http://infoereg.ru/about/itemlist/category/49-obshhie-svedeniya>
ЭБС «Лань» – Режим доступа:<http://e.lanbook.com>
ЭБС «Рукопт» — Режим доступа: <http://rucont.ru>
Электронная библиотека диссертаций РГБ – Режим
доступа:<http://www.dslib.net;>
Polpred.com. Обзор СМИ. Россия и зарубежье – Режим доступа:
<http://polpred.com/news>
WebofSciense – Режим доступа: <https://webofscience.com>.

Информационные справочные системы:

Гарант,

Консультант+

Использование информационных систем по дисциплине не предусмотрено

7.2.2. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

<http://www.intuit.ru/> – Национальный открытый университет
<http://www.russiatourism.ru> – сайт Федерального агентства по туризму РФ
www.i-exam.ru – Единый портал интернет-тестирования в сфере образования.
<http://www.tourdom.ru> – журнал «Туризм»
<http://www.tourbus.ru/>- журнал «Туристический бизнес»
<http://www.tpnews.ru/>- журнал «туризм: практика, проблемы, перспективы»
<http://www.tourinfo.ru/> - журнал «Турифо»
<http://www.rtg.ru/> - «Российская туристская газета»
<http://www.voyagemagazine.ru> – журнал «Вояж»
<http://www.d-mir.ru/>- «Туризм и отдых»
<http://www.geo-on-line.newmail.ru/>- журнал «GEO»
<http://www.oip.ru/>- журнал «Отдых и путешествия»
<http://www.rustur.ru> – журнал «Отдых в России»
<http://www.lumarx.com/Aboutrjet.htm> - российский журнал «Экотуризм»
<http://www.kommersant.ru> - газета «Коммерсант-Туризм»
http://www.kformat.ru/tostudents/library/periodic_review/- обзор статей из журналов «Туризм: практика, проблемы, перспективы», «Турбизнес» на сайте Российской международной академии туризма
<http://ucpr.arbicon.ru/vnac00.htm> - «Вестник Национальной академии туризма»
http://www.pressa.ru/Docsfile/list/id_pub/50229- журнал «Путешествие по России»
<http://www.pressa.ru/Themecontent/show/pade/2/tema/Sport-Puteshestviya/sort/pop/> - электронные версии печатных изданий по вопросам туризма

http://www.mgus.ru/science-journal/present_problem_of_service_and_tourism/-
журнал «Современные проблемы сервиса и туризма»
<http://www.ttg-russia.ru/>- Туристская деловая газета

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПОДГОТОВКЕ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

4.1. Основные этапы подготовки курсовой работы

Курсовая работа представляет собой законченную самостоятельную разработку, написанную на основе изучения студентом специальной литературы. Курсовая работа имеет преимущественно реферативный, исследовательско-прикладной характер.

Работа над курсовой начинается с выбора темы и установочной консультации научного руководителя, в ходе которой определяется общая стратегия, намечаются цели и задачи, составляется рабочий график подготовки.

К основным этапам выполнения курсовой работы относится:

Предварительное изучение темы. Кроме установочной консультации научного руководителя общее представление о теме курсовой работы помогут получить соответствующие разделы и рубрики учебных, справочных изданий (см. раздел 3, 4).

Выявление источников поиска по теме. Предварительно составляется список источников, которые предстоит проработать для выявления специальной литературы. Для этого нужно просмотреть список основных изданий. В дальнейшем при изучении литературы могут оказаться полезными несамостоятельные (внутрикнижные, пристатейные и т. п.) пособия и библиографические ссылки в изданиях.

Составление рабочей картотеки. Рабочая картотека включает в себя библиографические записи источников по теме, выявленных студентом. Библиографические описания должны **обязательно** соответствовать требованиям следующих стандартов:

- ГОСТ Р 7.0.100-2018 Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления;
- ГОСТ Р 7.0.12-2011 Библиографическая запись. Сокращение слов и словосочетаний на русском языке. Общие требования и правила;
- ГОСТ 7.80-2000 Библиографическая запись. Заголовок. Общие требования и правила составления.

В ходе подготовки курсовой работы карточки с библиографическими описаниями могут быть сгруппированы сначала в алфавите авторов и заглавий, затем – по главам. Целесообразно на карточках рабочей картотеки проставлять шифры книг (это облегчит в дальнейшем заказ издания в библиотеке), а также другие рабочие пометки. Окончательный отбор источников для включения в список использованной литературы обычно проводится после написания текста курсовой работы.

Изучение литературы. Изучение выявленных публикаций целесообразно начинать с изданий последних лет, освещающих проблему в целом. Это поможет увидеть изучаемую тему во всей ее глубине и многоаспектности, оценить разработанность темы в специальной литературе, а в дальнейшем – определить структуру курсовой работы. В ходе изучения литературы конспекты и рабочие записи следует делать таким образом, чтобы в дальнейшем легко можно было точно и грамотно оформить ссылку на ту или иную цитату.

Уточнение структуры курсовой работы. Составленный предварительно рабочий план на данном этапе уточняется и детализируется в соответствии с имеющимся материалом. Уточненный вариант рабочего плана должен быть согласован

с научным руководителем. Более подробно о структурных элементах курсовой работы см. п. 5.2.

Написание текста курсовой работы. Курсовая работа должна продемонстрировать, что студент не только овладел навыком выявления литературы по теме, сумел изучить публикации, но и умеет логически изложить их основное содержание и самостоятельно обобщить, интерпретировать материал. Наличие сформулированной собственной точки зрения на изучаемую проблему не обязательно, но приветствуется.

На использованные источники необходимо ссылаться. Следует помнить, что к цитированию нужно прибегать только тогда, когда действительно нельзя обойтись без ссылки на мнения ведущих ученых и специалистов. Цитату можно передать своими словами, если при этом не нарушается смысловая точность цитируемого произведения. Ссылка на источник в этом случае тоже необходима. При изложении дискуссионного материала особенно важна персонифицированность ссылок (например, «По мнению ведущего специалиста в области истории книжного дела профессора И. Е. Баренбаума...» [3, с. 25].). Дискуссионный материал желательно завершать собственными выводами, определением личной позиции по тому или иному вопросу.

Библиографические ссылки **обязательно** следует оформлять в виде отсылок к списку использованной литературы. В тексте в скобках в конце цитаты или ее изложения приводят следующие цифры: первая отсылает к номеру библиографической записи в списке, вторая – к конкретной странице или нескольким страницам цитируемой работы, например: [4, с. 24–25]. Если ссылка дается на несколько публикаций, то позиции из списка использованной литературы разделяются точкой с запятой, например: [8, с. 31; 23, с. 5]. Когда в тексте упоминается несколько работ одного или разных авторов (например, при характеристике степени изученности / разработанности темы), в скобках перечисляются через точку с запятой только номера библиографических записей, напр.: [3; 12; 22; 32–34].

Редактирование текста курсовой работы. До передачи курсовой работы на проверку научному руководителю студенту следует тщательно вычитать и отредактировать ее самостоятельно. Необходимо перечитать весь текст, проверить его с точки зрения стиля, убедительности и точности приводимых доказательств, логичности изложения материала, наличия в работе выводов по главам, правильности оформления ссылок и их соотношения с библиографическими описаниями документов в списке использованной литературы, а также соответствия библиографической информации указанным выше ГОСТам.

Оформление курсовой работы. Требования к оформлению курсовой работы изложены в соответствующем разделе «Методических указаний».

4.2. Структура курсовой работы

Структура курсовой работы включает: введение, основную часть, заключение, список использованной литературы, приложения (в случае необходимости).

Введение должно содержать следующие элементы:

- *актуальность (значимость) темы.* Авторская оценка научной, практической, методической значимости, целесообразности разработки заявленной темы, проблематики, исходя из современных тенденций развития;
- *объект и предмет исследования.* Объект – процесс или явление, порождающее проблемную ситуацию и избранное для изучения (т. е. то, что изучается). Предмет – то, что находится в границах объекта (т. е. то, в каком аспекте, каким образом изучается избранный объект).

– *цель и задачи исследования.* Формулировка цели исследования соответствует заглавию курсовой работы с добавлением маркеров «анализ», «описание», «характеристика». Цель конкретизируется в задачах исследования, перечень которых отражает структуру курсовой работы. Заглавия глав, параграфов составляют формулировки задач исследования.

– *степень изученности / разработанности темы.* Анализ различных подходов к изучению данной темы с указанием научных школ, авторских коллективов, отдельных авторов со ссылками на публикации, включенными в список использованной литературы. Логика анализа источников: от обобщающих работ, посвященных заявленной теме, – к публикациям, освещающим отдельные аспекты, фрагменты проблемы.

– *характеристика структуры работы.* Краткое описание наполнения, проблематики различных разделов текста: каждой главы (с указанием их названий), заключения, списка литературы (с указанием количества библиографических записей), приложений (с указанием их общего количества, характера и формы).

Работу над введением следует завершить после написания основного текста. Это позволит охарактеризовать окончательный вариант структуры работы, ее отдельных частей в соответствии с поставленной целью и решенными задачами.

Основная часть. Курсовая работа подразделяется на логически связанные между собой разделы (обычно именуемые главами и параграфами). Каждая глава освещает самостоятельный вопрос поставленной проблемы, а параграф – отдельную часть вопроса. При этом формулировка их названия не может повторять общую тему работы. Последовательность глав (параграфов) должна соответствовать логике раскрытия темы (от общего – к частному).

Количество глав, параграфов определяется по согласованию с научным руководителем. При этом учитываются специфика изучаемой проблемы, объем материала. Не исключено, что количество параграфов в разных главах может быть различным (но не менее двух); различным может быть и объем структурных разделов, однако следует стремиться к их равнозначности.

Излагать материал необходимо аргументировано, стилистически грамотно, четко, сжато, простым и ясным языком. Весь собранный эмпирический материал следует обобщить, иначе мысли и рассуждения автора могут затеряться в обилии фактографического материала. Особое внимание необходимо обратить на наличие выводов. Каждая глава завершается выводами, которые вытекают из текста и являются переходом к изложению материала в следующем разделе курсовой работы. Это обеспечивает единство всей работы и преемственность ее структурных частей.

Заключение завершает работу, подводит итог. В него включаются наиболее важные выводы в соответствии с поставленными задачами. Здесь могут быть намечены перспективы дальнейшего изучения, научной разработки исследованной в курсовой работе проблемы.

Список использованной литературы является обязательным элементом курсовой работы. Библиографические описания располагаются в *алфавитном порядке авторов и заглавий* и оформляются в соответствии с действующими ГОСТами: ГОСТ Р 7.0.100–2018 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления»; ГОСТ Р 7.0.12–2011 «Библиографическая запись. Сокращения слов и словосочетаний на русском языке. Общие требования и правила»; ГОСТ 7.80–2000 «Библиографическая запись. Заголовок. Общие требования и правила составления».

Приложения включают в себя материалы, дополняющие текст курсовой работы (таблицы, иллюстрации и др.). Приложения нужно соответствующим образом оформить: пронумеровать и озаглавить, а в тексте сделать ссылки к этим номерам.

4.3. Оформление курсовой работы

Курсовая работа должна быть распечатана на принтере шрифтом гарнитуры TimesNewRoman, кегль 12 или 14 через 1,5 интервала. Работу печатают на одной стороне стандартного листа бумаги формата А4 с соблюдением полей: левое – 30 мм, правое, верхнее и нижнее – 20 мм.

Объем курсовой работы не должен превышать 25–30 страниц печатного текста без списка использованной литературы и приложений. Выполненная работа должна быть скреплена скоросшивателем или переплетена.

Первая страница работы – титульный лист (см. Приложение 3). Вслед за ним следует поместить оглавление (см. Приложение 4). Порядковые номера страниц указываются внизу страницы с выравниванием по центру. На титульном листе номер страницы не ставится. Введение, каждая глава, заключение, список использованной литературы и приложения следует начинать с новой страницы.

В тексте курсовой работы не должно быть сокращений.

5. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, НЕОБХОДИМОГО ДЛЯ ПОДГОТОВКИ И ЗАЩИТЫ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Для подготовки курсовой работы используются аудитории для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспеченные доступом в электронную информационно-образовательную среду организации. Защита курсовой работы осуществляется в учебных аудиториях, оборудованных техническими средствами (компьютерная техника, мультимедийное оборудование согласно расписанию).

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение: MicrosoftWindows, MicrosoftOffice 2007, GoogleChrome, InternetExplorer, Русский музей: виртуальный филиал, Конструктор мультимедийных презентаций (на основе коллекций Русского музея).

Шаблон листа «Утверждение тем курсовых работ»

Утверждение тем курсовых работ
 по дисциплине «*Название дисциплины*»
 студентов очной / заочной формы обучения
 группы № 000,
 обучающихся по программе бакалавриата
 «Историко-культурный туризм»
 по направлению подготовки
 51.03.04 Музеология и охрана объектов культурного и природного наследия
 на 20...-20... учебный год
 квалификация: бакалавр

Дата утверждения тем на заседании кафедры протокол № 00 от дд.мм.гггг

Срок сдачи курсовой работы –

№ п/п	Тема курсовой работы	ФИО обучающегося	ФИО руководителя
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			

Заведующий кафедрой
 истории, музеологии и документоведения

И. О. Фамилия

Шаблон протокола заседания комиссии по защите курсовой работы

Министерство культуры Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Челябинский государственный институт культуры»

Факультет документальных коммуникаций и туризма
Кафедра истории, музеологии и документоведения

ПРОТОКОЛ

от *дд.мм.20..*

№ *00*

заседания комиссии по защите курсовой работы
по дисциплине «...»
студентов очной /заочной формы обучения, ___ курса, гр. № *00*,
обучающихся по программе бакалавриата
«Историко-культурный туризм»
по направлению подготовки
51.03.04 Музеология и охрана объектов культурного и природного наследия

Председатель комиссии – *инициалы и фамилия*

Секретарь – *инициалы и фамилия*

Присутствовали: *инициалы и фамилия;*
инициалы и фамилия;
инициалы и фамилия – члены комиссии.

Повестка дня:

1. Защита курсовых работ.

1. СЛУШАЛИ:

Фамилия И. О., должность, – проводится защита курсовых работ по дисциплине
«*Название*» студентов гр. № *00*

Заданные вопросы, результаты защиты и список курсовых работ,
рекомендованных к участию в конкурсе студенческих научных работ отражены в
приложении к протоколу.

Председатель комиссии

(подпись)

И. О. Фамилия

Секретарь

(подпись)

И. О. Фамилия

Приложение
к протоколу защиты курсовых работ
№ 00 от дд.мм.20..

№ п/п	Ф. И. О обучающегося	Тема курсовой работы	Ф. И. О руководителя	Вопросы	Оценка
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					

На конкурс студенческих научных работ рекомендовать следующие курсовые работы:

1. Ф. И. О. Название курсовой работы (Ф. И. О. руководителя).

Шаблон оформления титульного листа

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЧЕЛЯБИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ КУЛЬТУРЫ»

Факультет документальных коммуникаций и туризма
Кафедра истории, музеологии и документоведения

КУРСОВАЯ РАБОТА
по дисциплине «Технологии сервисной деятельности в туристской
индустрии»

НАЗВАНИЕ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Выполнил студент:

_____ группы, _____ курса,
очной (заочной) формы обучения

(Ф.И.О. студента (полностью))

Научный руководитель:

(Ф. И. О.)

(ученая степень, звание)

Дата сдачи –

Процент оригинальности текста –

Подпись студента –

Подпись руководителя –

Подпись зав. кафедрой –

Курсовая работа защищена

« _____ » _____ 20 ____ г.

Оценка _____

Пред. комиссии _____ (Ф.И.О.) _____ (подпись)

Челябинск 20

Шаблон оформления оглавления курсовой работы

Оглавление

Введение	3
Глава 1. Название	5
Глава 2. Название	16
Заключение	26
Список использованной литературы	30
Приложение 1. Название	32
Приложение 2. Название	33

Шаблон отзыва руководителя на курсовую работу



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЧЕЛЯБИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ КУЛЬТУРЫ»

Отзыв руководителя на курсовую работу

Ф. И. О. студента –

Форма обучения – очная (заочная). Группа №

Тема курсовой работы:

Ф. И. О. руководителя –

Дата сдачи работы – **дд.мм.гггг**; дата защиты – **дд.мм.гггг**

1. Актуальность темы

- обоснована с учетом развития науки и (или) практики;
- при обосновании учтены не все аспекты;
- указать другие варианты.

2. Цель и задачи

- реализованы в полном объеме;
- реализованы не в полном объеме (частично);
- не реализованы.

3. Структура работы

- соответствует требованиям методических указаний;
- частично соответствует требованиям методических указаний;
- не соответствует требованиям методических указаний.

4. Качество раскрытия темы

- тема раскрыта;
- тема раскрыта не в полной мере;
- тема не раскрыта.

5. Информационная культура

- цитирование опубликованных документов и электронных ресурсов корректное, оформление списка использованной литературы сделано с учетом требований ГОСТ Р 7.0.100–2018 Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления;
- другие варианты.

6. Оформление курсовой работы

- с учетом всех требований, изложенных в методических указаниях;
- имеет отдельные недостатки;
- имеет существенные недостатки.

7. Результаты проверки курсовой работы на объем заимствований.

- % оригинальности (при нормативе, утвержденном на кафедре – 45-50 %);
- % некорректного заимствования,

8. Рекомендации

- курсовая работа допускается к защите без вопросов;
- курсовая работа допускается к защите с вопросами;
- курсовая работа допускается к защите после исправления указанных недочетов с вопросами;
- курсовая работа не допускается к защите.

Вопросы, выносимые на защиту:

Руководитель

И. О. Фамилия

**Лист изменений в методические указания
по подготовке и защите курсовой работы**

В методические указания по курсовой работе внесены следующие изменения и дополнения:

Учебный год	Реквизиты протокола Ученого совета	Номер раздела, подраздела	Содержание изменений и дополнений
2024/25	Протокол № 11 от 27.05.2024		
2025/26	Протокол № ДД.ММ.ГГГГ		
2026/27	Протокол № ДД.ММ.ГГГГ		

Учебное издание

Авторы-составители
Елена Владимировна **Тищенко**
Руслан Фаритович **Курмакаев**

ТЕХНОЛОГИИ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ

Методические указания по подготовке и защите курсовой работы

программа бакалавриата
«Историко-культурный туризм»
по направлению подготовки 51.03.04 Музеология и охрана объектов
культурного и природного наследия
квалификация: бакалавр

Печатается в авторской редакции

Подписано к печати
Формат 60x84/16
Заказ

Объем п. л.
Тираж 100 экз.

Челябинский государственный институт культуры
454091, Челябинск, ул. Орджоникидзе, 36 А

Отпечатано в типографии ЧГИК. Ризограф