

**БЕЛКООПСОЮЗ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ  
«БЕЛОРУССКИЙ ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ КООПЕРАЦИИ»**

---

---

Кафедра сферы услуг и статистики

**ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ  
В СФЕРЕ УСЛУГ**

**Пособие**

**по выполнению курсовой работы для студентов  
специальности 1-25 01 07 «Экономика и управление  
на предприятии» специализации 1-25 01 07 20  
«Экономика и управление на предприятии услуг»**

Гомель 2011

УДК 338  
ББК 65.206  
О 64

Автор-составитель Е. А. Слюсарева, ст. преподаватель

Рецензенты: Ю. А. Корж, начальник Государственного учреждения «Управление бытового обслуживания Гомельской области»;  
Н. В. Максименко, канд. экон. наук, доцент, декан факультета бизнес-образования Белорусского торгово-экономического университета потребительской кооперации

Рекомендовано научно-методическим советом учреждения образования «Белорусский торгово-экономический университет потребительской кооперации». Протокол № 5 от 8 июня 2010 г.

**О 64**      **Организация** обслуживания в сфере услуг : пособие по выполнению курсовой работы для студентов специальности 1-25 01 07 «Экономика и управление на предприятии» специализации 1-25 01 07 20 «Экономика и управление на предприятии услуг» / авт.-сост. Е. А. Слюсарева. – Гомель : учреждение образования «Белорусский торгово-экономический университет потребительской кооперации», 2011. – 40 с.  
ISBN 978-985-461-856-2

УДК 338  
ББК 65.206

ISBN 978-985-461-856-2

© Учреждение образования «Белорусский торгово-экономический университет потребительской кооперации», 2011

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Одной из эффективных форм образовательного процесса, усиления его профессионально-прикладной направленности является написание студентами курсовых работ. Целями курсовой работы являются систематизация, закрепление и расширение теоретических знаний, формирование у студентов умений и навыков самостоятельно анализировать социально-экономические процессы, делать обоснованные выводы, формулировать и аргументировать предложения и рекомендации.

В пособии изложены общие требования, предъявляемые к написанию курсовой работы (выбор и закрепление темы, выполнение и защита курсовой работы, требования по оформлению).

При выполнении курсовой работы студенты должны изучить отечественный и зарубежный опыт хозяйствования и прогрессивные направления в области организации обслуживания, обобщить опыт работы организации, оказывающей платные услуги не менее чем за три последних года.

Курсовая работа должна содержать теоретические аспекты темы на основании изучения литературных источников, анализа состояния изучаемого вопроса на конкретном субъекте хозяйствования и тенденций его развития в рыночной экономике, обоснование предложений по совершенствованию и повышению эффективности.

Процесс выполнения курсовой работы включает следующие этапы:

- выбор темы курсовой работы;
- подбор и изучение литературных источников;
- составление и утверждение плана работы;
- проведение консультации с научным руководителем и разработку программы сбора и обработки материала;
- написание текста и оформление курсовой работы;
- рецензирование;
- доработку с учетом замечаний рецензента;
- защиту курсовой работы.

Пособие подготовлено на основе базовой программы курса «Организация обслуживания в сфере услуг».

### 1. ВЫБОР ТЕМЫ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Выполнение курсовой работы по дисциплине «Организация обслуживания в сфере услуг» имеет следующие цели:

- закрепление и углубление теоретических и практических знаний, полученных на занятиях, и применение их для решения конкретных практических задач;
- формирование навыков ведения самостоятельной исследовательской работы и овладение методикой исследования.

Для написания курсовой работы студенты самостоятельно или с помощью научного руководителя (преподавателя кафедры) выбирают одну из тем, приведенных в приложении А. При выборе темы следует предусмотреть возможность дальнейшего углубления исследования в дипломной работе. Предложенная тематика может дополняться или изменяться, о чем кафедра должна поставить студентов в известность.

Студент может предложить собственную тему курсовой работы. В этом случае он должен обратиться к заведующему кафедрой с письменным заявлением, в котором обосновывается целесообразность предлагаемой темы. При положительном решении вопроса тема курсовой работы включается в перечень тем кафедры.

Тема курсовой работы для студента, обучающегося за счет средств потребительской кооперации или организации другой формы собственности, может быть определена заказчиком кадров в рамках общей тематики (приложение А).

При выборе темы следует учесть профиль деятельности организации, где планируется прохождение организационно-экономической практики студентом, и возможность выполнения выбранной темы на материалах этого субъекта хозяйствования.

В формулировке темы обязательно указывается организация, на материалах которой выполняется курсовая работа. Возможны два варианта оформления:

- название организации указывается в формулировке темы в скобках, например: «Организация работы службы эксплуатации номерного фонда гостиниц и аналогичных средств размещения в условиях инновационного развития экономики (на материалах деятельности туристско-экскурсионного частного дочернего унитарного предприятия «Гомельтурист»)»;
- название организации может быть включено в формулировку темы непосредственно, например: «Организация работы службы эксплуатации номерного фонда туристско-экскурсионного частного дочернего унитарного предприятия «Гомельтурист» в условиях инновационного развития экономики».

Курсовая работа, выполненная на тему, не утвержденную кафедрой, не проверяется.

## **2. ПОДБОР И ИЗУЧЕНИЕ ЛИТЕРАТУРНЫХ ИСТОЧНИКОВ**

После выбора и закрепления темы курсовой работы и консультации с научным руководителем студент приступает к подбору необходимой литературы и составляет перечень учебников, учебных пособий, монографий, справочной литературы, журнальных и газетных статей, методических и других материалов, которые следует изучить по данной теме.

Следует руководствоваться списком рекомендуемой литературы, приведенным в данном пособии, а также рекомендациями научного руководителя.

Дополнительная литература подбирается студентом самостоятельно. Для этого используются библиотечные систематические и алфавитные каталоги. В библиотеках имеются также систематическо-предметные и библиографические указатели по различным отраслям знаний и отдельным темам, в которых содержится исчерпывающий список литературы. Возможен также заказ библиографического перечня по теме дипломной работы на ЭВМ исходя из ключевых слов. Статьи в периодических изданиях следует изучить за последние 2–3 года.

Обязательным этапом работы является глубокое изучение законов Республики Беларусь, указов Президента Республики Беларусь, постановлений и решений Правительства Республики Беларусь, нормативных документов, рекомендаций, методических указаний, инструктивных писем министерств и ведомств по изучаемым вопросам.

Из прочитанного материала следует выбрать главное, при этом при обработке литературных источников рекомендуется вести рабочие записи в виде тезисов и конспектов либо отдельных файлов, а затем анализировать их, критически излагая материал в своей работе. При этом целесообразно фиксировать, из какого источника взят материал.

Цитаты, которые используются в курсовой работе, выписываются из текста дословно с обязательной ссылкой на конкретные страницы.

## **3. СБОР И ОБРАБОТКА ПРАКТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА**

После ознакомления с основными литературными источниками, консультации с научным руководителем, составления и утверждения плана по установленной форме (приложение Б) студент приступает к сбору и обработке практического материала.

Сбор фактического материала производится студентом во время прохождения организационно-экономической практики.

Источниками сбора информации об организационно-хозяйственной деятельности предприятия (организации), оказывающего платные услуги, служат нормативные документы, статистические отчеты, отчетные балансы, пояснительные записки, плановые показатели, постановления и распоряжения администрации, директивные указания, собственные наблюдения студента и т. д.

Для сбора материала, при необходимости, студент получает на кафедре письмо «О предоставлении данных» в соответствующую организацию.

Обработка собранной информации может осуществляться статистическими, а также экономико-математическими методами.

## **4. НАПИСАНИЕ ТЕКСТА И ОФОРМЛЕНИЕ КУРСОВОЙ РАБОТЫ**

Прежде чем приступать к изложению материала, следует внимательно изучить свои рабочие записи и собранный цифровой материал, сгруппировать их по отдельным главам и параграфам. Рекомендуется составить развернутый рабочий план по каждому разделу, предусмотреть необходимость обеспечения логической связи между отдельными разделами.

Написание курсовой работы требует большой сосредоточенности и занимает основную часть рабочего времени студентов.

Текст курсовой работы должен быть оформлен в соответствии с действующими стандартами и инструкциями по оформлению текстовых документов. Текст должен быть размещен на стандартной белой бумаге формата А4 (210 × 297 мм) и отпечатан с помощью компьютерных средств (тип шрифта – Times New Roman, размер шрифта – 14), количество знаков в строке должно составлять 60–70, с межстрочным интервалом, позволяющим разместить 40±3 строк на странице. При оформлении текста необходимо соблюдать следующие размеры полей: левое – 30 мм, правое – 10, верхнее – 20, нижнее – 20 мм. Выравнивание основного текста проводится по ширине страницы.

Разрешается акцентировать внимание на определениях, терминах, важных особенностях, применяя шрифты разной гарнитуры и выделение с помощью рамок, разрядки, подчеркивания и т. д.

Шрифт печати должен быть прямым, четким, черного цвета, светлого начертания, одинаковым по всему тексту курсовой работы.

Допускается отдельные формулы, условные знаки вписывать чернилами, пастой черного цвета, при

этом плотность вписанного текста должна быть приближена к плотности основного текста.

Курсовая работа должна содержать следующее:

- титульный лист;
- чистый лист для рецензии;
- утвержденный руководителем план курсовой работы;
- справку о достоверности данных;
- оглавление;
- лист с приведенными сокращениями (если они есть);
- введение;
- основную часть работы (3 главы);
- заключение;
- список использованных источников;
- приложение.

Титульный лист является первой страницей работы и оформляется согласно приведенному образцу (приложение В).

Содержание включает введение, наименование разделов (глав), параграфов, заключение, список использованных источников, приложение с указанием номеров страниц, с которых начинаются перечисленные части курсовой работы.

Общий объем курсовой работы должен содержать 40–45 страниц печатного текста без приложений.

Примерное соотношение между частями курсовой работы должно быть следующее: введение – 2–3 страницы, глава 1 – 10–13 страниц, глава 3 – 10–15 страниц, заключение – 3–4 страницы, список использованных источников – 1–2 страницы. Основную часть работы занимает глава 2.

**Во введении** следует определить актуальность темы, цель и задачи исследования, объект и предмет исследования, степень исследованности темы, источники информации и методы анализа.

**В главе 1** необходимо рассмотреть основные понятия, категории и задачи, стоящие перед организацией в конкретной сфере деятельности. Теоретические положения должны быть подкреплены статистическими данными по отрасли или экономике в целом.

**В главе 2** необходимо провести анализ фактических данных организации, по материалам деятельности которой выполняется работа. Для анализа используются данные за последние три года.

В параграфе 2.1 дается краткая социально-экономическая характеристика организации, оказывающей платные услуги, или характеристика района деятельности и хозяйственно-финансовых показателей потребительского общества.

*Краткая социально-экономическая характеристика организации, оказывающей платные услуги.* Параграф 2.1 должен содержать следующие сведения:

1. Краткую историческую справку об образовании и важнейших этапах развития организации (расширение, реорганизация и др.).

2. Организационную и производственную структуру.

3. Сведения об основных видах деятельности, важнейших поставщиках (партнерах) и потребителях продукции (услуг), основных конкурентах.

4. Таблицу основных показателей, включающую данные за три последних года:

- показатели производственной мощности, объема производства и реализации продукции (услуг);
- данные об имущественном состоянии организации:
  - основные производственные фонды (полную и остаточную стоимость, коэффициент износа всего и активной части основных производственных фондов);
  - оборотные средства, в том числе собственные оборотные средства;
  - показатели ликвидности и т. п.;
  - показатели эффективности использования производственных фондов (фондоотдача, коэффициент оборачиваемости оборотных средств);
- данные о численности работников, производительности труда и средней заработной плате;
- затраты на 1 рубль производимой продукции (оказанных услуг);
- данные о прибыли, в том числе прибыль от реализации, прибыль от других видов деятельности, прибыль отчетного периода, чистая прибыль;
- рентабельность (продукции (услуги), продаж, производства, предприятия).

Особое внимание следует уделить тем вопросам, которые не рассматриваются в последующих параграфах.

На основании перечисленных данных необходимо охарактеризовать состояние, развитие и эффективность деятельности организации, при этом следует сравнить полученные результаты с республиканскими (по соответствующей отрасли), с данными области и с задачами, определенными соответствующими программами развития Республики Беларусь. Исходя из этого сравнения следует сделать выводы.

В том случае, если курсовая работа выполняется на материалах потребительского общества, в параграфе 2.1 следует дать *краткую социально-экономическую характеристику района деятельности районного потребительского общества.*

В этом случае параграф 2.1 должен содержать сведения, характеризующие:

- географическое и экономическое положение района, краткие итоги хозяйственной деятельности;

- краткую технико-экономическую характеристику изучаемого районного потребительского общества (год образования, структуру организации, форму управления, основные виды деятельности, долю потребительской кооперации в обслуживании населения района (удельный вес обслуживаемого населения потребительской кооперацией), состав и численность работников в разрезе отраслей райпо (штатное расписание) и др.);

- особенности внешней и внутренней среды деятельности организации (основные деловые партнеры, наличие конкурентов в зоне деятельности райпо);

- структуру объемов деятельности;

- материально-техническую базу райпо;

- основные показатели хозяйственно-финансовой деятельности отрасли (организации) райпо, их динамику за 3 года;

- основные проблемы, с которыми приходится сталкиваться райпо, основные направления его развития в перспективе.

При написании параграфа 2.2 следует проанализировать динамику и структуру объемных показателей деятельности организации. По итогам анализа следует сформулировать основные выводы.

В параграфе 2.3 рассматривается организация оказания платных услуг. Для этого студенту следует ознакомиться со всеми стадиями технологического процесса и подробно описать его, используя конкретный практический материал. При описании процесса оказания услуг возможно использование схем, графиков, таблиц, рисунков (таблица 1, рисунок 1).

Таблица 1 – **Примерная технологическая схема процесса оказания услуг химической чистки, крашения одежды и прачечных**

Вид работ	Содержание работ	Характеристика процесса
1. Прием заказа	Определение типа пятен и загрязнений, ткани, проверка внешнего состояния, оформление необходимых документов	Процесс обслуживания
2. Подготовка партий к отправке с приемного пункта	Формирование партий, подготовка необходимой документации	Вспомогательный процесс
3. Первичная сортировка	Определение способа чистки и комплектование в соответствующие партии, подготовка изделий для дальнейшей обработки	Основной (технологический) процесс
4. Чистка или стирка изделий	Чистка изделий в среде органических растворителей или стирка в водных растворах	Основной (технологический) процесс
5. Выведение пятен	Пятновыводчики обрабатывают пятна и направляют на участок отделки. Если изделие не имеет пятен, то операция выведения пятен исключается	Основной (технологический) процесс
6. Отделка	Производится необходимый мелкий ремонт, влажно-тепловая обработка	Основной (технологический) процесс
7. Контроль качества	Проверяется качество выполненных работ, производится осмотр внешнего вида изделия, проверка его состояния, размерности	Вспомогательный процесс
8. Экспедиция	Упаковка изделия, транспортировка и хранение изделия до момента выдачи его заказчику	Вспомогательный процесс
9. Выдача заказа	Оформление необходимых документов по гарантии, непосредственная выдача изделия, прошедшего обработку, заказчику	Процесс обслуживания

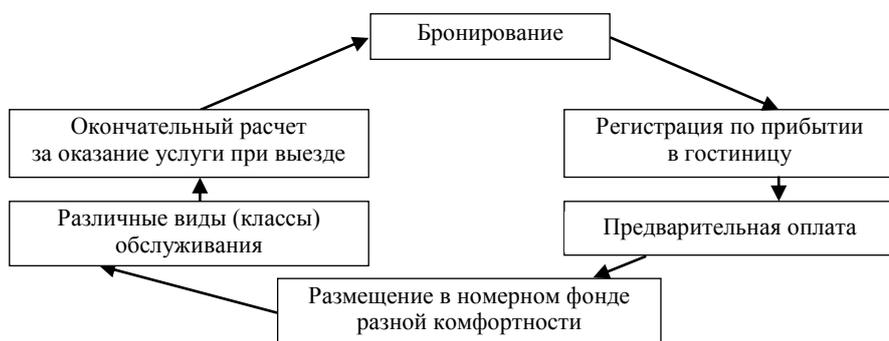


Рисунок 1 – **Технологический цикл обслуживания гостиничной клиентуры**

Для более наглядного представления материала можно использовать фотографии основных производственных процессов. На основании параграфа необходимо сделать выводы.

При необходимости в параграфе 2.4 следует охарактеризовать состав, наличие, состояние объектов материально-технической базы, можно начертить схему объектов материально-технической базы или приложить фотографии.

В конце главы 2 следует сделать общие выводы.

**В главе 3** показываются скрытые резервы и намечаются пути совершенствования оказания платных услуг. Предложения студента должны быть экономически обоснованы, подкреплены расчетами, схемами, графиками.

Заключение курсовой работы должно быть кратким, конкретным, четким и содержать основные выводы по каждой главе.

В конце работы ставятся подпись студента и дата завершения выполнения курсовой работы.

Литература в списке использованных источников размещается в алфавитном порядке.

После списка литературы на отдельной странице пишется слово «Приложение». Приложения следует располагать в порядке появления ссылок на них в тексте.

**Нумерация страниц.** Страницы курсовой работы следует нумеровать арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту, включая список использованных источников и приложения.

Первой страницей работы является титульный лист, который включают в общую нумерацию страниц курсовой работы, но номер страницы на нем не проставляют. На остальных страницах номер проставляют в центре нижней части листа без слова «страница» и знаков препинания.

Каждую структурную часть курсовой работы следует начинать с нового листа.

**Оформление заголовков.** Заголовки структурных частей работ (например: «СОДЕРЖАНИЕ», «ВВЕДЕНИЕ», «ЗАКЛЮЧЕНИЕ», «СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ», «ПРИЛОЖЕНИЕ») следует располагать в середине строки без точки в конце и печатать прописными буквами полужирным шрифтом, не подчеркивая.

Заголовки глав и параграфов основной части печатают с абзачного отступа, строчными буквами (первая – прописная) полужирным шрифтом и без точки в конце. При этом заголовки параграфов печатают тем же шрифтом, что и основной текст. Заголовки глав можно выделить размером шрифта на 1–2 пункта больше, чем шрифт в основном тексте. Заголовки должны четко и кратко отражать содержание разделов, подразделов. Если заголовок состоит из нескольких предложений, их разделяют точками.

Переносы слов в заголовках не допускаются.

Расстояние между заголовками и текстом при выполнении работы – 2–3 межстрочных интервала, расстояние между заголовками раздела и подраздела – 1,5–2 межстрочных интервала.

Главы основной части нумеруют арабскими цифрами по порядку в пределах всего текста, например: 1, 2, 3 и т. д. Заголовки структурных частей работы (например: «СОДЕРЖАНИЕ», «ВВЕДЕНИЕ», «ЗАКЛЮЧЕНИЕ», «СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ», «ПРИЛОЖЕНИЯ») не нумеруют.

Параграфы должны иметь порядковую нумерацию в пределах каждой главы. Номер параграфа включает порядковые номера главы и параграфа, которые следует разделять точкой, например, 2.1, 2.2 и т. д.

После номера главы и параграфа точку не ставят, делают пробел перед наименованием заголовка и все выделяют полужирным шрифтом, например: «**2 Комплексная оценка деятельности организации по оказанию бытовых услуг**», «**2.1 Социально-экономическая характеристика деятельности организации**». Слово «Глава» перед номером не пишут.

**Оформление формул.** Уравнения и формулы выполняются в редакторе формул, их следует выделять из текста в отдельную строку. Выше и ниже каждой формулы или уравнения должно быть оставлено по одной свободной строке. Если уравнение не умещается в одну строку, оно должно быть перенесено после знаков равенства (=), сложения (+) или других математических знаков с их обязательным повторением на новой строке.

Формулы и уравнения в работе следует нумеровать порядковой нумерацией в пределах всей работы арабскими цифрами в круглых скобках в крайнем правом положении напротив формулы. Допускается нумерация формул в пределах раздела. Ссылки на формулы по тексту курсовой работы приводятся в скобках.

Пояснение значений символов и числовых коэффициентов, входящих в формулу или уравнение, приводят непосредственно под формулой или уравнением в той же последовательности, в какой они даны в формуле (уравнении). Значение каждого символа следует давать с новой строки. Первую строку пояснения начинают со слова «где» без двоеточия.

**Иллюстрации и таблицы** следует располагать в дипломной работе непосредственно на странице с текстом после абзаца, в котором они упоминаются впервые, или отдельно на следующей странице. Иллюстрации (чертежи, графики, схемы, диаграммы, фотоснимки, рисунки), как правило, имеют наименование и пояснительные данные, располагаемые по центру страницы. Пояснительные данные помещают под иллюстрацией, а со следующей строки – слово «Рисунок», номер и наименование иллюстрации, отделяя знаком тире номер от наименования. Точку в конце нумерации и наименований иллюстраций не ставят. Не допускается перенос слов в наименовании рисунка. Слово «Рисунок», его номер и наименование иллюстрации печатают полужирным шрифтом, причем слово «Рисунок», его номер, а также пояснительные данные к нему – уменьшенным на 1–2 пункта размером шрифта (рисунок 2).

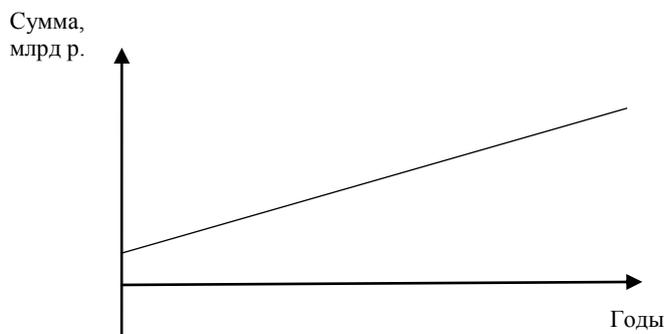


Рисунок 2 – Динамика объема платных услуг

Иллюстрации имеют сквозную нумерацию или нумерацию в пределах главы. На все иллюстрации должны быть ссылки в тексте.

**Таблицы** являются средством наглядного выражения результатов исследования. Каждая таблица должна иметь краткий заголовок, который состоит из слова «Таблица», ее порядкового номера и названия, отделенного от номера знаком тире. В названии таблицы должно быть отражено наименование организации и период исследования. Заголовок следует помещать над таблицей слева, без абзацного отступа.

На все таблицы в тексте должны быть приведены ссылки.

В таблице допускается применение шрифта на 1–2 пункта меньше, чем в тексте курсовой работы (таблица 2.2).

Таблица 2.2 – Динамика показателей по труду ОДО «Турсервис» за 2007–2009 гг.

Показатели	Годы			Темпы роста, %		
	2007	2008	2009	2008 г. к 2007 г.	2009 г. к 2008 г.	2009 г. к 2007 г.
Объем платных услуг, млрд р.	54	57	68	105,6	119,3	125,9
Среднесписочная численность работников, чел.	192	203	202	105,7	99,5	105,2
Выработка, млн р.	281	281	337	100,0	154,6	154,6

Примечание – Источник: собственная разработка (если таблица составлена самостоятельно) или [4, с. 15, таблица 2].

Таблица должна быть расположена непосредственно после текста, в котором она упоминается впервые, или на следующей странице. Нумерация таблиц должна быть сквозной или в пределах структурных частей. Отдельно нумеруются рисунки и приложения.

Под каждой таблицей следует указывать источники приводимых данных. Если все показатели, приведенные в таблице, выражены одной и той же единицей измерения, то ее обозначение помещают над таблицей.

Заголовки строк и граф следует писать с прописной буквы, а подзаголовки граф – со строчной, если они составляют одно предложение с заголовком, и с прописной, если они имеют самостоятельное значение.

Заглавия строк и граф должны быть сформулированы кратко, точно и ясно. Количественные показатели таблицы должны иметь одинаковую степень точности. Не следует загружать таблицу излишними подробностями. Признаки, приводимые в таблице, располагают в логическом порядке (обычно от частного к общему). Если цифровые данные в какой-либо ячейке отсутствуют, то в ней ставится прочерк (знак тире).

Графу «Номер по порядку» (№ п/п) в таблицу включать не допускается. Она применяется только тогда, когда есть ссылки в тексте на номера строк боковика. В таблице допускается применять шрифт, который на 1–2 пункта меньше, чем в тексте работы. Разделять заголовки и подзаголовки боковика и граф диагональными линиями не допускается. Горизонтальные и вертикальные линии, разграничивающие строки таблицы, допускается не проводить, если их отсутствие не затрудняет чтение таблицы.

При делении таблицы на части и их переносе на другую страницу допускается головку или боковик таблицы заменять соответственно номерами граф и строк. При этом нумеруют арабскими цифрами графы и (или) строки первой части таблицы. Слово «Таблица» указывают один раз слева над первой частью таблицы. Если таблица переносится на вторую страницу, то слева пишут «Окончание таблицы», если таблица представлена на трех и более страницах, то на последующих страницах пишут «Продолжение таблицы», а на последней – «Окончание таблицы» с указанием ее номера.

Обычно таблицы на странице располагают вертикально. Помещенные на отдельной странице таблицы могут быть расположены горизонтально, причем заголовок таблицы должен размещаться в левой части

страницы. Как правило, границы таблицы выделяют линиями.

Заголовки граф, как правило, записывают параллельно строкам таблицы. При необходимости допускается перпендикулярное расположение граф.

Заменять кавычками повторяющиеся в таблице цифры, математические знаки, знаки процента и номера, не допускается.

Цифры в графах таблиц должны проставляться так, чтобы разряды чисел в каждой строке были расположены один под другим, если они относятся к одному показателю.

Если таблицы и иллюстрации составлены (разработаны) автором работы самостоятельно, то под таблицей или после подрисуночного текста следует сделать примечание, например: «Примечание – Источник: собственная разработка», или «Источник: собственная разработка на основе данных организации», или «Источник: собственная разработка на основе [4, с. 25]».

**Ссылки на литературные источники.** При ссылке на использованный источник после упоминания о нем в тексте курсовой работы проставляют в квадратных скобках номер, под которым он значится в библиографическом списке. В случае цитаты, ссылки на цифровые данные, авторское мнение указываются номер использованного источника и страница, на которой размещен необходимый материал (например: [10, с. 24], где 10 – номер источника в списке литературы, 24 – страница источника, на которой находится текст, используемый в курсовой работе).

Список использованных источников формируется в алфавитном порядке фамилий первых авторов или заглавий в соответствии с образцом (в качестве примера см. раздел «Список рекомендуемой литературы» данного пособия).

**Общая схема библиографического описания** отдельно изданного документа включает следующие обязательные элементы:

1. Фамилия, имя, отчество автора (автора или первого из авторов, если их два или три, за исключением случаев, когда описание составлено под заглавием).
2. Заглавие (название книги, указанное на титульном листе).
3. Сведения, относящиеся к заглавию (раскрывают тематику, вид, жанр, назначение документа и т. д.).
4. Сведения об ответственности (содержат информацию об авторах, составителях, редакторах, переводчиках и т. п.; об организациях, от имени которых опубликован документ).
5. Сведения об издании (содержат данные о повторности издания, его переработке и т. п.).
6. Место издания (название города, где издан документ).
7. Издательство или издающая организация.
8. Дата издания (год, в котором книга вышла в свет).
9. Объем (сведения о количестве страниц, листов).

Источником сведений для библиографического описания является титульный лист или иные части документа, заменяющие его.

#### **Схема описания статьи из периодического издания, сборника, главы книги:**

Сведения о составной части документа // Сведения о документе, в котором помещена составная часть.

**При описании электронного документа** на русском языке применяются русскоязычные термины и определения, документа на иностранных языках – на английском языке. В области заглавия и сведений об ответственности сразу после основного заглавия в квадратных скобках указывается общее обозначение материала: [Электронный ресурс], а для документов на иностранных языках – [Electronic resource].

Условная схема библиографического описания публикации с 1–3 авторами на физическом носителе (CD-ROM, дискета и др.) выглядит следующим образом:

*Фамилия (-и), инициалы автора (-ов). Основное заглавие [Электронный ресурс]. – Издание (версия). – Место издания (страна) : Издатель, дата. – Специфическое обозначение материала и объем. – Системные требования.*

Условная схема библиографического описания электронных публикаций с 1–3 авторами в Интернете следующая:

*Фамилия (-и), инициалы автора (-ов). Основное заглавие [Электронный ресурс] : Уточняющее заглавие. – Место издания, дата. – Режим доступа. – Дата доступа.*

Самостоятельная публикация без автора оформляется следующим образом:

*Основное заглавие [Электронный ресурс] : Сведения, относящиеся к заглавию / Сведения об ответственности. – Место издания, дата. – Режим доступа. – Дата доступа.*

Аналитическое описание статьи из сборника или электронного журнала должно быть представлено в следующем виде:

*Фамилия (-и), инициалы автора (-ов). Заглавие // Название журнала или сборника [Электронный ресурс]. – Год. – Том (выпуск, номер). – Режим доступа. – Дата доступа.*

**Приложения.** Приложения должны иметь общую с остальной частью работы сквозную нумерацию страниц.

Каждое приложение следует начинать с нового листа (страницы) с указанием сверху посередине слова «ПРИЛОЖЕНИЕ», напечатанного прописными полужирными буквами. Приложение должно иметь содержательный заголовок, записываемый симметрично тексту с прописной буквы.

Если в курсовой работе более одного приложения, их обозначают последовательно (например: «ПРИЛОЖЕНИЕ А», «ПРИЛОЖЕНИЕ Б» и т. д.) заглавными буквами русского алфавита, начиная с А за исключением букв Ё, З, Й, О, Ч, Ъ, Ы, Ь. После слова «Приложение» следует буква, обозначающая его последовательность.

В случае полного использования букв русского алфавита допускается обозначать приложения арабскими цифрами.

На все приложения должны быть ссылки по тексту.

## **5. ЗАЩИТА КУРСОВОЙ РАБОТЫ**

Выполненную и полностью оформленную курсовую работу студент заочной формы получения образования сдает в экспедицию, где осуществляется ее регистрация и передача на рецензирование. Студент дневной формы получения образования сдает работу на кафедру сферы услуг и статистики. По результатам проверки научный руководитель пишет рецензию, которая является основанием для допуска к защите. К защите допускаются только те работы, в которых раскрыто содержание темы, достаточно полно освещены все разделы, и оформление которых отвечает предъявляемым требованиям.

В случае серьезных замечаний курсовая работа возвращается на доработку, в ходе которой студенту следует устранить указанные в рецензии недостатки. Повторно работа сдается с предыдущей рецензией и недопущенной работой.

Защита курсовой работы проводится комиссией по установленному графику. При защите студент излагает основные выводы и предложения, отвечает на вопросы комиссии. Студент, не выполнивший курсовую работу или получивший на защите неудовлетворительную оценку, к сдаче экзамена по дисциплине «Организация обслуживания в сфере услуг» не допускается.

## СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

- Абалонин, С. М.** Конкуренентоспособность транспортных услуг : учеб. пособие для вузов / С. М. Абалонин. – М. : Академкнига, 2004. – 172 с.
- Аванесова, Г. А.** Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент : учеб. пособие для вузов / Г. А. Аванесова. – М. : Аспект Пресс, 2004. – 318 с.
- Алексеев, И. В.** Организация сервисной деятельности на предприятиях по пошиву и ремонту изделий из кожи и меха : учеб. пособие / И. В. Алексеев, Л. С. Панченкова, Г. И. Илюхина. – М. : ФОРУМ, 2007. – 128 с.
- Андреева, В.** Сколько стоят бытослужбы? / В. Андреева // Нац. экон. газ. – 2001. – 5 янв. (№ 1). – С. 11.
- Анурин, В.** Маркетинговые исследования потребительского рынка / В. Анурин, И. Муромкина, Е. Евтушенко. – СПб. : Питер, 2004. – 270 с.
- Арбузова, Н. Ю.** Технология и организация гостиничных услуг / Н. Ю. Арбузова. – М. : Академия, 2009. – 224 с.
- Балалова, Е. И.** Эконометрический анализ в статистике платных услуг / Е. И. Балалова, В. С. Мхитоян // Вопр. статистики. – 2000. – № 1. – С. 43–45.
- Барашкова, Ю.** Сертификация продукции (работ, услуг) в Республике Беларусь / Ю. Барашкова // Гл. бухгалтер. Торговля. – 2005. – № 1. – С. 63–69.
- Басаков, М. И.** Сертификация продукции и услуг с основами стандартизации и метрологии : учеб. пособие для вузов / М. И. Басаков. – Ростов н/Д : Март, 2000. – 256 с.
- Белоокая, М.** Белорусская деревня ждет гостей / М. Белоокая // Туризм и отдых. – 2004. – № 20. – С. 4–6.
- Белоусова, Т.** Туризм в законе / Т. Белоусова // Туризм и отдых. – 2006. – № 4 – С. 4.
- Белоусова, Т.** Туризм в законе / Т. Белоусова // Туризм и отдых. – 2006. – № 3 – С. 3.
- Беляков, В. В.** Египет вдоль и поперек / В. В. Беляков. – М. : Вече, 2008. – 336 с.
- Беляцкий, Н.** Почему белорусы предпочитают отдыхать за рубежом? / Н. Беляцкий // Нац. экон. газ. – 2005. – № 25 (8 апр.). – С. 3.
- Березин, А. В.** Материально-техническая база заготовительно-перерабатывающего комплекса : учеб. пособие / А. В. Березин, С. Р. Вахтин. – М. : УНК ПК МКИ, 1991. – 184 с.
- Биржаков, М. Б.** Введение в туризм : учеб. / М. Б. Биржаков. – СПб. : Невский фонд : Изд. дом «Герда», 2004. – 448 с.
- Боголюбов, В. С.** Экономика туризма : учеб. пособие для вузов / В. С. Боголюбов, В. П. Орловская. – М. : Академия, 2005. – 192 с.
- Бреев, Б.** Развитие сферы услуг и экономический рост / Б. Бреев, В. Галецкий // Рос. экон. журн. – 2000. – № 10. – С. 56–60.
- Бреев, Б.** Рост занятости в сфере услуг и проблемы подготовки кадров / Б. Бреев, А. Нанаян // О-во и экономика. – 2000. – № 11–12. – С. 119–131.
- Буйленко, В. Ф.** Сервисная деятельность: организационные, этические и психологические аспекты : учеб. пособие для вузов / В. Ф. Буйленко. – Ростов н/Д : Феникс, 2008. – 156 с.
- Бурменко, Т. Д.** Сфера услуг: экономика : учеб. пособие / Т. Д. Бурменко, Н. Н. Даниленко, Т. А. Туренко ; под ред. Т. Д. Бурменко. – М. : КноРус, 2007. – 328 с.
- Бурыгин, С. М.** Израиль. Путешествие за впечатлениями и здоровьем / С. М. Бурыгин, Н. Н. Непомнящий. – М. : Вече, 2008. – 304 с.
- Бутко, И. И.** Туристический бизнес: основы организации / И. И. Бутко, Е. А. Ситников, Д. С. Ушаков. – Ростов н/Д : Феникс, 2007. – 384 с.
- Ванькина, И. В.** Маркетинг образования : учеб. пособие для вузов / И. В. Ванькина, В. И. Кучеренко. – М. : Логос, 2007. – 336 с.
- Васильев, Р.** Турист пошел «капризный»: он хочет, чтобы ему как минимум не мешали / Р. Васильев // Спортивная панорама. – 2004. – № 13. – С. 2.
- Ветитнев, А. М.** Курортное дело [Электронный ресурс] / А. М. Ветитнев, Л. Б. Журавлева. – Электрон. текстовые дан. и прогр. – М. : КноРус, 2008. – 1 электрон. опт. диск (CD-ROM).
- Виноградова, М. В.** Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учеб. пособие для вузов / М. В. Виноградова, З. И. Панин. – М. : Дашков и К°, 2006. – 464 с.
- Владимирова, Т.** Экотуризм: болезнь становится излечима / Т. Владимирова // Туризм и отдых. – 2004. – № 40. – С. 13.
- Внучко, Р.** Какой будет программа социально-экономического развития и возрождения села / Р. Внучко, В. Гусаков // Агроекономика. – 2004. – № 4. – С. 3–5.
- Волков, Н. Г.** Учет в подразделениях организаций и учреждений, оказывающих услуги в жилищном фонде, коммунальном хозяйстве и социально-культурной сфере / Н. Г. Волков // Бухгалт. учет. – 2001. –

№ 3 (февр.). – С. 21–31.

**Волков, Ю. Ф.** Гостиничный и туристский бизнес / Ю. В. Волков. – Ростов н/Д : Феникс, 2009. – 637 с.

**Волков, Ю. Ф.** Технология гостиничного обслуживания : учеб. / Ю. Ф. Волков. – Ростов н/Д : Феникс, 2005. – 384 с.

**Волкова, Е.** О порядке регулирования и формирования цен на бытовые услуги, оказываемые населению / Е. Волкова // Гл. бухгалтер. Ценообразование. – 2004. – № 3. – С. 44–46.

**Войтура, Б.** Агротуризм как дополнительный источник доходов фермерского хозяйства / Б. Войтура, М. Бальцэрак // Сельское хозяйство – проблемы и перспективы : сб. науч. тр. междунар. научно-практич. конф., Гродно, 28 мая 2005 г. – Гродно, 2005. – С. 64–69.

**Высоцкая, А. В.** Использование классификации услуг для поиска конкурентных преимуществ бизнеса: маркетинг услуг / А. В. Высоцкая // Маркетинг и маркетинговые исслед. – 2004. – № 5. – С. 74–78.

**Гайдукевич, Л.** Туризм Беларуси – трудный поиск нового облика / Л. Гайдукевич // Бел. журн. междунар. права и междунар. отношений. – 2000. – № 4. – С. 76–77.

**Гайдукевич, Л.** Туристический комплекс стран Центральной и Восточной Европы на пути реформирования / Л. Гайдукевич // Бел. журн. междунар. права и междунар. отношений. – 2001. – № 3. – С. 98–100.

**Гицевич, Н.** Партнерство обязывает. Лицензирование деятельности, связанной с оказанием бытовых услуг / Н. Гицевич // Налоговый вестн. – 2002. – № 1. – С. 69–72.

**Гойхман, О. Я.** Организация и проведение мероприятий : учеб. пособие для вузов / О. Я. Гойхман. – М. : ИНФРА-М, 2008. – 120 с.

**Гончаронок, А.** Что такое настоящий агротуризм? / А. Гончаронок // Туризм и отдых. – 2006. – № 4 – С. 10.

**Горбылева, З. М.** Экономика туризма : учеб. пособие / З. М. Горбылева. – Минск : БГЭУ, 2004. – 478 с.

**Гостиничные комплексы.** Организация и функционирование : учеб. пособие для вузов / В. А. Романов [и др.]. – М. : МарТ, 2007. – 224 с.

**Гражданский Кодекс Республики Беларусь.** – 3-е изд., с изм. и доп. – Минск : Нац. центр правовой информации Респ. Беларусь, 2003. – 621 с.

**Грачева, О. Ю.** Организация туристического бизнеса. Технология создания турпродукта / О. Ю. Грачева. – М. : Дашков и К°, 2009. – 276 с.

**Данилов, Е. И.** Активная социальная политика и сфера услуг / Е. И. Данилов, Л. Т. Шинелева. – М. : Знание, 1989. – 62 с.

**Данилова, Е. В.** WTO: регулирование торговли услугами / Е. В. Данилова. – М. : Академкнига, 2003. – 95 с.

**Демидова, Л.** Сфера услуг в постиндустриальном обществе. Экономика услуг / Л. Демидова // Мировая экономика и междунар. отношения. – 1999. – № 2. – С. 24–32.

**Демидчик, О. П.** Анализ структуры въездного и выездного туризма в Республике Беларусь / О. П. Демидчик // Бухгалт. учет и анализ. – 2002. – № 11. – С. 40–42.

**Демченко, Е. В.** Управление рисками на рынке услуг: основные проблемы и пути их решения / Е. В. Демченко // Экономика. Упр. Право. – 2003. – № 4. – С. 23–25.

**Дзахмишева, И. Ш.** Методика оценки конкурентоспособности услуги в розничной торговой сети / И. Ш. Дзахмишева // Маркетинг в России и за рубежом. – 2004. – № 3. – С. 93–107.

**Дрик, Л.** Сельский туризм набирает обороты / Л. Дрик // Туризм и отдых. – 2005. – № 40. – С. 2, 9.

**Дурович, А. П.** Организация туризма : учеб. пособие / А. П. Дурович [и др.] ; под общ. ред. А. П. Дуровича. – Минск : Новое знание, 2008. – 640 с.

**Единый квалификационный справочник должностей служащих.** В 4 т. / М-во труда и соц. защиты Респ. Беларусь. – Минск, 2005. – Т. 4. – 636 с.

**Еременко, М. М.** Организация общественного питания : учеб.-метод. пособие для вузов / М. М. Еременко, С. В. Стасюкевич, И. В. Уриш. – Минск : БГЭУ, 2008. – 173 с.

**Ерохина, Л. И.** Прогнозирование и планирование в сфере сервиса : учеб. пособие для вузов / Л. И. Ерохина, Е. В. Башмачникова. – М. : КноРус, 2009. – 216 с.

**Ефименко, А.** Методологические аспекты оценки конкурентоспособности предприятий на рынке транспортных услуг / А. Ефименко // Агрэоэкономика. – 2004. – № 3. – С. 23–24.

**Ефимова, О. П.** Экономика гостиниц и ресторанов : учеб. пособие / О. П. Ефимова, Н. А. Ефимова, Т. А. Олефиренко. – М. : Новое знание, 2005. – 392 с.

**Ефременко, Н.** Сельский туризм и агробизнес – сочетание перспективное / Н. Ефременко // Агрэоэкономика. – 2003. – № 5. – С. 26–28.

**Ефремова, М.** Эффективность коммуникационных процессов в сфере туризма / М. Ефремова // Маркетинг. – 2004. – № 2. – С. 88–102.

**Жугина, Т.** Отдельные аспекты деятельности организаций, оказывающих косметологические услуги. Отраслевой бухгалтерский учет. Бытовые услуги. Медицинские услуги / Т. Жугина // Нац. бухгалт. учет. – 2003. – № 24 (дек.). – С. 20–30.

**Закис, А. А.** Некоторые аспекты развития внутреннего и въездного туризма в Беларуси / А. А. Закис //

Проблемы упр. – 2003. – № 2. – С. 94–96.

**Заремба, Д.** «Зеленые маршруты» с белорусской душой / Д. Заремба // Туризм и отдых. – 2005. – № 16. – С. 10.

**Защита** прав потребителей : сб. актов законодательства / В. Г. Гавриленко [и др.]. – М. : Право и экономика, 2002. – 105 с.

**Зворыкина, Т.** Техническое регулирование в сфере услуг / Т. Зворыкина // Стандарты и качество. – 2005. – № 3. – С. 40–43.

**Здоров, А. Б.** Экономика туризма : учеб. / А. Б. Здоров. – М. : Финансы и статистика, 2004. – 272 с.

**Калинина, И.** О сомнительности съедобности «туристского продукта» и прочих казусах Закона о туризме / И. Калинина // Бюл. нормативно-правовой информ. – 2003. – № 17 (июнь). – С. 29–35.

**Квартальнов, В. А.** Стратегический менеджмент в туризме: современный опыт управления / В. А. Квартальнов. – М. : Финансы и статистика, 2000. – 496 с.

**Квартальнов, В. А.** Иностраный туризм / В. А. Квартальнов. – М. : Финансы и статистика, 1999. – 312 с.

**Кислов, Д. В.** Организация и ведение бизнеса в сфере торговли и услуг / Д. В. Кислов, Б. Е. Башилов. – М. : Вершина, 2006. – 264 с.

**Климович, Л. К.** Динамика развития сферы услуг / Л. К. Климович, И. А. Ткаченко, Е. В. Ермольчик // Орг. и упр. – 2003. – № 1–2. – С. 169–176.

**Климович, Л. К.** Менеджмент и развитие сферы услуг экологически дестабилизированного региона : моногр. / Л. К. Климович. – Минск : БГЭУ, 2004. – 195 с.

**Климович, Л. К.** Роль и место сферы услуг в общественном производстве / Л. К. Климович, И. А. Ткаченко // Весн. Бел. дзярж. ун-та. – 2005. – № 1. – С. 67–73.

**Клицунова, В.** Вместо звездочек – петушки / В. Клицунова // Туризм и отдых. – 2005. – № 9. – С. 4.

**Клицунова, В. А.** Проблемы реализации стратегии устойчивого развития в туризме / В. А. Клицунова // Проблемы прогнозирования и гос. регулирования соц.-экон. развития : сб. науч. тр. междунар. науч. конф. – Минск, 2004. – С. 176–179.

**Клюня, В. П.** Мировой рынок услуг: сущность и классификация / В. П. Клюня, Т. М. Лукьянюк // Весн. БДУ. Сер. 33. Гісторыя. Філасофія. Псіхалогія. Эканоміка. Права. – 1999. – № 1. – С. 42–47.

**Кожевникова, Т. С.** Порядок формирования цен на услуги гостиниц с учетом отраслевых особенностей включения затрат в себестоимость / Т. С. Кожевникова // Экономика. Финансы. Упр. – 2003. – № 10. – С. 43–49.

**Кожевникова, Т. С.** Формирование тарифов на услуги бытового обслуживания с учетом особенностей состава затрат / Т. С. Кожевникова // Экономика. Финансы. Упр. – 2003. – № 12 (дек.). – С. 38–43.

**Косолапов, А. Б.** Туристское страноведение. Европа и Азия : пособие для вузов / А. Б. Косолапов. – М. : КноРус, 2006. – 400 с.

**Котлер, Ф.** Маркетинг. Гостеприимство и туризм : учеб. для вузов / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз ; пер с англ. под ред. Р. Б. Ноздревой. – М. : ЮНИТИ, 1998. – 787 с.

**Ксеневич, А. А.** Как из захолустья сделать брэнд, а из белорусской глубинки – изюминку / А. А. Ксеневич // Туризм и отдых. – 2005. – № 36. – С. 5.

**Кучко, Л.** Отдых в белорусской деревне / Л. Кучко // Туризм и отдых. – 2004. – № 27. – С. 7.

**Лифиц, И.** Теория и практика оценки конкурентоспособности товаров и услуг : учеб. пособие для вузов / И. Лифиц. – М. : Юрайт-М, 2001. – 224 с.

**Лойко, О. Т.** Сервисная деятельность : учеб. пособие для вузов / О. Т. Лойко. – М. : Академия, 2008. – 304 с.

**Мак-Дональд, М.** Сфера услуг. Полное пошаговое руководство по маркетинговому планированию / М. Мак-Дональд, Э. Пэйн ; пер. с англ. А. Н. Назайкина ; под ред. С. М. Кировой. – М. : ЭКСМО, 2008. – 448 с.

**Максимова, Л.** Туризм как отрасль экономики. Развитие туризма в Минской области / Л. Максимова // Экспорт + Эмпорт. – 2003. – № 2–3. – С. 122–123.

**Маньков В. П.** Материально-техническая база заготовительно-перерабатывающего комплекса потребительской кооперации и эффективность ее использования : тексты лекций / В. П. Маньков, А. А. Наумчик. – Гомель : ГКИ, 1998. – 91 с.

**Месник, Д.** Анализ факторов, влияющих на развитие рынка производственных услуг / Д. Месник // Агрэканоміка. – 2002. – № 9. – С. 5–6.

**Месник, Д.** Организация агросервисных услуг в странах Западной Европы / Д. Месник // Агрэканоміка. – 1999. – № 11. – С. 12–14.

**Мишурова И. В.** Менеджмент профессиональных услуг: стратегия и тактика : пособие для вузов / И. В. Мишурова, Н. А. Лысенко. – М. : МарТ, 2004. – 176 с.

**Морозов, М. А.** Экономика и предпринимательство в социально-культурной сфере и туризме : учеб. для вузов / М. А. Морозов. – М. : Академия ИЦ, 2007. – 288 с.

**Мусакин, А. А.** Малый отель: с чего начать, как преуспеть. Советы владельцам и управляющим / А. А.

Мусакин. – СПб. : Питер, 2007. – 320 с.

**Наличие** сети организаций бытового обслуживания населения Республики Беларусь за 2007 г. / М-во статистики и анализа Респ. Беларусь. – Минск : М-во статистики и анализа Респ. Беларусь, 2008. – 16 с.

**О защите** прав потребителей : Закон Респ. Беларусь от 9 янв. 2002 г. № 90-3 (текст по сост. на 25 марта 2004 г.). – Минск : Дикта, 2004. – 52 с.

**О рекомендациях** по созданию центров поддержки и развития личных подсобных хозяйств и магазинов-заготовительных пунктов : распоряжение Правления Белкоопсоюза от 2 дек. 2004 г. № 353. – Минск : Белкоопсоюз, 2002. – 6 с.

**О туризме** : Закон Респ. Беларусь от 25 нояб. 1999 г. № 326-3 // Ведамасці Нацыянальнага Сходу Рэспублікі Беларусь. – 1999. – № 34–35. – С. 41–53.

**Об оказании** услуг в области рекламы в Республике Беларусь за 2007 г. / М-во статистики и анализа Респ. Беларусь. – Минск : М-во статистики и анализа Респ. Беларусь, 2008. – 8 с.

**Об утверждении** Комплексной программы развития сферы услуг в Республике Беларусь на 2006–2010 гг. : постановление Совета Министров Респ. Беларусь от 2 июня 2006 г. № 786 // КонсультантПлюс: Беларусь. Технология ПРОФ [Электронный ресурс] / ООО «ЮрСпектр». – Минск, 2010.

**Об утверждении** Методики по расчету общего объема платных услуг, оказанных населению через все каналы реализации, на территориальном уровне : постановление Нац. стат. комитета Респ. Беларусь от 29 дек. 2008 № 485 // КонсультантПлюс: Беларусь. Технология ПРОФ [Электронный ресурс] / ООО «ЮрСпектр». – Минск, 2010.

**Об утверждении** Правил бытового обслуживания потребителей : постановление Совета Министров Респ. Беларусь от 14 дек. 2004 г. № 1590 // Нац. экон. газ. – 2005. – 25 фев. (№ 14). – С. 6–17.

**Об утверждении** Правил бытового обслуживания потребителей : постановление Совета Министров Респ. Беларусь от 14 дек. 2004 г. № 1590 // КонсультантПлюс: Беларусь. Технология ПРОФ [Электронный ресурс] / ООО «ЮрСпектр». – Минск, 2010.

**Оробейко, Е. С.** Организация обслуживания: рестораны и бары : учеб. пособие для вузов / Е. С. Оробейко, И. Р. Шередин. – М. : Альфа-М, 2008. – 320 с.

**Осипенко, Е. А.** Теоретические и прикладные аспекты возникновения и развития рынка услуг в Республике Беларусь / Е. А. Осипенко // Экономика. Упр. Право. – 2004. – № 4. – С. 12–17.

**Паншина, М.** Анализ рынка гостиничных услуг Гомельского региона / М. Паншина // Деловой Гомель. – 2005. – № 3. С. 20–21.

**Петрунь, И. Б.** Глобализация туризма в современном мире: мировая экономика / И. Б. Петрунь // Наука о культуре, итоги и перспективы. – 2002. – № 3. – С. 22–31.

**Платные** услуги населению Республики Беларусь : стат. сб. / М-во статистики и анализа Респ. Беларусь. – Минск : М-во статистики и анализа Респ. Беларусь, 2008. – 120 с.

**Платные** услуги населению Республики Беларусь : стат. сб. / М-во статистики и анализа Респ. Беларусь. – Минск : М-во статистики и анализа Респ. Беларусь, 2005. – 122 с.

**Платные** услуги населению Республики Беларусь : стат. сб. / М-во статистики и анализа Респ. Беларусь. – Минск : М-во статистики и анализа Респ. Беларусь, 2006. – 156 с.

**Платные** услуги населению Республики Беларусь : стат. сб. / М-во статистики и анализа Респ. Беларусь. – Минск : М-во статистики и анализа Респ. Беларусь, 2007. – 136 с.

**Решетников, Д.** Приоритетные направления туристской политики по оптимизации факторов конкурентоспособности туристского комплекса Беларуси / Д. Решетников // Бел. журн. междунар. права и междунар. отношений. – 2003. – № 1. – С. 86–93.

**Решетников, Д. Г.** Факторы формирования конкурентоспособного туристского комплекса Беларуси / Д. Г. Решетников // Бел. экон. журн. – 2002. – № 2. – С. 108–116.

**Сапожникова, Е. Н.** Страноведение: теория и методика туристского изучения : учеб. пособие для вузов / Е. Н. Сапожникова. – М. : Академия, 2004. – 240 с.

**Семина, О. А.** Сервис в торговле : учеб. пособие для вузов. В 3 кн. Кн. 1. Маркетинг и управление качеством торговых услуг / О. А. Семина, В. А. Сайдашева, В. В. Панюкова. – М. : Дело и Сервис, 2006. – 216 с.

**Семина, О. А.** Сервис в торговле : учеб. пособие для вузов. В 3 кн. Кн. 2. Искусство торговать или секреты мерчандайзинга / О. А. Семина, В. А. Сайдашева, В. В. Панюкова. – М. : Дело и Сервис, 2006. – 112 с.

**Семина, О. А.** Сервис в торговле : учеб. пособие для вузов. В 3 кн. Кн. 3. Этика в торговле или почему люди покупают / О. А. Семина, В. А. Сайдашева, В. В. Панюкова. – М. : Дело и Сервис, 2006. – 112 с.

**Сенин, В. О.** Организация международного туризма : учеб. для вузов / В. О. Сенин. – М. : Финансы и статистика, 1999. – 400 с.

**Сервисная** деятельность : учеб. пособие для вузов / под ред. В. Романович. – СПб. : Питер, 2005. – 156 с.

**Скараманга, В. П.** Фирменный стиль в гостеприимстве : учеб. пособие / В. П. Скараманга. – М. : Финансы и статистика, 2007. – 192 с.

**Скобкин, С. С.** Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : пособие / С. С. Скобкин. – М. : Юристъ,

2001. – 224 с.

**Скобкин, С. С.** Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма : учеб. пособие для вузов / С. С. Скобкин. – М. : Магистр, 2007. – 493 с.

**Сорокина, А. В.** Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах / А. В. Сорокина. – М. : Альфа-М. – 2007. – 304 с.

**Сорокина, В.** Великобритания: сфера услуг в 90-е годы / В. Сорокина // МэиМО. – 2000. – № 2. – С. 89–96.

**Станайтис, А. К.** Туристско-рекреационная деятельность в экономике Литвы / А. К. Станайтис, С. А. Станайтис // Бел. экон. журн. – 2002. – № 2. – С. 117–124.

**Сулова, Н.** Сельскому туризму не хватает рекламы и хороших дорог / Н. Сулова // Туризм и отдых. – 2005. – № 31. – С. 3.

**Сулова, Н.** Сенювал и «дикая» природа – мечта городского туриста / Н. Сулова // Туризм и отдых. – 2005. – № 22. – С. 5.

**Сулова, Н.** Станет ли Беларусь страной «открытых ставен» / Н. Сулова // Туризм и отдых. – 2005. – № 19. – С. 4–5.

**Сухоруков, М. М.** К вопросу об определении понятия «услуга» / М. М. Сухоруков // Маркетинг в России и за рубежом. – 2004. – № 4. – С. 117–127.

**Сюткин Г. Н.** Сертификация безопасности и качества услуг : учеб. пособие для вузов / Г. Н. Сюткин, М. Ю. Семенов. – М. : Дело и сервис, 2003. – 176 с.

**Тележников, В.** Бытовые услуги на фоне рынка. Отрасль бытового обслуживания / В. Тележников // Нац. экон. газ. – 2002. – 8 янв. (№ 1). – С. 1, 4.

**Тимохина Т. Л.** Организация административно-хозяйственной службы гостиницы : учеб. пособие / Т. Л. Тимохина. – М. : Форум : ИНФРА-М, 2008. – 256 с.

**Тимохина, Т. Л.** Организация приема и обслуживания туристов : учеб. пособие / Т. Л. Тимохина. – М. : Форум : ИНФРА-М, 2008. – 352 с.

**Третьякова, Т. Н.** Сервисная деятельность : учеб. пособие для вузов / Т. Н. Третьякова. – М. : Академия, 2008. – 304 с.

**Труханович, Л. В.** Персонал учреждений образования, библиотек / Л. В. Труханович, Д. Л. Щур. – М. : Финпресс, 2008. – 160 с.

**Туризм и туристские ресурсы Республики Беларусь** : стат. сб. / М-во статистики и анализа Респ. Беларусь. – Минск : М-во статистики и анализа Респ. Беларусь, 2007. – 90 с.

**Туризм и туристские ресурсы Республики Беларусь** : стат. сб. / М-во статистики и анализа Респ. Беларусь. – Минск : М-во статистики и анализа Респ. Беларусь, 2008. – 96 с.

**Туризм и туристские ресурсы Республики Беларусь** : статист. сб. / Нац. статист. комитет Респ. Беларусь. – Минск : Нац. стат. комитет Респ. Беларусь, 2009. – 131 с.

**Управление организациями и объединениями в сфере услуг и АПК в конкурентной среде. Менеджмент – реинжиниринг – инновации** : материалы межрегион. науч.-практич. конф., 29 февр. 2008 г., Новосибирск / СибУПК ; отв. за вып. Н. Н. Доценко. – Новосибирск : СибУПК, 2008. – 312 с.

**Ушаков, Д. С.** Технологии выездного туризма : учеб. пособие для вузов / Д. С. Ушаков. – М. : МарТ, 2007. – 384 с.

**Филипповский, Е. Е.** Экономика и организация гостиничного хозяйства / Е. Е. Филипповский, Л. В. Шмарова. – М. : Финансы и статистика, 2006. – 176 с.

**Хиль, М.** Мы едем, едем, едем в далекие края... / М. Хиль // Бюл. нормативно-правовой информ. – 2003. – № 17 (июнь). – С. 8–15.

**Хотинская, Г. И.** Анализ хозяйственной деятельности предприятия : учеб. пособие для вузов / Г. И. Хотинская, Т. В. Харитонова. – М. : Дело и сервис, 2004. – 240 с.

**Храбовченко, В. В.** Экологический туризм : учеб.-метод. пособие / В. В. Храбовченко. – М. : Финансы и статистика, 2004. – 208 с.

**Цветкова, С. Н.** Гостиничные комплексы. Организация и функционирование / С. Н. Цветкова. – М. : МарТ, 2008. – 224 с.

**Цветкова, Е.** Столичный гость ориентируется на комфорт / Е. Цветкова // Туризм и отдых. – 2006. – № 8. – С. 5.

**Чуприс, О.** Анализ средств массовой информации для размещения рекламных обращений по туристическим услугам / О. Чуприс // Маркетинг. Реклама. Сбыт. – 2003. – № 10. – С. 37–44.

**Щербакова, С. А.** Международный туризм: экономика и география : учеб. пособие для вузов / С. А. Щербакова. – М. : Финансы и статистика, 2007. – 144 с.

**Эрдош, Дж.** Кейтеринг: Как начать и успешно вести выездной ресторанный бизнес / Дж. Эрдош. – М. : Альпина Бизнес Букс, 2005. – 238 с.

**Яковлев, Г. А.** Экономика и статистика туризма : учеб. пособие / Г. А. Яковлев. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : РДЛ, 2004. – 376 с.

### Примерные темы курсовых работ

1. Состояние и перспективы развития сервисной деятельности в Республике Беларусь в рыночных условиях.
2. Использование элементов маркетинга на объектах, оказывающих платные услуги в условиях конкуренции.
3. Организация рекламной деятельности в сфере сервиса в условиях конкуренции.
4. Материально-техническая база сервисной организации, ее влияние на эффективность обслуживания в условиях инновационного развития экономики.
5. Организация работы персонала контактной зоны и пути повышения ее эффективности в условиях конкуренции.
6. Организация деятельности по оказанию туристских услуг и пути повышения ее эффективности в условиях инновационного развития экономики.
7. Организация деятельности по оказанию экскурсионных услуг и пути повышения ее эффективности в рыночных условиях.
8. Организация деятельности по формированию, проведению и реализации туров туроператором в условиях конкуренции.
9. Организация деятельности по оказанию туристских услуг на международном рынке в условиях конкуренции.
10. Организация деятельности по оказанию туристских услуг на внутреннем рынке в условиях конкуренции.
11. Организация взаимодействия туроператора и гостиницы на рынке туристских услуг.
12. Организация деятельности по обслуживанию населения в агроусадебке в рыночных условиях.
13. Организация деятельности по оказанию услуг экотуризма в современных условиях.
14. Организация деятельности по оказанию гостиничных услуг и пути повышения ее эффективности в рыночных условиях.
15. Организация маркетинговой деятельности в гостиницах и аналогичных средствах размещения в условиях конкуренции.
16. Организация обслуживания населения в гостиницах и аналогичных средствах размещения в условиях конкуренции.
17. Роль гостиниц и аналогичных средств размещения в развитии индустрии туризма, проблемы и перспективы развития в условиях конкуренции.
18. Роль персонала в организации индустрии гостеприимства в условиях конкуренции.
19. Организация работы службы эксплуатации номерного фонда гостиниц и аналогичных средств размещения в условиях инновационного развития экономики.
20. Материально-техническая база гостиниц и аналогичных средств размещения: проблемы и перспективы в условиях инновационного развития экономики.
21. Организация деятельности основных служб гостиницы, пути повышения их эффективности в условиях конкуренции.
22. Организация обслуживания в ресторанном бизнесе. Проблемы и перспективы развития в современных условиях.
23. Организация питания клиентов гостиниц и аналогичных средств размещения как фактор повышения конкурентоспособности в рыночных условиях.
24. Организация обслуживания на предприятии придорожного сервиса в условиях инновационного развития рыночной экономики.
25. Организация деятельности объектов придорожного сервиса: проблемы и перспективы развития в рыночных условиях.
26. Организация деятельности по оказанию платных медицинских услуг и пути повышения ее эффективности в условиях конкуренции.
27. Организация обслуживания в санаторно-оздоровительных учреждениях. Проблемы и перспективы развития в современных условиях.
28. Организация деятельности по оказанию бытовых услуг и пути повышения ее эффективности в условиях инновационного развития.
29. Материально-техническая база организации, оказывающей бытовые услуги, ее влияние на повышение эффективности обслуживания в условиях инновационного развития экономики.
30. Организация и совершенствование сервисной деятельности в учреждениях физической культуры и спорта.
31. Организация и совершенствование сервисной деятельности в спортивно-оздоровительных комплексах.

сах в современных условиях.

32. Организация деятельности по оказанию услуг физической культуры и спорта, проблемы и перспективы развития в современных условиях.

33. Организация деятельности по оказанию жилищно-коммунальных услуг и пути повышения ее эффективности в рыночных условиях.

34. Организация деятельности по оказанию образовательных услуг и пути повышения ее эффективности в условиях конкуренции.

35. Организация деятельности по оказанию услуг связи и пути повышения ее эффективности в рыночных условиях.

36. Организация и совершенствование сервисной деятельности в учреждениях культуры в условиях конкуренции.

37. Организация деятельности по оказанию транспортных услуг и пути повышения ее эффективности в условиях конкуренции.

38. Материально-техническая база организации, оказывающей транспортные услуги. Проблемы и перспективы развития в условиях конкуренции.

39. Совершенствования работы Центров кооперативных участков по оказанию платных услуг населению с целью увеличения конечных результатов их хозяйственной деятельности в современных условиях.

40. Организация и совершенствование оказания платных услуг сельскому населению районным потребительским обществом.

41. Организация и совершенствование работы Центра кооперативных участков по оказанию платных услуг и пути повышения ее эффективности.

42. Организация и совершенствование работы Центров поддержки и развития личных подсобных хозяйств по оказанию платных услуг населению.

*Приложение Б*

## **ПРИМЕРНЫЕ ПЛАНЫ КУРСОВЫХ РАБОТ**

**Тема: Организация и совершенствование оказания платных услуг сельскому населению в условиях конкуренции**

### *План*

Введение.

1. Сущность и основные показатели оказания платных услуг населению.

2. Анализ организации оказания платных услуг сельскому населению организацией.

2.1. Социально-экономическая характеристика района деятельности организации.

2.2. Организация оказания платных услуг организацией сельскому населению.

2.3. Анализ объемов оказания платных услуг организацией сельскому населению.

3. Пути совершенствования организации оказания платных услуг сельскому населению.

Заключение.

Список использованных источников.

**Тема: Материально-техническая база сервисной организации: ее влияние на эффективность обслуживания в условиях инновационного развития экономики**

*План*

Введение.

1. Сущность и роль материально-технической базы организации, оказывающей платные услуги в увеличении конечных результатов деятельности в условиях конкуренции.

2. Исследование тенденций изменения состояния, развития и эффективности использования материально-технической базы организации, оказывающей платные услуги.

2.1. Краткая социально-экономическая характеристика организации, оказывающей платные услуги.

2.2. Оценка состояния материально-технической базы организации, оказывающей платные услуги.

2.3. Комплексный анализ развития и эффективности использования материально-технической базы организации, оказывающей платные услуги, оценка ее влияния на конечные результаты сервисной деятельности.

3. Резервы и пути повышения эффективности использования материально-технической базы и увеличения конечных результатов деятельности по оказанию платных услуг в организации, оказывающей платные услуги.

Заключение.

Список использованных источников.

**Тема: Организация деятельности по обслуживанию населения в агроусадьбе**

*План*

Введение.

1. Роль агротуризма в экономике Республики Беларусь.

2. Анализ состояния и тенденций развития агроусадьбы.

2.1. Краткая технико-экономическая характеристика агроусадьбы.

2.2. Оценка туристских ресурсов агроусадьбы и туристского региона.

2.3. Организация процесса обслуживания клиентов в агроусадьбе.

3. Ресурсы и перспективы развития агроусадьбы в условиях конкуренции.

Заключение.

Список использованных источников.

**Тема: Организация деятельности по оказанию туристских услуг и пути повышения ее эффективности в условиях конкуренции**

*План*

Введение.

1. Роль туристских услуг в современной экономике.

1.1. Сущность и классификация туристских услуг.

1.2. Оценка состояния рынка туристских услуг в Республике Беларусь.

2. Оценка состояния и тенденции развития деятельности организации, оказывающей туристские услуги.

2.1. Краткая технико-экономическая характеристика организации, оказывающей туристские услуги.

2.2. Оценка организации деятельности по оказанию туристских услуг.

2.3. Анализ эффективности деятельности по оказанию туристских услуг.

3. Пути повышения эффективности деятельности по оказанию туристских услуг в условиях конкуренции.

Заключение.

Список использованных источников.

**Тема: Роль гостиниц и аналогичных средств размещения  
в развитии индустрии туризма, проблемы  
и перспективы развития в условиях конкуренции**

*План*

Введение.

1. Сущность, значение и классификация гостиниц и аналогичных средств размещения.
  2. Комплексный анализ состояния и тенденции развития предприятия индустрии гостеприимства.
    - 2.1. Краткая технико-экономическая характеристика организации, оказывающей гостиничные услуги.
    - 2.2. Анализ основных объемных показателей деятельности организации индустрии гостеприимства.
    - 2.3. Оценка процесса оказания гостиничных услуг в организации гостиничного бизнеса.
    - 2.4. Состояние и эффективность использования материально-технической базы гостиничной организации.
  3. Проблемы и перспективы развития гостиничной организации в условиях конкуренции.
- Заключение.  
Список использованных источников.

**Тема: Организация деятельности по оказанию бытовых  
услуг и пути повышения ее эффективности в условиях  
инновационного развития**

*План*

Введение.

1. Сущность, значение и классификация бытовых услуг.
  2. Комплексная оценка состояния деятельности организации по оказанию бытовых услуг.
    - 2.1. Краткая технико-экономическая характеристика организации, оказывающей бытовые услуги.
    - 2.2. Оценка состояния материально-технической базы организации и процесса оказания бытовых услуг.
    - 2.3. Анализ основных объемных показателей деятельности организации сферы услуг.
    - 2.4. Анализ эффективности деятельности организации и факторов, на нее влияющих.
  3. Пути повышения эффективности деятельности организации в условиях инновационного развития.
- Заключение.

**БЕЛОРУССКИЙ РЕСПУБЛИКАНСКИЙ СОЮЗ  
ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ ОБЩЕСТВ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ  
«БЕЛОРУССКИЙ ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ КООПЕРАЦИИ»**

---

Кафедра сферы услуг и статистики

**КУРСОВАЯ РАБОТА**  
по курсу **ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ В СФЕРЕ УСЛУГ**  
на тему \_\_\_\_\_  
(по материалам \_\_\_\_\_)

студента(-ки) \_\_\_\_\_ курса  
группы \_\_\_\_\_  
специальности \_\_\_\_\_  
специализации \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(ФИО)

*Научный руководитель*

\_\_\_\_\_  
(ученая степень, звание, должность, ФИО)

(год) Гомель \_\_\_\_\_

## СОДЕРЖАНИЕ

Пояснительная записка .....	3
1. Выбор темы курсовой работы .....	4
2. Подбор и изучение литературных источников .....	5
3. Сбор и обработка практического материала .....	6
4. Написание текста и оформление курсовой работы .....	6
5. Защита курсовой работы .....	18
Список рекомендуемой литературы .....	19
Приложения .....	31

Учебное издание

### ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ В СФЕРЕ УСЛУГ

**Пособие**  
по выполнению курсовой работы для студентов  
специальности 1-25 01 07 «Экономика и управление  
на предприятии» специализации 1-25 01 07 20  
«Экономика и управление на предприятии услуг»

Автор-составитель  
**Слюсарева** Елена Алексеевна

Редактор В. В. Суздalова  
Технический редактор И. А. Козлова  
Компьютерная верстка Н. Н. Короедова

Подписано в печать 31.05.11. Бумага типографская № 1.  
Формат 60 × 84 <sup>1</sup>/<sub>16</sub>. Гарнитура Таймс. Ризография.  
Усл. печ. л. 2,32. Уч.-изд. л. 2,50. Тираж 120 экз.  
Заказ №

Учреждение образования  
«Белорусский торгово-экономический университет  
потребительской кооперации».  
246029, г. Гомель, просп. Октября, 50.  
ЛИ № 02330/0494302 от 04.03.2009 г.

Отпечатано в учреждении образования  
«Белорусский торгово-экономический университет  
потребительской кооперации».  
246029, г. Гомель, просп. Октября, 50.