

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Оренбургский государственный университет»  
Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

*Е. В. Шестакова, Н. А. Четверикова*

# **ТРАНСПОРТНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ**

Методические указания  
по выполнению курсовой работы

Рекомендовано к изданию редакционно-издательским советом федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Оренбургский государственный университет» для обучающихся по образовательным программам высшего образования по направлениям подготовки 43.03.01 Сервис, 43.03.02 Туризм

Оренбург  
2019

УДК 338.48(076.5)

ББК 65.433я7

Ш 51

Рецензент – кандидат экономических наук А.М. Ситжанова

**Шестакова Е.В.**

Ш51

Транспортное обслуживание: методические указания по выполнению курсовой работы / Е.В. Шестакова, Н.А. Четверикова; Оренбургский гос. ун-т. - Оренбург: ОГУ, 2019.

Методические указания содержат общие положения по выполнению, порядок предоставления к защите, общие требования к построению, примерную тематику и содержание курсовой работы по дисциплине «Транспортное обслуживание», литературу, рекомендованную для выполнения работы, интернет-ресурсы и программное обеспечение.

Методические указания по подготовке курсовой работы по дисциплине «Транспортное обслуживание» предназначены для студентов по направлениям подготовки 43.03.01 Сервис, 43.03.02 Туризм всех форм обучения.

УДК 338.48(076.5)

ББК 65.433я7

© Шестакова Е. В.

Четверикова Н.А., 2019

© ОГУ, 2019

## Содержание

Введение .....	4
1 Общие положения по выполнению курсовой работы .....	6
2 Порядок представления к защите и защита курсовой работы.....	8
3 Общие требования к построению курсовой работы .....	12
4 Примерная тематика курсовых работ.....	23
5 Примерное содержание тем курсовых работ по дисциплине «Транспортное обслуживание».....	25
6 Литература, рекомендуемая для выполнения курсовой работы .....	30
6.1 Основная литература .....	30
6.2 Дополнительная литература .....	30
6.3 Периодическая литература .....	32
6.4 Интернет-ресурсы .....	32
6.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий.....	34
Приложение А (обязательное) Примеры таблиц и рисунков для теоретической части курсовой работы.....	35
Приложение Б (обязательное) Примеры таблиц и рисунков для исследовательской части курсовой работы .....	36
Приложение В (обязательное) Примеры таблиц для рекомендательной части курсовой работы.....	37

## Введение

Транспортное обслуживание – одна из составных частей индустрии туризма и гостеприимства. Продукт этой индустрии имеет много создателей. При этом именно транспортные услуги, предоставляемые организациями и предприятиями, могут играть ключевую роль в оценке качества предлагаемого туристического продукта на рынке. Перевозки пассажиров, в том числе туристов, осуществляются различными видами транспорта — воздушным (авиационным), наземным (сухопутным), водным (морским, речным). Популярность или востребованность разных видов транспорта для туристских перевозок зависит от различных факторов, в том числе и от преимуществ и недостатков того или иного вида транспорта. Независимо от выбора средства передвижения основная цель транспортной системы – это удовлетворение потребностей пассажиров (туристов) при реализации услуг по перевозке.

Особенностями транспортного обслуживания пассажиров (туристов) является следующее:

Транспортное обслуживание базируется на правовой основе, закреплённой в законодательных документах, разработанных различными международными транспортными организациями, национальным законодательством стран, внутренними правилами перевозчиков.

Конкуренция между отдельными транспортными структурами, между перевозчиками внутри каждого вида транспорта способствует процессу совершенствования сервиса для пассажиров.

Адресные мероприятия осуществляются перевозчиками при обслуживании на транспорте детей и инвалидов, а также других категорий пассажиров, что позволяет более полно удовлетворять их потребности.

Одним из основных направлений в области транспортного обслуживания является тесное сотрудничество различных транспортных систем.

Приоритетным при осуществлении перевозок является вопрос безопасности.

Дисциплина «Транспортное обслуживание» относится к дисциплинам вариативной части и изучается, обучающимися по направлениям подготовки 43.03.01 Сервис, 43.03.02 Туризм всех форм обучения.

Основной целью дисциплины является приобретение обучающимися знаний в области транспортного обслуживания и организации туристских перевозок различными видами транспорта, формирование умений использования полученных знаний в практической деятельности.

Изучение дисциплины «Транспортное обслуживание» предусматривает лекционные, практические занятия и самостоятельную исследовательскую разработку конкретной темы, отражающую приобретенные обучающимся в процессе изучения дисциплины теоретические знания и практические навыки, умение работать с литературой, анализировать источники и проблемные ситуации, делать обоснованные выводы. Курсовая работа относится к творческому, поисковому уровню самостоятельной работы обучающегося и способствует приобретению опыта и навыков ведения научно - исследовательской работы и является подготовительной ступенью к написанию выпускной квалификационной работы.

Курсовая работа по дисциплине «Транспортное обслуживание» является индивидуальной, самостоятельно выполненной работой обучающегося. Выполнение курсовой работы предполагает консультационную помощь со стороны преподавателя, но максимально ориентировано исключительно на творческое развитие обучающимся темы и разделов курсовой работы. В процессе выполнения курсовой работы обучающийся приобретает необходимые навыки: умение отбирать и критически оценивать нужный материал, пользоваться специальной литературой, использовать программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий, анализировать имеющиеся данные, сопоставлять факты, делать теоретические и практические выводы по результатам исследования.

Цель методических указаний состоит в том, чтобы оказать обучающемуся необходимую методическую помощь в процессе написания курсовой работы и выполнить исследование на высоком уровне, а также профессиональную помощь преподавателям, осуществляющим руководство и проверку курсовых работ по дисциплине «Транспортное обслуживание».

## **1 Общие положения по выполнению курсовой работы**

Выполнение курсовой работы осуществляется в несколько этапов:

- выбор темы курсовой работы;
- закрепление темы и выдача задания на выполнение курсовой работы;
- подбор, изучение литературы и составление рабочего плана;
- сбор и обработка фактического и статистического материала по теме работы;
- написание курсовой работы;
- предоставление курсовой на проверку руководителю работы;
- защита курсовой работы.

Тема курсовой работы выбирается на основе рабочей программы дисциплины «Транспортное обслуживание», в которой представлены примерные темы курсовой работы. При выборе темы обучающийся исходит из своих научных интересов, возможностей сбора практического материала, наличия в распоряжении соответствующих теме работы материалов, методик и результатов исследований, знания специальной литературы, возможно личного опыта работы в индустрии туризма и гостеприимства, транспортного обслуживания. Каждая тема рассматривается на примере конкретной организации, предоставляющей транспортные услуги, услуги туристско-экскурсионной деятельности на транспорте, услуги по организации туров различными видами транспорта и другие. Несколько предлагаемых тем для

исследования предполагают в качестве объекта исследования федеральный округ, Российскую Федерацию в целом.

Выбор темы, объекта исследования, составление рабочего плана курсовой работы обязательно согласовываются с руководителем работы. Обучающийся имеет право предложить свою тему для разработки, обосновав ее актуальность для конкретной организации. В случае если выбор темы не был согласован с руководителем, то курсовая работа к проверке допускаться не будет, а в ведомости будет проставляться отметка «не аттестован».

Выбранная обучающимся тема должна быть закреплена заданием на курсовую работу. Задание составляет и выдает руководитель курсовой работы. После получения задания, обучающийся приступает к подбору и изучению литературы, формирует содержание работы. Для обоснования актуальности, рассмотрения теоретических основ и аспектов выбранной темы необходимо использовать разнообразные источники. Основная, дополнительная, периодическая литература и интернет-ресурсы представлены в настоящих указаниях. Однако необходимо учитывать, что публикуемый список не является исчерпывающим и ограничиваться только указанной в нем литературой неправильно. Обучающийся должен самостоятельно подобрать литературу по выбранной теме. Также необходимо использовать программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий Оренбургского государственного университета, использовать электронный каталог библиотеки университета. Составление рабочего плана курсовой работы предполагает формулирование названий (оглавление) теоретической, исследовательской и рекомендательной частей работы, в соответствии с выбранной темой.

Сбор и обработка фактического и статистического материала по теме курсовой работы необходимы для того чтобы разобраться в конкретной проблеме. По сути, этот материал должен характеризовать конкретные, частные социально-экономические процессы и явления в организации, давать возможность осуществить анализ, сделать обобщения и выводы, стать основой

для проведения более детального авторского исследования, с использованием таких методов как опрос и наблюдение, с целью разработки практических рекомендаций.

Качественно выполненная курсовая работа характеризуется раскрытием сущности изучаемой проблемы и изложением собственной позиции по дискуссионным вопросам, а также глубоким и всесторонним анализом действующей практики, исходя из конкретного фактического материала и данных авторского исследования обучающегося.

Переписывание прочитанного материала, изложение дискуссионных вопросов без формирования собственной позиции, представление информации без аналитического осмысливания, недостаточность практического материала может послужить причиной низкой оценки выполненной курсовой работы, так как такая работа не отражает умение автора самостоятельно и творчески использовать имеющийся материал и сочетать его с теоретическими знаниями, полученными при изучении дисциплины.

## **2 Порядок представления к защите и защита курсовой работы**

К защите курсовой работы допускаются обучающиеся, выполнившие все требования учебного плана и программы дисциплины «Транспортное обслуживание», предоставившие курсовую работу, подготовленную и оформленную в соответствии с настоящими методическими указаниями в установленные сроки.

Подготовленная и оформленная в соответствии с настоящими методическими указаниями курсовая работа подписывается обучающимся и регистрируется на кафедре управления персоналом, туризма и сервиса в установленные сроки. Проверка курсовой работы руководителем



осуществляется в течение десяти рабочих дней после ее регистрации и сдачи на кафедру. Курсовая работа должна быть сдана на проверку в межсессионный период. Обучающиеся очной формы должны сдать курсовую работу, не позднее, чем за 3 недели до начала зачетной недели.

Если в результате проверки обнаружены ошибки, неполный объем или низкое качество оформления и содержания работы, она возвращается обучающемуся. Замечания руководителя предоставляются обучающемуся в письменном виде. Устранение замечаний должно проходить до назначенного срока защиты. На титульном листе делается отметка «Не допущен к защите».

При соответствии курсовой работы установленным требованиям руководитель ставит на титульном листе отметку «Допущен к защите».

Защита курсовых работ проводится в соответствии с учебным расписанием. Защита курсовых работ может проходить в различных формах. Наиболее целесообразна защита курсовых работ в присутствии академической группы с использованием презентации. При этом автору курсовой работы предоставляется 7-10 минут для доклада основных положений, после чего, ему задаются вопросы по существу работы.

### ***Пример – Выступление обучающегося на защите курсовой работы***

Уважаемые члены комиссии, уважаемые присутствующие! Позвольте представить результаты курсового исследования по теме «Особенности организации обслуживания клиентов на предприятиях размещения санаторного типа».

Актуальность исследования данной проблемы...

Обозначая объект нашего исследования как (название объекта), мы определили предмет курсового исследования следующим образом: (формулировка предмета исследования)...

Целью нашей работы является... В соответствии с поставленной целью (для достижения поставленной цели) в работе решаются следующие задачи...

1. Выявить...
2. Проанализировать...
3. Изучить...

Первая глава посвящена...

Во второй главе исследованы (проанализированы)...

В третьей главе разработаны...

Практическая значимость курсового исследования состоит в том, что разработаны рекомендации...

Выводы, содержащиеся в курсовом исследовании, дают основание полагать, что цель достигнута, задачи решены.

Спасибо за внимание! Я готов/а ответить на ваши вопросы.

Допускается защита курсовой работы в индивидуальном порядке в форме обсуждения выявленных проблем темы и представления рекомендаций по их устранению.

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

Курсовая работа оценивается по четырех балльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Оценку «отлично» получают те работы, в которых содержатся элементы научного творчества, делаются самостоятельные выводы, дается аргументированная критика и самостоятельный анализ фактического материала на основе глубоких знаний литературы по данной теме, достаточно высокая практическая значимость предлагаемых рекомендаций по разработанной теме, их всесторонняя обоснованность.

Оценка «хорошо» ставится тогда, когда в работе полно и всесторонне освещаются вопросы темы, но нет должной степени творчества, имеются замечания, недостаточно обоснованы предлагаемые мероприятия, общий характер предлагаемых рекомендаций.

Оценку «удовлетворительно» обучающийся получает в случае, когда не может ответить на замечания рецензента, не владеет материалом работы, не в состоянии дать объяснения выводам и теоретическим положениям данной проблемы.

В случае неудовлетворительной оценки курсовая работа возвращается обучающемуся с условием последующей защиты, в течение установленного учебной частью срока. Итоговая оценка выставляется по результатам защиты курсовой работы в аттестационную ведомость и в зачетную книжку за подписью руководителя курсовой работы строго в день защиты.

Особое значение и в процессе защиты и при формировании итоговой оценки имеют следующие критерии:

- обоснованность актуальности исследуемой темы в работе и четкая постановка ее цели и задач;
- степень соответствия объема и содержания курсовой работы названию темы, ее целям и задачам;
- полнота и объективность теоретического освещения изучаемой проблемы;
- разработанные рекомендации по устранению выявленных проблем с их социально-экономическим обоснованием;
- самостоятельность мышления и творческий подход к проблеме;
- логика и четкость изложения материала;
- знание последних научных публикаций в российских и зарубежных изданиях по разработанной теме;
- качество оформления работы и ее соответствие СТО 02069024.101 – 2015 «Работы студенческие. Общие требования и правила оформления»;
- наличие ссылок в работе;
- правильность и аргументированность ответов на вопросы в ходе защиты курсовой работы.

Курсовые работы, имеющие творческий характер, отличающиеся особой глубиной исследования и качеством оформления могут быть:

- выдвинуты на конкурс студенческих работ;
  - рекомендованы к дальнейшей разработке темы при написании научно-исследовательской работы на кафедре управления персоналом, сервиса и туризма;
  - представлены на студенческой научной конференции в форме доклада.
- Обучающийся, не предоставивший в установленный срок курсовую работу или не защитивший ее по неуважительной причине, считается имеющим академическую задолженность.

### **3 Общие требования к построению курсовой работы**

Общие требования к построению и оформлению курсовой работы представлены в СТО 02069024.101 – 2015 «Работы студенческие. Общие требования и правила оформления».

Курсовая работа по дисциплине «Транспортное обслуживание» должна представлять собой текст, содержащий следующие структурные элементы:

- титульный лист;
- задание;
- аннотацию;
- содержание;
- введение;
- основную часть;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения (при наличии).

Текстовая часть выполняется в соответствии с требованиями раздела 6 СТО 02069024.101 – 2015 «Работы студенческие. Общие требования и правила оформления».

Титульный лист – начальный лист, на котором размещаются выходные данные курсовой работы. Он включается в общее количество страниц работы, но не нумеруется.

Задание на курсовую работу включается в текстовую часть после титульного листа, не нумеруется и не включается в общее количество листов, и как было написано ранее, составляется руководителем работы.

Аннотация составляется автором и представляет собой краткую характеристику курсовой работы. Примеры оформления титульного листа курсовой работы, задания, аннотации приведены в СТО 02069024. 101 – 2015 «Работы студенческие. Общие требования и правила оформления».

Содержание – обязательный элемент курсовой работы, служащий для ориентации в ней и указывающий заголовки. В содержании представлены все структурные элементы курсовой работы, в том числе порядковые номера и наименования всех структурных единиц основного текста, с указанием номера страниц, на которых они начинаются. Содержание размещается на следующей странице после аннотации, включается в общее количество страниц, но не нумеруется. Пример оформления содержания курсовой работы приведен в СТО 02069024. 101 – 2015 «Работы студенческие. Общие требования и правила оформления».

Введение – структурная часть курсовой работы, вводящая читателя в суть проблематики ее основного текста. Введение по объему должно составлять не менее 1,5 страниц печатного текста. Введение размещают на отдельной странице, располагая слово «Введение» посередине поля страницы.

Введение состоит из обязательных элементов, которые необходимо правильно сформулировать, что наглядно представлено в таблице 1.

Таблица 1 – Структура введения курсовой работы

Элемент введения	Комментарий к формулировке
Актуальность исследования	<p>Должна отражать степень его важности в данный момент для теории и практики и в том числе для объекта исследования. Желательно при демонстрации актуальности привести ряд статистических или фактических данных, характеризующих важность проблемы. Ссылки на список использованных источников во введении не приводят. В целом актуальность прописывается в рамках 1-2 абзацев, занимая не более половины страницы</p>
Цель работы	<p>Цель – это научный результат, который должен получить автор. В формулировке рекомендуется использовать следующие слова: «разработка», «выявление особенностей (предмета исследования) и пути его совершенствования» и т.п. <b>Например:</b> <i>совершенствование действующей организации автобусных туров для школьников...</i></p>
Задачи работы	<p>Задачи должны быть направлены на достижение цели курсовой работы. Задачи, как правило, формулируются по содержанию глав, параграфов. Для обозначения задач по содержанию теоретической главы курсовой работы, необходимо использовать глаголы «изучить», «рассмотреть»; исследовательской главы курсовой работы глаголы «охарактеризовать», «представить», «установить», «проанализировать», «уточнить»; рекомендательной главы - глаголы «предложить», «представить». Как правило, формулируются 3-4 задачи. <b>Например:</b> <i>раскрыть теоретические аспекты организации автобусных туров с позиции процессного подхода...</i></p>
Объект исследования	<p>Объект – это процесс или явление, порождающее проблемную ситуацию и избранное для изучения, как правило, это организация в которой проводится исследование</p>
Предмет исследования	<p>Это конкретная часть объекта исследования. При определении предмета исследования необходимо ответить на вопрос: «Какие отношения / элементы / свойства / функции данного объекта подлежат изучению?». Так как предмет определяет тему курсового исследования, то его формулировка должна совпадать с темой или быть созвучной ей</p>

Продолжение таблицы 1

Элемент введения	Комментарий к формулировке
Информационная база исследования	Это могут быть данные государственной централизованной статистической отчетности и отраслевой статистической отчетности; данные предприятия, являющегося объектом исследования; данные официальных сайтов органов государственной власти и управления, профильных министерств и агентств; информационные ресурсы Интернет – порталов по профилю дисциплины и предмета исследования и другие достоверные данные
Методы исследования	Это совокупность приемов и способов исследования. Необходимо перечислить методы, применяемые в работе. <b>Например:</b> наблюдение, опрос, анализ документов, анализ официальной статистики, метод сравнений и аналогий, обобщения, экспертных оценок и другие известные в науке методы. Избранные и перечисленные методы должны быть реально используемыми в работе и зависят от характера изучаемой проблемы
Практическая значимость исследования	Наличие сформулированных направлений реализации полученных выводов и предложений придает работе большую практическую значимость. Практическая значимость исследования обычно отвечает на вопрос, где или при решении каких проблем могут быть использованы выводы (результаты), полученные в работе. <b>Например:</b> разработанные мероприятия могут найти применение в деятельности подобных предприятий...

Текст основной части курсовой работы должен состоять из трех разделов, охватывающих теоретические и исследовательские (аналитические) вопросы по выбранной теме, а также содержать рекомендательную часть.

В основной части курсовой работы должны присутствовать иллюстрации (таблицы, рисунки, схемы, графики и т.п.) с соответствующими ссылками и комментариями, которые придают тексту ясность и конкретность. Весь цифровой материал, используемый в работе, должен быть представлен в табличной форме, так как это придает материалу лучшую наглядность и восприимчивость.

Также рекомендуется по итогам каждой главы в конце приводить основные выводы (или результаты), полученные в данном разделе, наиболее важные с точки зрения поставленной цели и задач курсовой работы. Данные выводы в последствии могут быть использованы для составления презентации при представлении курсовой работы к защите. Главный критерий при определении качества главы – это полнота и качество выполнения поставленных и решаемых в данном разделе задач.

Рекомендуется придерживаться следующей структуры основной части курсовой работы:

1 Теоретические основы (аспекты) рассматриваемой проблемы.

2 Исследовательская работа по рассматриваемой проблеме на конкретном объекте.

3 Разработка мероприятий по совершенствованию, рекомендаций по решению рассматриваемой проблемы на исследуемом объекте.

В первом – теоретическом разделе курсовой работы обучающийся раскрывает общетеоретические проблемы выбранной темы и представляет, прежде всего, понятие и определение предмета исследования, его содержание и структуру; виды, нормы и принципы, правила, цели, задачи, функции, методы или способы, стратегии, технологии относящиеся к выделенной проблеме или экономическому явлению. Приемлемым для курсовой работы является критическое осмысление взглядов управленцев, экономистов, социологов, психологов и других специалистов на исследуемую проблему и характеристика проработанности проблемы в литературных источниках и электронных ресурсах. Данный раздел может включать информацию о методиках исследования предмета курсовой работы, отечественном и зарубежном опыте, касающегося предмета исследования. Теоретический раздел курсовой работы должен включать 2- 3 подраздела. Первый раздел по объему должен занимать не менее 10-12 страниц. Образцы примерных таблиц и рисунков для теоретической главы приведены в приложении А.



Второй раздел курсовой работы включает: краткую характеристику объекта исследования; исследование предмета курсовой работы в рамках поставленной проблемы; анализ и обобщение результатов исследования.

В части курсовой работы, которая посвящена *характеристике исследуемого объекта*, приводится официальное название объекта и виды его деятельности, характеризуется организационно-управленческая структура, при необходимости приводится кадровая характеристика и анализируются основные социально-экономические показатели деятельности предприятия, необходимые для исследования, определяется стадия развития организации, выявляется и обосновывается необходимость решения заявленной проблемы. В части курсовой, которая посвящена *анализу состояния исследуемой проблемы* в организации, следует начать с определения ее значимости в деятельности организации. Исходя из предмета исследования, необходимо остановиться на подробном анализе предмета исследования. При этом обучающийся должен определить методику проведения анализа, из которой должно быть ясно, какие показатели анализируются, каким образом получена информация, каким способом анализируется состояние показателей. Анализ и оценка состояния дел на объекте исследования предполагает обработку действующей в организации системы плановых, учетных, отчетных и статистических документов не менее чем за последние 3 года. Также необходимо использовать стандарты обслуживания, методические и нормативные документы, регламентирующие деятельность не только организации, но и ее служб (отделов), работников; различные проекты и программы, реализуемые на территории РФ, относящиеся к предмету и объекту исследования и т.д.; правила перевозчиков и т.п.; данные опросов, наблюдений и экспертных оценок.

В данном подразделе необходимо выделить положительные и отрицательные моменты в практической реализации рассматриваемой проблемы на объекте исследования. *Представленные результаты* анализа должны быть мотивированы, подтверждены фактами, с тем чтобы, опираясь на

них можно было бы в дальнейшем выявить резервы, наметить пути их использования, а также устранить недостатки.

Второй раздел курсовой работы должен включать 2-3 подраздела; объем главы составляет не менее 10-12 страниц текста работы. Образцы примерных таблиц и рисунков исследовательского раздела курсовой работы приведены в приложении Б.

В третьем разделе курсовой работы необходимо разработать и обосновать рекомендации по решению проблемы в транспортном обслуживании с учетом специфики и возможностей объекта исследования. Каждую проблему необходимо рассмотреть отдельно, предложив свое решение. Рекомендации могут собой представлять разработанную программу, перечень мероприятий, предложений, проект документа, разработку маршрута и т.д. Рекомендации должны иметь экономическое и/или социальное обоснование, должен быть представлен механизм реализации рекомендаций: указаны сроки, исполнители, ответственные, необходимые ресурсы, предполагаемый эффект.

Для осуществления экономического обоснования предложенных мероприятий рекомендуется соотнести возможные результаты, которые мы предполагаем получить в результате внедрения этих мероприятий, и определить затраты на их реализацию. Кроме того, определить эффективность мероприятий можно путем сопоставления показателей результативности (величина прибыли, показатели рентабельности) до и после внедрения мероприятий. Можно также обосновать предложенные рекомендации с позиции социальной значимости. Социальная эффективность обеспечивается реализацией системы мер, направленных на удовлетворение социально-экономических ожиданий, потребностей и интересов работников предприятия (изменение уровня оплаты труда, снижение напряженности и конфликтности, поддержание нормального социально-психологического климата в коллективе), потребителей услуг объекта исследования (изменения доступности и стоимости услуг, большего выбора туристических маршрутов с использованием различных видов транспорта и т. п. увеличивает не только количество

желающих их приобрести, но способствует формированию имиджа клиентоориентированного предприятия).

Образцы примерных таблиц и рисунков для рекомендательной части курсовой работы приведены в приложении В. Объем рекомендательной главы составляет не менее 10 – 12 страниц от всей работы. Раздел должен содержать 2- 3 подраздела.

Структурные единицы основной части (разделы, подразделы, параграфы) должны иметь порядковую нумерацию в пределах всего текста. Все структурные единицы основного текста курсовой работы следует нумеровать арабскими цифрами и они должны иметь заголовки. Заголовки должны четко и кратко отражать содержание структурной единицы основного текста.

Заголовки следует печатать с абзацного отступа без точки в конце, не подчеркивая. Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой. Переносы слов в заголовках не допускаются. Крупные структурные единицы (раздел, глава) начинают с нового листа. Кроме структурных единиц в основном тексте (без Введения и Заключения) могут быть использованы и другие элементы:

- перечисления;
- таблицы;
- рисунки;
- формулы;
- библиографические ссылки;
- сокращения.

Требования к оформлению выше перечисленных элементов представлены в СТО 02069024. 101 – 2015 «Работы студенческие. Общие требования и правила оформления».

Обязательным требованием является приведение ссылок на авторов в тексте работы – библиографические ссылки. Библиографическая ссылка – это элемент курсовой работы, содержащий указания на источник, в котором разъясняются или уточняются сведения, приводимые в основном тексте

курсовой работы. Если в тексте приводится цитата в кавычках, то оформление внутри текстовых ссылок, которые являются частью основного текста, выглядит следующим образом – [5, с.55]. Точка ставится после ссылки.

Заключение – завершающая часть основного текста курсовой работы. Заключение в курсовой работе тесным образом пересекается с введением. В заключении должны содержаться сведения о том, насколько выполнены цели и задачи курсовой работы. Также необходимо кратко описать содержание основной части: привести краткие выводы по теоретической главе и написать о своих действиях при выполнении исследовательской части, кратко изложить результаты рекомендательной части курсовой работы. В заключении подводятся итоги исследования по всей работе, делаются обобщения и выводы.

Заключение не включается в общую нумерацию структурных единиц текста, его размещают на отдельной странице, располагая слово «Заключение» посередине поля страницы с первой прописной буквы. Объем Заключения не менее 1,5 страниц.

### ***Пример – Содержание заключения***

...Актуальность темы исследования обусловлена рядом факторов...

...Проведя теоретический обзор литературы, мы приходим к выводу о том, что...

...Проведенное исследование организации автобусных туров для школьников в ООО «Лидия Тур» показало следующие результаты...были выявлены следующие недостатки...

...Комплекс мероприятий, предлагаемый нами по совершенствованию организации автобусных туров для школьников носит рекомендательный характер...

Таким образом, цели и задачи курсовой работы были достигнуты...

В заключении, хотелось бы отметить практическую значимость курсовой работы...

Список использованных источников приводится в конце курсовой работы. Он должен содержать сведения об источниках, которые использовались при написании курсовой работы по дисциплине «Транспортное обслуживание» в соответствии с требованиями СТО 02069024.101 – 2015 «Работы студенческие. Общие требования и правила оформления», размещенного на сайте ОГУ.

Список использованных источников должен включать не менее 20 источников, соответствовать дисциплине «Транспортное обслуживание» и теме курсового исследования. Отечественные и зарубежные издания, в том числе и периодические должны быть опубликованы не позднее 3-5 лет.

Приложения оформляются, как продолжение курсовой работы на последующих ее листах и призваны облегчить восприятие работы. В приложениях помещают материал, дополняющий содержание основного текста. По дисциплине «Транспортное обслуживание» в приложение курсовой работы могут быть вынесены: таблицы и рисунки большого формата, организационная структура предприятия, анкеты и опросные листы, бланки интервью, стандарты и правила предприятия по обслуживанию клиентов, должностные инструкции, выдержки из отчетов и методических материалов, нормативно-правовых актов министерства транспорта РФ, бланк маршрутного листа и другие материалы. Приложения могут быть обязательными и информационными. Информационные приложения могут быть рекомендуемого или справочного характера. Каждое приложение следует начинать с новой страницы с указанием сверху посередине страницы слова «Приложение» и его обозначения, а под ним в скобках для обязательного приложения пишут слово «обязательное», а для информационного «рекомендуемое» или «справочное». Более полные требования к оформлению приложений представлены в СТО 02069024.101 – 2015 «Работы студенческие. Общие требования и правила оформления», размещенного на сайте ОГУ.

Язык и стиль курсовой работы должен быть логически последовательным, точным, не допускающим различных толкований. В тексте должны быть даны определения всех понятий, входящих в формулировку темы. При изложении содержания курсовой работы следует применять исключительно научную лексику, используя научные термины и определения.

В курсовой работе не допускается применять обороты разговорной речи, устаревшие научные термины, профессионализмы.

Для связи слов в сложном предложении необходимо использовать составные подчинительные союзы, такие как «ввиду того что...», «так как...», «оттого что...» и предлоги «в соответствии...», «в результате...», «в отличие от...», «в связи с ...» и другие.

Для выражения мнений ученых, на которые ссылается автор курсовой работы, необходимо использовать вводные конструкции типа: «По мнению О. Я. Осиповой, комфортность путешествия представляет собой комплексный показатель»; «Г. Н. Кутепова подчеркивает, что туризм не развивался бы такими темпами, если бы люди не могли перемещаться в любую точку мира достаточно быстро и комфортно».

Для логической связи между частями работы рекомендуются следующие выражения: «как показал анализ...», «в результате проведенного исследования...», «на основании полученных данных...».

Стиль письменной речи – это безличный монолог. Возможно использование следующих конструкций: «предложены мероприятия...», «сделаны следующие выводы...». Допускается изложение от третьего лица: «автор полагает...», «по мнению автора...», «по нашему мнению...».

## 4 Примерная тематика курсовых работ

Примерная тематика курсовых работ формируется исходя из содержания дисциплины «Транспортное обслуживание»:

1. Анализ использования современных информационных технологий в сфере транспортного обслуживания туристов.
2. Анализ использования технических средств на основе мускульной силы человека в туристических целях.
3. Организация комбинированных перевозок в туризме.
4. Организация автобусных перевозок для школьников в туристических целях.
5. Планирование и организация индивидуальных путешествий для автолюбителей (на примере работы туристических агентств / разработка индивидуального автомобильного маршрута).
7. Совершенствование профессионального развития персонала транспортных предприятий.
8. Организация речных и морских круизов в России / разработка круиза.
9. Совершенствование процесса перевозок туристов (трансфера).
10. Разработка семейного туристического маршрута с использованием различных транспортных средств (пункт отправления и прибытия г. Оренбург)
11. Совершенствование обслуживания туристов на водных видах транспорта.
12. Совершенствование бортовых услуг для туристов на воздушном транспорте.
13. Совершенствование организации автобусных перевозок туристов.
14. Совершенствование организации транспортного обслуживания туристов на маршруте.

15. Совершенствование придорожного сервиса (на примере Оренбургской области).

16. Совершенствование туристско-экскурсионного обслуживания на маршруте.

17. Совершенствование организации перевозок туристов железнодорожным транспортом.

18. Совершенствование транспортного обслуживания туристов с ограниченными возможностями здоровья.

19. Совершенствование качества обслуживания туристов транспортными компаниями.

20. Совершенствование документационного обеспечения в транспортном обслуживании.

21. Анализ использования автоматизированных систем сервиса на транспорте.

22. Состояние, проблемы и перспективы развития водного транспорта для обслуживания туристов в РФ

По согласованию с преподавателем можно предложить собственную, не включенную в список тему. Также обучающийся может изменить тему курсовой работы после согласования с преподавателем: сделать ее более углубленной, либо на стыке нескольких дисциплин, а также рассмотреть ее в более широком аспекте. Выбранная тема курсовой работы может стать темой выпускной квалификационной работы (ВКР).

В названии второго раздела курсовой работы необходимо указать объект исследования (например, ООО «Корал Тревел», ООО «Лидия-Тур», Оренбургская область, ООО «Империал тур», ООО «А-Трэвл», ООО «Кортеж Сервис Оренбург» и т. п.).

Написание курсовой работы по дисциплине «Транспортное обслуживание» несколькими обучающимися на одну тему допускается, но с учетом разных объектов исследования и по согласованию с преподавателем.



## **5 Примерное содержание тем курсовых работ по дисциплине «Транспортное обслуживание»**

Структурный элемент «Содержание» составляется обучающимся самостоятельно. При составлении необходимо ознакомиться со всеми предыдущими пунктами, обратив особое внимание на п.3 настоящих методических указаний, в котором представлены общие требования к построению курсовой работы и в том числе описана структура основной части курсовой работы: теоретическая, исследовательская и рекомендательная.

При необходимости, обучающемуся со стороны преподавателя должна оказываться консультационная помощь в формулировании разделов курсовой работы. Далее выборочно представлены возможные варианты содержания тем курсовых работ.

### **Тема: «Разработка речного круиза (на примере Приволжского Федерального округа)»**

- 1 Теоретические основы развития водного транспорта в РФ
  - 1.1 Понятие водного транспорта и его виды
  - 1.2 Сущность речных круизов. Классификация речных круизов и их особенности
  - 1.3 Развитие речных круизов на территории Российской Федерации
- 2 Исследование предложений речных круизов в Приволжском Федеральном округе
  - 2.1 Краткая характеристика внутренних водных ресурсов Приволжского Федерального округа
  - 2.2 Анализ предлагаемых речных круизов в ПФО
- 3 Разработка речного круиза «\_\_\_\_\_»
  - 3.1 Маршрут и программа речного круиза
  - 3.2 Эффективность предлагаемого круиза

**Тема: «Состояние, проблемы и перспективы развития водного транспорта для обслуживания туристов в РФ»**

1 Теоретические основы изучения водного транспорта для обслуживания туристов в РФ

1.1 Водный транспорт: понятие, классификация, значение в туризме

1.2 Нормативно-правовая база в области регулирования туристских перевозок водным транспортом

1.3 Зарубежный опыт в развитии водного транспорта для обслуживания туристов

2 Анализ состояния и проблем развития водного транспорта для обслуживания туристов в РФ

2.1 Характеристика водного транспорта для обслуживания туристов

2.2 Анализ состояния водного транспорта для обслуживания туристов

2.3 Проблемы туристских перевозок и развития водных туристских маршрутов

3 Перспективные направления развития водного транспорта для обслуживания туристов в РФ

3.1 Характеристика предлагаемых мероприятий

3.2 Механизм реализации и социально-экономическое обоснование предлагаемых мероприятий

**Тема: «Разработка автобусного туристского маршрута»**

1 Теоретические основы организации автобусных туристических маршрутов

1.1 Понятие, сущность автобусного туристического маршрута

1.2 Основы разработки и организации автобусного туристического маршрута

1.3 Правовые основы регулирования автобусных перевозок

2 Исследование деятельности по организации автобусных туристических маршрутов в Оренбургской области

2.1 Анализ автобусных туристических маршрутов в Оренбургской области (или через Оренбургскую область)

2.2 Анализ организации автобусного туристического маршрута, реализуемого ООО «Лидия-Тур»

3 Разработка автобусного туристского маршрута (на примере Оренбургской области)

3.1 Программа автобусного маршрута и механизм реализации маршрута

3.2 Социальная и экономическая эффективность предлагаемого маршрута

**Тема: «Совершенствование организации автобусных перевозок туристов»**

1 Теоретические аспекты организации автобусных перевозок туристов

1.1 Автобусные перевозки: сущность, классификация

1.2 Технология организации и реализации автобусного маршрута

1.3 Нормативно-правовая база регулирования автобусных туристических перевозок

2 Исследование организации автобусных перевозок туристов в ООО «Лидия-Тур»

2.1 Организационно-экономическая характеристика деятельности предприятия

2.2 Анализ организации автобусных перевозок туристов

2.3 Оценка организации автобусных перевозок и результаты исследования

3 Разработка рекомендаций по совершенствованию организации автобусных перевозок туристов в ООО «Лидия-Тур»

3.1 Рекомендации по совершенствованию организации автобусных перевозок

3.2 Экономическое обоснование предложенных рекомендаций

**Тема: «Использование современных информационных технологий в сфере транспортного обслуживания туристов»**

1 Теоретические аспекты использования современных информационных технологий в сфере транспортного обслуживания туристов

1.1 Понятие, сущность и свойства информационных технологий на транспорте

1.2 Виды информационных технологий в транспортном обслуживании и их особенности

1.3 Развитие новых информационных технологий на автотранспорте

2 Аналитические аспекты использования современных информационных технологий в автотранспорте (на примере ООО «Яндекс. Такси»)

2.1 Организационно-экономическая характеристика ООО «Яндекс. Такси»

2.2 Анализ использования информационных технологий в организации

3 Рекомендации по совершенствованию использования современных информационных технологий в «Яндекс. Такси»

3.1 Мероприятия по совершенствованию использования информационных технологий

3.2 Обоснование предлагаемых мероприятий

**Тема: «Совершенствование туристско-экскурсионного обслуживания на автобусных маршрутах»**

1 Теоретические аспекты изучения туристско-экскурсионного обслуживания на автобусных маршрутах

1.1 Понятие туристско-экскурсионного обслуживания на маршруте

1.2 Автобусные маршруты и туры: сущность, основные понятия, классификация

1.3 Сущность туристско-экскурсионного обслуживания на автобусных маршрутах

2 Исследование туристско-экскурсионного обслуживания на автобусных маршрутах и турах в ООО «Идель-Урал»

2.1 Организационно-экономическая характеристика деятельности туроператора

2.2 Анализ туристско-экскурсионного обслуживания на автобусных турах

2.3 Проблемы, выявленные в результате исследования

3 Рекомендации, направленные на совершенствование туристско-экскурсионного обслуживания в ООО «Идель-Урал»

3.1 Мероприятия по совершенствованию туристско-экскурсионного обслуживания на автобусных турах и способы их реализации

3.2 Организационно-экономическое обоснование предложенных мероприятий

**Тема: «Планирование и организация индивидуальных путешествий для автолюбителей»**

1 Теоретические аспекты планирования и организации индивидуальных путешествий для автолюбителей

1.1. Понятие автомобильных перевозок, их виды, преимущества и недостатки

1.2. Нормативно-правовое регулирование автомобильных перевозок

1.3 Требования к организации и планированию индивидуальных путешествий

2 Исследование деятельности по планированию и организации индивидуальных путешествий для автолюбителей в ООО «Свои люди»

2.1 Организационно-экономическая характеристика предприятия

2.2 Анализ и оценка деятельности по планированию и организации индивидуальных туров в компании

3 Совершенствование деятельности по планированию и организации индивидуальных путешествий для автолюбителей в ООО «Свои люди»

3.1 Мероприятия по совершенствованию деятельности и механизм их реализации

3.2 Обоснование предлагаемых мероприятий

## **6 Литература, рекомендуемая для выполнения курсовой работы**

### **6.1 Основная литература**

1. Ермакова, Ж. А. Экономика транспортного обслуживания в туризме (конспект лекций) [Электронный ресурс]: учебн. пособие для студентов / Ж. А. Ермакова, О. П. Тетерятник, Н. В. Лучко. – Оренбург : ОГУ, 2013. – Загл. с тит. экрана.
2. Осипова, О. Я. Транспортное обслуживание в туризме: учебник / О. Я. Осипова. – 6-е изд., перераб. – М. : Академия, 2012. – 400 с.

### **6.2 Дополнительная литература**

1. Введение в специальность. История сервиса: учеб. пособие для вузов, обучающихся по сервисным специальностям / Д. А. Аманджолова [и др.]. – М. : Альфа-М, 2007. – 384с.
2. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: учеб. пособие для вузов / М. В.

- Виноградова, З. И. Панина.-4-е изд., перераб. и доп. – М. : Дашков и К, 2007. – 464с.
3. Воздушный кодекс Российской Федерации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/9040995>.
  4. ГОСТ 33062 – 2014. Дороги автомобильные общего пользования. Требования к размещению объектов дорожного и придорожного сервиса [Электронный ресурс]. Введ. 2015 – 12 – 01. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200123714>.
  5. ГОСТ Р 50646 – 2012. Услуги населению. Термины и определения [Электронный ресурс]. Введ. 2014 – 01 – 01. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200102288>.
  6. Гречуха В. Н. Транспортное право: правовое регулирование деятельности железнодорожного транспорта: монография / В.Н. Гречуха. — М. : ЮСТИЦИЯ, 2016. — 244 с.
  7. Кодекс внутреннего водного транспорта Российской Федерации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/901782478>.
  8. Организация транспортного обслуживания в туризме: учеб.пособие [Электронный ресурс]: / А.В. Докторов, О.Е. Мышкина. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2012. – 208 с. – Режим доступа:<http://znanium.com/catalog/product/243782>.
  9. Полухина, А.Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс] / А.Н. Полухина. – Йошкар-Ола: ПГТУ, 2012. – 220 с. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=277048>.
  10. Уокер, Д. Введение в гостеприимство: учеб. пособие [Электронный ресурс] / Д. Уокер; ред. Л.В. Речицкая, Г.А. Клебче; пер. В.Н. Егоров. - 4-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юнити-Дана, 2015. – 735 с. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114767>

### **6.3 Периодическая литература**

1. Автомобильный транспорт: журнал. – М.: Агентство «Роспечать», 2018
2. Вопросы экономики: журнал. – М.: Агентство «Роспечать», 2018
3. Проблемы теории и практики управления: журнал. – М.: Агентство «Роспечать», 2018
4. Социологические исследования: журнал. – М.: АРСМИ, 2018
5. Туристический Бизнес: журнал. – М.: АПР, 2018
6. Туризм: право и экономика: журнал. – М.: Агентство «Роспечать», 2018
7. Управление персоналом: журнал. – М.: Агентство «Роспечать», 2018
8. Управление развитием персонала: журнал. – М.: Агентство «Роспечать», 2018
9. Экономическая наука современной России: информационный бюллетень: журнал. – М.: ВИНиТИ, 2018

### **6.4 Интернет-ресурсы**

1. <http://bukvy.net/> – электронная библиотека книг и периодических изданий по экономике, управлению, менеджменту и психологии.
2. <http://elibrary.ru/> – электронная библиотека научных публикаций.
3. <http://infomanagement.ru/> – портал, на котором собраны литература (книги, лекции, периодические издания) по менеджменту и управлению, а также представлены мировые и российские новости, посвященные управлению.



4. <http://praktikmanager.ru> /– информационный сайт по менеджменту.
5. <http://slovari.yandex.ru/> – на портале представлены толковые словари, энциклопедии, словари иноязычных слов, орфографические словари, этимологические словари, словарь синонимов.
6. [www.aup.ru/](http://www.aup.ru/) –электронная библиотека деловой литературы и документов, а также бизнес-форум по различным аспектам теории и практики организации, планирования и управления деятельностью предприятий.
7. <http://www.consultant.ru> – официальный сайт компании «КонсультантПлюс», представляющий собой справочную правовую систему.
8. <http://www.hr-portal.ru> – интернет-портал, который содержит публикации по вопросам управления персоналом.
9. <http://www.gks.ru/> – портал Федеральной службы государственной статистики.
10. <https://www.russiatourism.ru> – портал Федерального агентства по туризму.
11. <http://tourlib.net> – туристическая библиотека.
12. <https://www.mintrans.ru/> – портал министерства транспорта Российской Федерации.
13. <http://www.orenburg-gov.ru> – портал Правительства Оренбургской области.
14. <http://base.garant.ru/> – информационно-правовой портал.
15. <http://docs.cntd.ru> – электронный фонд правовой и нормативно-технической документации.

## **6.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий**

1. ГАРАНТ Платформа F1 [Электронный ресурс]: справочно-правовая система. / Разработчик ООО НПП «ГАРАНТ-Сервис», 119992, Москва, Воробьевы горы, МГУ, 2016. – Режим доступа в сети ОГУ для установки системы: \\fileserver1\GarantClient\garant.exe.
2. Консультант Плюс [Электронный ресурс]: электронное периодическое издание справочная правовая система. / Разработчик ЗАО «Консультант Плюс», 2016. – Режим доступа к системе в сети ОГУ для установки системы: \\fileserver1\!CONSULT\cons.exe.
3. Операционная система Microsoft Windows.
4. Пакет настольных приложений Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, OneNote, Outlook, Publisher, Access).

## Приложение А (обязательное)

### Примеры таблиц и рисунков для теоретической части курсовой работы

Таблица А.1 – Транспортные средства как средства размещения

Вид	Описание
Ботель	отслужившие свой срок речные или морские суда, теплоходы, баржи, реконструированные под гостиницы и пришвартованные к берегу
Флотель	это плавающие гостиницы, в которые превращаются комфортабельные пассажирские суда, постоянно (или на зимний период, когда закрыта навигация) швартующиеся к пристани в крупных городах
Ротель	могут использоваться вагоны с одно- или двухспальными отсеками или туристские автобусы со специально оборудованными спальными местами

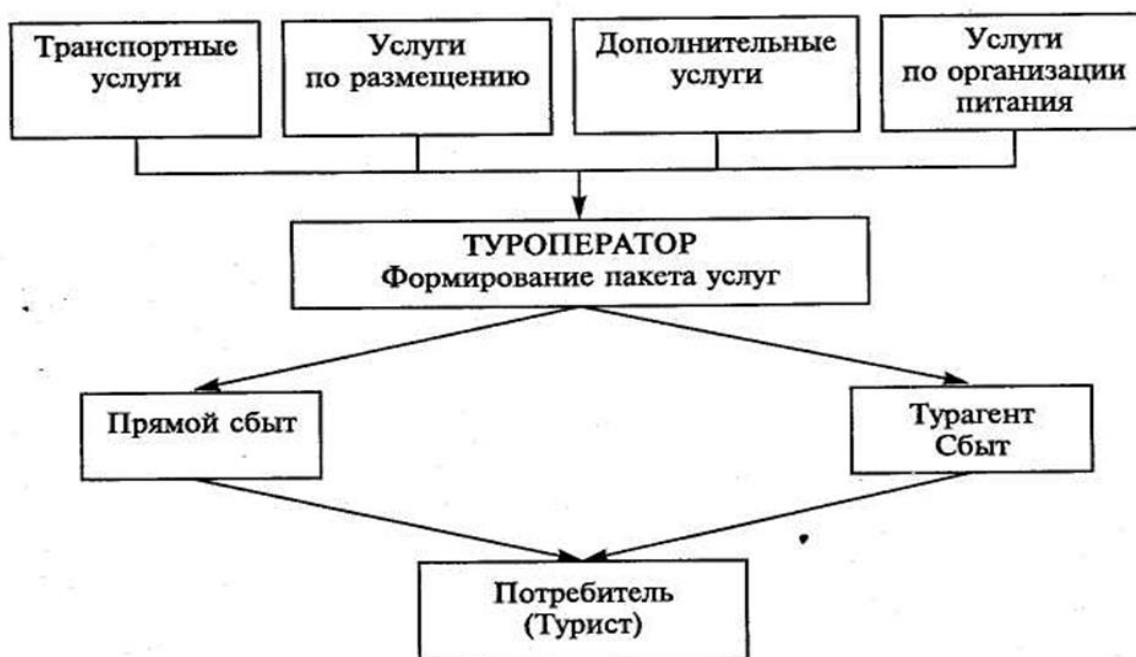


Рисунок А.1 – Место транспортных услуг в туристическом продукте компании

## Приложение Б (обязательное)

### Примеры таблиц и рисунков для исследовательской части курсовой работы



Рисунок Б.1 – Организационная структура транспортного хозяйства автотранспортного комплекса

Таблица Б.1 – Численный состав и структура персонала транспортного предприятия по уровню образования

Уровень образования работников	2016 год	2017 год	2018 год
Высшее	7	18	29
Среднее специальное	22	12	14
Получают ВО	7	9	23
Без образования	6	5	6

## Приложение В (обязательное)

### Примеры таблиц для рекомендательной части курсовой работы

Таблица В.1 – Содержание мероприятия «Повышение квалификации руководителей предприятия по программе, целью которой является формирование управленческих компетенций»

Мероприятие	Объект	Сроки	Ответственный (Исполнитель)	Ресурсы
1 Обучение по Программе МВИ	Руководители всех уровней	3-9 месяцев	руководитель предприятия	финансовые временные
2 Разработка стратегии развития организации	Руководители высшего и среднего уровня	в течение срока обучения	руководитель предприятия	временные интеллектуальные информационные
3 Разработка стратегии организационных изменений	Руководители высшего и среднего уровня	в течение срока обучения	руководитель предприятия	временные интеллектуальные информационные