



ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
УПРАВЛЕНИЕ ДИСТАНЦИОННОГО ОБУЧЕНИЯ И ПОВЫШЕНИЯ
КВАЛИФИКАЦИИ

Кафедра «Сервис, туризм и индустрия гостеприимства»

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ по выполнению курсовой работы по дисциплине

«Организация и планирование деятельности предприятий сервиса»

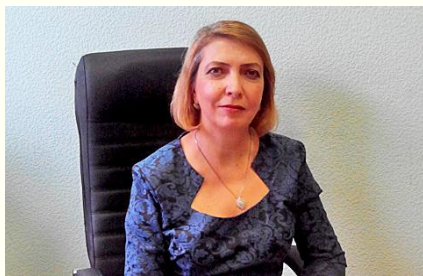
Авторы
Дудкина О.В.

Ростов-на-Дону, 2017

Аннотация

Методические указания предназначены для студентов очно-заочной формы обучения, обучающихся по направлению 43.03.01 «Сервис»

Авторы



Кандидат
социологических
наук,
доцент Дудкина О.В.



Оглавление

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ КУРСОВОЙ РАБОТЫ	4
2.1. Титульный лист.....	4
2.2. Задание на курсовую работу.....	5
2.3. Содержание	5
2.4. Введение	5
2.5 Разделы основной части.	5
3. ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ	7
4. ВЫБОР ТЕМЫ КУРСОВОЙ РАБОТЫ	8
5. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	11

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Курсовая работа – одна из важнейших форм самостоятельной работы студентов, проверки и закрепления их знаний. Она представляет собой учебно-исследовательскую работу и предполагает углублённое изучение студентами различных аспектов организации и планирования деятельности предприятий сервиса.

Настоящие методические указания разработаны в соответствии с рабочей программой дисциплины. Они определяют цели, основную тематику, объем, структуру и содержание курсовой работы, порядок выполнения и защиты. В конце указаний приводится список использованных источников, которую студенту рекомендуется изучить при написании курсовой работы.

Студент выбирает тему курсовой работы из перечня, приведенного в методических указаниях. С разрешения руководителя курсовая работа может выполняться на тему, близкую к рекомендованным.

Цели выполнения курсовой работы:

- углубить и закрепить знания по дисциплине «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса»;
- составить представление о проблемах организации и планирования, роли и месте предприятий сервиса в экономике региона и страны.

Задачи выполнения курсовой работы:

- изучение научных и справочных источников, нормативных документов и материалов, опубликованных в периодической печати и др.;
- развитие умения связывать теоретические положения с практической деятельностью;
- выработка навыков оформления документации и иллюстративного материала, составления пояснительной записки.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Структура курсовой работы обязательно должна содержать следующие разделы.

2.1. Титульный лист

Является первой страницей работы и служит источником информации, необходимой для поиска документа. Эта страница не нумеруется, но включается в общую нумерацию страниц. Титульный лист должен быть подписан студентом и научным руководителем. Образец его оформления приведен в Приложении 1.

2.2. Задание на курсовую работу

Вторая страница курсовой работы содержит информацию о теме работы, основных положениях, рассмотренных в ней, источниках информации, сроках получения задания и представления к защите.

Пример оформления задания к курсовой работе приведен в Приложении 2.

2.3. Содержание

Третья страница курсовой работы – Содержание – включает Введение, наименование всех Глав, Параграфов, Заключение, Список использованных источников, Приложения с указанием страницы, с которой начинаются эти разделы. В Содержании не указывается титульный лист. Содержание оформляется в рамке с большим штампом.

Пример оформления содержания приведен в Приложении 3.

2.4. Введение

Во Введении обосновывается выбор темы курсовой работы, значение и актуальность рассматриваемой проблемы, а также формулируются цели и задачи работы, указывается методика, предмет и объект исследования. Объем введения 1- 1,5 страницы.

2.5 Разделы основной части.

Основная часть курсовой работы состоит из Теоретического (Глава 1) и Практического (Глава 2) разделов, а также Заключения, которые тесно взаимосвязаны между собой по смыслу и яв-

ляются обязательными составляющими курсовой работы.

В Теоретическом разделе (Глава 1), представляются теоретические обобщения публикаций по теме исследования, приводится характеристика и анализ точек зрения различных авторов на исследуемую проблему, обосновывается собственная точка зрения студента. Раздел состоит из трех параграфов.

В Практическом разделе (Глава 2), необходимо исследовать и проанализировать предположения, сделанные в теоретической части, непосредственно на материалах деятельности конкретного предприятия.

В первом параграфе данного раздела рассматриваются все факторы внешнего и внутреннего воздействия на предмет исследования и их анализ.

Во втором параграфе данного раздела приводится общая характеристика исследуемого предприятия, по материалам которого выполняется курсовая работа (основной и дополнительный вид деятельности, юридический адрес, технико-экономическая характеристика предприятия и т. п.).

В третьем параграфе данного раздела на основе теоретического раздела (Глава 1) и параграфов 2.1 и 2.2 Главы 2, с учетом современных требований к исследуемой проблеме студентом приводятся рекомендации для улучшения деятельности исследуемого предприятия по рассматриваемой проблеме, а также приводится оценка их эффективности. Рекомендации должны быть органически увязаны с материалами Теоретической части и предыдущих параграфов. Они могут иметь методический или прикладной характер, предлагать принципиально новые подходы, а также могут носить комплексный характер.

При изложении материала в Практическом разделе осуществляется его наполнение рисунками, аналитическими таблицами, формулами и т.д.

В Заключении делаются окончательные выводы и обобщаются результаты по всей проделанной работе, отмечается практическая значимость и ценность работы, указывается, где и каким образом можно использовать полученные результаты исследований.

В Списке использованных источников должно быть не менее 5-ти источников, включая учебно-научную и методическую литературу, которые располагаются в соответствии с последовательностью цитирования.

В Приложениях к курсовой работе могут помещаться: формы документов, аналитические таблицы; графики, схемы, диа-

граммы и т. п. На них должны быть ссылки в тексте.

Основная часть курсовой работы оформляется в рамке с малым штампом (Приложения 4, 5, 6).

В большом и малом штампах указывается цифровой код (43.03.01.880000.000 КР), который имеет следующую смысловую нагрузку. Первые шесть цифр обозначают код направления обучения. Далее (седьмая и восьмая цифры) две цифры обозначают последние номера зачетной книжки студента. Буквы КР и ПЗ к КР обозначают: КР - Курсовая работа; ПЗ к КР - Пояснительная записка к Курсовой работе.

3. ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ

Курсовая работа оформляется на стандартных листах бумаги формата А4 (210×297мм).

Текст работы должен быть выполнен в компьютерном варианте. При оформлении текста используется стиль шрифта — Times New Roman, кегль (размер шрифта) — 14 через полуторный интервал. Вся текстовая часть работы, начиная с Введения, оформляется в рамке с малым штампом.

Образец оформления Введения и текстовой части приведен в Приложении 4.

Текст печатается на одной стороне листа. Выравнивание по ширине. Параметры страницы: левое поле листа — 25 мм, правое — 10 мм, верхнее и нижнее — 20 мм. Стандартный отступ абзаца - 1,25 см.

Все слова в тексте пишутся без сокращений, кроме общепринятых сокращений.

Текст курсовой работы состоит из двух разделов (глав), подразделов (параграфов) – по три в каждой главе. Разделы должны иметь порядковые номера в пределах всей работы, обозначенные арабскими цифрами, написанные с абзацного отступа. Подразделы (параграфы) имеют нумерацию в пределах каждого раздела (главы). Номер подраздела (параграфа) состоит из номера раздела (главы) и подраздела (параграфа), разделенных точкой.

Введение, заключение и список использованных источников номера не имеют. Каждый раздел (глава) начинается с нового листа.

Нумерации в курсовой работе подлежат страницы, разделы, параграфы, формулы (если в тексте есть на них ссылка), рисунки,

таблицы, приложения и список использованных источников.

Страницы имеют сквозную нумерацию. Номер проставляется арабскими цифрами внизу страницы. Первым листом является титульный лист. Вторым – задание. Номера страниц на них не проставляются, но входят в общую нумерацию листов КР.

Иллюстрации любого вида (карты, фото, схемы, графики и т.п.) относятся к рисункам. Рисунки, таблицы и формулы имеют самостоятельную, независимую друг от друга нумерацию. В курсовой работе должны быть ссылки на них по тексту.

Примеры оформления рисунков и таблиц представлены в Приложении 5, а списка использованных источников – в Приложении 6.

4. ВЫБОР ТЕМЫ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Варианты тем курсовых работ установлены с учетом последней цифры номера зачетной книжки (см. графы таблицы) и предпоследней цифры номера зачетной книжки (см. строки таблицы). На пересечении графы и строки установлены номера тем контрольных заданий из представленного ниже списка.

Пример: если Вы имеете последние цифры в зачетной книжке 18, значит, Ваш вариант темы курсовой работы определяется по строчке 1 и графе 8. Это будет тема № 19, что соответствует теме «Планирование сбытовой политики предприятия сервиса на примере ...» из списка примерной тематики курсовых работ (см. далее).

Варианты для выбора тем курсовых работ:

Предпоследняя цифра зачетной книжки	Последняя цифра зачетной книжки									
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	Номера тем курсовых работ									
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
2	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30

3	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
4	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
6	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
7	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
8	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

Примерная тематика курсовых работ:

1. Процесс оказания услуг и основные принципы его организации на примере предприятия ... (далее по тексту многооточие означает конкретное предприятие сферы сервиса).
2. Специфика процесса производства услуг на предприятиях сферы сервиса на примере ...
3. Организация технологических процессов на предприятиях сферы сервиса на примере ...
4. Факторы, определяющие производственную и организационную структуры предприятий сферы сервиса на примере ...
5. Основные принципы рационализации производственных процессов на предприятиях сферы сервиса на примере ...
6. Анализ производственного цикла на предприятиях сферы сервиса на примере ...
7. Анализ факторов, влияющих на тип производства на предприятиях сферы сервиса на примере...
8. Организация основных видов деятельности и работ при оказании услуг на предприятиях сферы сервиса на примере ...
9. Организация сервисной логистики на предприятиях сферы сервиса на примере ...
10. Анализ ресурсной базы на предприятиях сферы сервиса на примере...
11. Направления совершенствования организации производственной инфраструктуры предприятия сферы сервиса на примере...
12. Особенности организации материально-технического обеспечения на предприятиях сферы сервиса на примере...
13. Анализ деятельности специалистов ремонтного хозяйства предприятия сферы сервиса на примере...
14. Планирование в системе повышения квалификации кадров на на предприятиях сферы сервиса на примере...

Организация туристской деятельности

15. Сущность и содержание антикризисного управления на предприятии сферы сервиса на примере...

16. Планирование показателей финансово-хозяйственной деятельности предприятия сферы сервиса на примере ...

17. Планирование рекламной кампании на предприятии сферы сервиса на примере ...

18. Анализ организации складского хозяйства на предприятиях сферы сервиса на примере...

19. Планирование сбытовой политики предприятия сферы сервиса на примере ...

20. Бизнес-планирование на предприятии сферы сервиса на примере ...

21. Планирование организации труда на предприятиях сферы сервиса на примере ...

22. Планирование и организация процессов по созданию предприятия сферы сервиса на примере...

23. Планирование ценовой политики предприятия сервиса на примере ..

24. Анализ конкурентной среды в сфере сервиса на примере...

25. Планирование мер противодействия по отношению к конкурентам в сфере сервиса на примере...

26. Планирование норм расхода материальных ресурсов на предприятиях сферы сервиса на примере...

27. Оценка качества коммуникаций с потребителями на предприятиях сферы сервиса на примере...

28. Планирование ассортиментной политики предприятия сферы сервиса на примере...

29. Способы минимизации рискованных ситуаций, их анализ и расчет на предприятиях сферы сервиса на примере...

30. Организация нормирования труда на предприятиях сферы сервиса на примере ...

31. Логистический подход к управлению материальными потоками на предприятиях сферы сервиса на примере ...

32. Расчет производственной мощности предприятия сферы сервиса, показатели и пути улучшения ее использования на примере...

33. Определение эффективности деятельности предприятия сферы сервиса на примере ...

34. Проектирование бизнес-процессов на предприятиях сферы сервиса на примере ...

35. Использование информационных технологий на пред-

приятия сферы сервиса на примере ...

36. Оценка качества услуг предприятия сферы сервиса на примере ...

37. Организация обеспечения качества услуг на предприятиях сферы сервиса на примере ...

38. Организация работы с поставщиками предприятия сферы сервиса на примере ...

39. Анализ деятельности кадровой политики предприятия сферы сервиса на примере ...

40. Использование инновационных технологий в сервисной деятельности предприятия на примере ...

5. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Объем курсовой работы должен быть не менее 30 страниц. В этот объем не входят Приложения.

В курсовой работе допускаются некоторые отклонения от приведенной структуры по согласованию с руководителем.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2**ОБРАЗЕЦ ОФОРМЛЕНИЯ ЗАДАНИЯ НА КУРСОВУЮ РАБОТУ**

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ДГТУ)**

Факультет Сервис и туризм

Кафедра Сервис, туризм и индустрия гостеприимства

Зав. кафедрой «СТИП»

(подпись) к.г.н., доц. Л.Н. Казьмина

«__» _____ 201__ г.

ЗАДАНИЕ

к курсовой работе

Обучающийся И.И. Иванов Группа ПСС 31

Обозначение ВКР 43.03.01. 880000.000 КР

Тема: ПЛАНИРОВАНИЕ СБЫТОВОЙ ПОЛИТИКИ ПРЕДПРИЯТИЯ СЕРВИСА НА ПРИМЕРЕ ООО «МЕЧТА»

Срок представления работы к защите «__» _____ 201__ г.

Исходные данные ВКР: материалы производственной практики, источники научной литературы, нормативно-правовая документация

Содержание пояснительной записки

ВВЕДЕНИЕ:

Актуальность темы исследования, цели и задачи курсовой работы, объект и предмет исследования, приведена методология и обозначена структура работы.

Наименование и содержание разделов:

1 Теоретические основы сбытовой политики предприятий сервиса.

2 Анализ производственно-хозяйственной деятельности ООО «Мечта».

ЗАКЛЮЧЕНИЕ:

Выводы и рекомендации по теме выпускной квалификационной работы.

Руководитель проекта (работы) _____
подпись, датаО.В. Дудкина
И.О.Ф.Задание принял к исполнению _____
подпись, дата

_____ И.О.Ф.

ПРИЛОЖЕНИЕ 3
ОБРАЗЕЦ ОФОРМЛЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1 Теоретические основы сбытовой политики предприятий сервиса	4
1.1 Особенности сбытовой политики предприятий сервиса на современном этапе развития бизнеса	4
1.2 Теоретическая модель сбытовой политики предприятий сервиса	7
1.3 Процесс разработки и формирования сбытовой политики предприятий сервиса	10
2 Анализ производственно-хозяйственной деятельности ООО «Мечта»	13
2.1 Характеристика организации, основные технико-экономические показатели деятельности	13
2.2 Анализ сбытовой политики ООО «Мечта»	19
2.3 Перспектива развития сбытовой политики ООО «Мечта»	23
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	30
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	33
ПРИЛОЖЕНИЕ А Схематическая модель сбытовой политики предприятия сервиса	35
ПРИЛОЖЕНИЕ Б Организационная структура ООО «Мечта»	36
ПРИЛОЖЕНИЕ В Основные технико-экономические показатели ООО «Мечта»	37

					430301.880000.000 КР				
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата					
Разработ.	Иванов А.И.				«Планирование сбытовой политики предприятия сервиса на примере ООО «Мечта»» Пояснительная записка	Листера	Лист	Листов	
Проверит.	Дудкина О.В.						5	35	10
Н. Контр.					ДГТУ кафедра Сервис, Туризм Индустрия гостеприимства				
Умк.									

ПРИЛОЖЕНИЕ 4**ОБРАЗЕЦ ОФОРМЛЕНИЯ ВВЕДЕНИЯ И ВСЕЙ ТЕКСТОВОЙ ЧАСТИ РАБОТЫ****ВВЕДЕНИЕ**

Основными целями и задачами сбытовой политики (организации товародвижения) предприятия являются: обеспечение доставки товара от места его изготовления к местам продажи с целью достижения максимального удовлетворения потребностей потребителей и прибыли для предприятия; организация оптимальной сбытовой сети для продажи производимых товаров; создание сети оптовых и розничных магазинов, складов промежуточного хранения, пунктов технического обслуживания и выставочных залов; определение маршрутов товародвижения; организация транспортирования, работ по отгрузке и погрузке товаров; решение вопросов логистики, системы снабжения, обеспечения товародвижения и др. Главными целями предприятия в организации товародвижения является оптимизация (минимизация не всегда рациональна) расходов и максимальная сохранность товара [1].

Для усиления действенности и эффективности сбытовой политики предприятия маркетологам следует учитывать влияние многих факторов:

- производственных, сбытовых, финансовых, кадровых, организационных и других возможностей предприятия;
- основные характеристики товара (внешний вид, потребительские свойства, необходимость техобслуживания, сроки хранения и т.д.);
- конкуренцию;
- имеющиеся каналы сбыта;
- нормативно-правовую среду;
- основные характеристики рынка (емкость рынка, торговая практика, обычаи и др.);
- стоимость различных сбытовых систем и структур и т.д. [2].

Далее

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата

430301.880000.000 ПЗ к КР

11

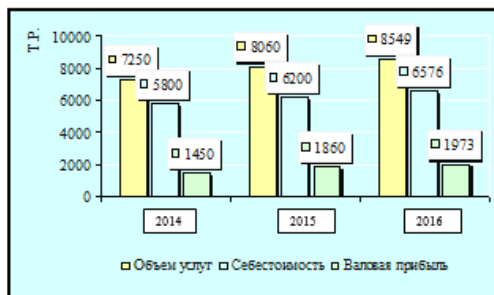
ПРИЛОЖЕНИЕ 5
ОБРАЗЕЦ ОФОРМЛЕНИЯ РИСУНКОВ


Рисунок 1 - Основные показатели деятельности организации за период с 2014 по 2016 годы

ОБРАЗЕЦ ОФОРМЛЕНИЯ ТАБЛИЦ

Таблица 2 - Качественный состав трудовых ресурсов организации

+

№	Качественный состав трудовых ресурсов организации (возраст в годах)	Численность на конец 2014 года	Численность на конец 2015 года	Численность на конец 2016 года
1	2	3	4	5
1	По возрасту:	11	15	19
2	16-24	-	1	1
3	25-29	2	3	4
4	30-39	4	3	5
5	40-49	2	4	4
6	50-54	1	2	3
7	55 и старше	2	2	2
8	По трудовому стажу:	11	15	19
9	до 5	1	2	4
10	от 6 до 10	2	3	7
11	от 11 до 15	3	3	3
12	от 16 до 20	4	5	4
13	свыше 21	1	2	1

12

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата
------	------	----------	-------	------

430301.880000.000 ПЗ к КР

