

ДЕПАРТАМЕНТ СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ ПО ОБРАЗОВАНИЮ,
НАУКЕ И ДЕЛАМ МОЛОДЕЖИ
ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«СМОЛЕНСКИЙ АВТОТРАНСПОРТНЫЙ КОЛЛЕДЖ
имени Е.Г. Трубицына»**

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

**по выполнению
курсовой работы
по МДК 02.01.**

специальность 100120 «Организация сервиса в пунктах
отправления и прибытия транспорта»»

Смоленск, 2013 г.

Одобрено предметной (цикловой)
комиссией экономики и
автоперевозок

_____/М.Г. Уласик/

«____» _____ 20__ г.

Автор:

_____/М.Г. Уласик/

Рецензент: Краева Л.А.

Утверждаю

Зам. директора по УВР

М.К. Ященко

«____» _____ 20__ г.

Рецензия

на методические указания

по выполнению курсовой работы по МДК 02.01.

«Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта»
для специальности 100120 «Сервис на транспорте (по видам транспорта)»

Методические указания предназначены для использования в учебном процессе на этапе курсового проектирования и содержат:

- общие положения и требования к выполнению курсовой работы;
- содержание и примерный объем каждой части курсовой работы;
- требования к оформлению курсовой работы;
- примерную тематику курсовой работы.

Приложения к методическим указаниям позволят студентам грамотно оформить диаграммы, схемы, таблицы, позволяющие проиллюстрировать, сравнить и обобщить теоретический материал, использованный в курсовой работе.

Предложенная тематика курсовых работ поможет студентам освоить общие и профессиональные компетенции, предусмотренные федеральным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 100120 «Сервис на транспорте (по видам транспорта)».

В целом работа является удачным примером учебного пособия, отвечает современным требованиям и учебной литературе и может быть рекомендована для использования в учебном процессе для студентов специальности 100120 «Сервис на транспорте (по видам транспорта)».

Краева Л.А., преподаватель высшей категории, _____

председатель комиссии курсового проектирования и

Итоговой государственной аттестации

Содержание:

Введение	3
1. Цели и задачи курсового и дипломного проектирования	4
2. Выбор темы	6
3. Общие положения и требования.....	6
3.1. Содержание курсовой работы.....	7
3.2. Требования к оформлению курсовой работы	9
3.3. Критерии оценки курсовой работы.....	10
4. Примерная тематика курсовых работ.....	11
Приложения.....	15
Литература.....	20

Введение

Самостоятельная работа студентов является основным способом овладения учебным материалом в свободное от аудиторных занятий время. Одна из ее форм — выполнение курсовых работ. Их написание способствует формированию у студентов навыков самостоятельного научного творчества, повышению теоретической и профессиональной подготовки будущих специалистов.

Курсовая работа является одним из важнейших элементов учебного процесса и выполняется студентами в соответствии с учебными планами. Написание этой работы должно способствовать углубленному освоению материала лекционных курсов и приобретению навыков решения практических задач и ситуаций, развитию умения связывать вопросы теории с практикой хозяйственной и управленческой деятельности, делать выводы и предложения по улучшению работы автотранспортных предприятий.

Главная цель методических указаний — повышение уровня организации и качества выполнения курсовых работ студентами специальности 100120 «Сервис на транспорте (автомобильный транспорт)».

1. Цели и задачи курсового проектирования

Наряду с лекциями, практическими занятиями, рефератами и контрольными работами выполнение курсовых проектов способствует углублению знаний студентов по специальности. Курсовая работа — это самостоятельное, содержательное, выполненное под руководством преподавателя поисковое исследование. Оно имеет теоретическую составляющую анализа актуальных проблем функционирования транспортных предприятий, их подразделений, технологий и этапов работы, а также содержит анализ практического опыта, приобретенного студентами в рамках предметных дисциплин и прохождения практик.

Выполнение курсовой работы позволяет сформировать у специалистов по сервису на транспорте следующие общие и профессиональные компетенции:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК 1. Организовывать и предоставлять пассажирам информационно-справочное обслуживание в пунктах отправления и прибытия транспорта.

ПК 2. Организовывать обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными

возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта.

ПК 3. Организовывать обслуживание пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта.

Выполнение курсовой работы имеет целью сформировать у будущих специалистов следующие навыки и умения:

- самостоятельно работать с литературными источниками, статистической отчетностью, нормативно-справочной документацией и ресурсами Интернета;

- самостоятельно подбирать, систематизировать и анализировать конкретный материал;

- делать на основе анализа соответствующие выводы и предложения по теме исследования;

- обосновывать актуальность выбранной темы, ее ценность и значимость для предприятия и отрасли;

- осуществлять сбор и анализ статистического материала с использованием соответствующих методов обработки и анализа информации;

- разрабатывать рекомендации на основе проведенного анализа по повышению эффективности функционирования организации с помощью методологии управления организацией;

- четко излагать свои мысли, правильно оформлять работу в соответствии с нормативными требованиями.

Задачи, которые ставятся перед студентами в процессе подготовки курсовой работы, включают:

- изучение литературы, справочных и научных источников по теме исследования;

- определение объекта и предмета исследования;

- самостоятельный анализ основных концепций по изучаемой проблеме, выдвигающихся отечественными и зарубежными специалистами; уточнение основных понятий по исследуемым вопросам.

Глубокая разработка проблемы достигается в том случае, если она исследовалась сначала в курсовой работе, а затем в дипломной. Но даже если темы курсовой и дипломной работ будут различны, написание курсового проекта поможет студентам приобрести навыки увязки вопросов теории с практической деятельностью, опыт работы с литературой научно-производственной и управленческой тематики, а также со статистической информацией.

2. Выбор темы

Предметная цикловая комиссия экономики и автоперевозок рекомендует примерную тематику курсового проектирования по наиболее важным проблемам, связанным с повышением эффективности функционирования предприятий автотранспортного комплекса. Тематика курсовых работ по дисциплинам периодически пересматривается с учетом актуальности и практической значимости исследуемых проблем и появления новых методов и принципов в данной отрасли.

Темы курсовых работ выбираются студентами самостоятельно на основе тематики, рекомендованной комиссией. Тема может быть выбрана индивидуально, с учетом личного практического опыта студента, но в этом случае требуется ее согласование с научным руководителем. После выбора темы следует ознакомиться со всеми вопросами, связанными с ней, и изучить методические пособия, а также литературу, рекомендованную в учебных программах.

3. Общие положения и требования

Выполнение курсовой работы осуществляется в период, определенный графиком учебного процесса, под руководством преподавателя. Календарный график выполнения курсовой работы составляет преподаватель в соответствии с расписанием консультаций. Посещение консультаций студентами является обязательным. Перед очередной консультацией студент должен закончить разработку заданных разделов и подготовить вопросы к преподавателю, если возникла такая необходимость. В начале каждой консультации преподаватель дает методические указания по выполнению очередного раздела работы, после чего студенты приступают к его выполнению. Степень выполнения курсовой работы в процентах проставляется в журнал на каждой консультации в соответствии с графиком.

Готовая работа сдается преподавателю на проверку, после чего возвращается студенту для устранения отмеченных недостатков.

Защита работы проводится в сроки, установленные руководителем. В процессе защиты студент в течение 5-10 минут докладывает о содержании проделанной работы, делает выводы о целесообразности предлагаемых мероприятий, затем отвечает на вопросы по работе.

Студенту, получившему неудовлетворительную оценку по курсовой работе, выдается другое задание и устанавливается новый срок для его выполнения.

3.1. Содержание курсовой работы

Курсовая работа выполняется в объеме 30-40 листов и включает в себя следующие материалы:

- титульный лист;
- задание на курсовую работу;
- содержание;
- введение;
- основная часть;

- заключение;
- список литературы;
- приложения.

Титульный лист выполняется на листе формата А-4 (210x297) на компьютере (приложение 1).

После титульного листа помещается задание. Задание на курсовую работу разрабатывается руководителем проекта, рассматривается и утверждается на заседании цикловой комиссии экономики и автоперевозок.

Содержание включает в себя подробный перечень всех разделов и подразделов пояснительной записки с указанием номеров страниц (приложение 2).

Во введении (до 10 % объема работы) рассматриваются основные тенденции изучения и развития проблемы, обосновывается теоретическая и практическая актуальность, формулируются цель и задачи работы, определяются информационная база, объект, предмет и методы исследования, приводится структура работы. Кроме того, во введении должен быть проведен анализ современного состояния проблемы и выполнено обоснование актуальности работы.

Основная часть работы должна содержать не менее трех разделов. В этом разделе рассматриваются теоретические аспекты, связанные с объектом и предметом исследования, изучаются современные методы и научные подходы к раскрытию предмета исследования. Приводятся современные технологии и наилучший опыт их применения успешными организациями.

Заключение суммирует теоретические и практические выводы и предложения, которые были сделаны в результате исследования. Должна быть решена каждая из задач, названных во введении; следует показать, что цель работы достигнута. Выводы и предложения должны быть краткими и четкими, дающими полное представление о

содержании, значимости, обоснованности работы, а также определять направления дальнейшего совершенствования разработок по проблеме.

В приложения целесообразно вынести статистические материалы (которые в основной части могут быть представлены, например, графиками), различные формы документов и инструкций, а также другие материалы, использование которых в текстовой части перегружает ее и нарушает логическую стройность изложения.

Список литературы должен содержать сведения обо всех источниках, используемых при выполнении курсовой работы. Список источников составляется в алфавитном порядке. Сведения об источниках записываются в следующей последовательности: фамилия и инициалы автора, название книги, город, в котором она издана, издательство, год издания.

3.2. Требования к оформлению курсовой работы

Объем курсовой работы — до 30—40 страниц печатного текста, выполненного на одной стороне листа формата А4 (297 × 210 мм) через 1,5 межстрочных интервала с использованием шрифта Times New Roman № 14, с выравниванием текста по ширине страницы. Работа сшивается в папку-скоросшиватель. Объем приложений не ограничивается. На каждом листе ПЗ должна быть рамка с полями: с левой стороны - 20 мм, со всех остальных - 5 мм.

Расстояние от рамки до границ текста должно быть:

- в начале строк - не менее 5 мм;
- в конце строк - не менее 3 мм.

Расстояние от верхней и нижней строк текста до рамки должно быть не менее 10 мм.

Нумерация страниц текста начинается с титульного листа, но на титульном листе номер не указывается.

Сокращения слов в тексте и заголовках за исключением общепринятых не допускаются. Нельзя также использовать вместо наименования показателей их условные обозначения.

Содержание курсовой работы делится на разделы в соответствии с заданием. Каждый раздел начинается с нового листа. Разделы должны иметь порядковые номера, обозначенные арабскими цифрами. Разделы «Введение» и «Содержание» не нумеруются.

Таблицы применяются для лучшей наглядности и удобства сравнения показателей.

Каждая таблица выполняется на отдельном листе.

Слово "Таблица" пишется слева над таблицей, название таблицы должно помещаться над таблицей по центру листа.

3.3. Критерии оценки курсовой работы

Оценка «отлично» выставляется в том случае, если:

- содержание работы соответствует выбранной специальности и теме работы;
- работа актуальна, выполнена самостоятельно, имеет творческий характер;
- дан подробный анализ степени теоретического исследования проблемы, различных подходов к её решению;
- показано знание нормативной базы, учтены последние изменения в законодательстве и нормативных документах по данной проблеме;
- тема раскрыта глубоко и всесторонне; материал изложен логично;
- в работе используются материалы исследования, самостоятельно проведенного автором (в отдельных случаях допускается анализ вторичной информации);
- в работе приведены таблицы сравнений, графики, диаграммы, показывающие умение автора обобщить и проанализировать результаты изучения темы работы;
- приложения к работе подкрепляют выводы автора;

- по своему содержанию и форме работа соответствует всем предъявленным требованиям.

Оценка «хорошо» выставляется в том случае, если:

- тема соответствует специальности;
- содержание работы в целом соответствует заданию;
- работа актуальна, выполнена самостоятельно;
- основные положения работы раскрыты на достаточном теоретическом уровне;
- теоретические положения сопряжены с практикой;
- практические рекомендации обоснованы;
- приложения грамотно составлены и прослеживается связь с положениями курсовой работы.

Оценка «удовлетворительно» выставляется в том случае, если:

- работа соответствует специальности;
- имеет место определенное несоответствие содержания работы заявленной теме;
- исследуемая проблема в основном раскрыта, но не отличается новизной, теоретической глубиной и аргументированностью;
- нарушена логика изложения материала, задачи раскрыты не полностью;
- в работе не полностью использованы необходимые для раскрытия темы научная литература, нормативные документы, материалы исследований;
- практические рекомендации носят формальный бездоказательный характер;
- содержание приложений не способствует решению поставленных задач.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется в том случае, если:

- тема работы не соответствует специальности;
- содержание работы не соответствует теме;

- работа содержит существенные теоретические ошибки и поверхностную аргументацию основных положений;
- предложения автора сформулированы нечетко.

4. Примерная тематика курсовых работ

1. Виды сервиса на транспорте.

- Понятие сервиса.
- Виды сервиса.
- Классификация услуг.

2. Функции сервиса на транспорте.

- Понятие сервиса.
- Виды сервиса.
- Функции сервиса.

3. Услуга транспорта.

- Понятие «услуга транспорта».
- Признаки услуги.
- Классификация услуг.

4. Процессы сервиса на транспорте.

- Технологические составляющие сервиса.
- Технические составляющие сервиса.
- Социальные и культурно-развлекательные составляющие сервиса.

5. Значение процесса обслуживания на транспорте для удовлетворения потребностей потребителей.

- Транспортный процесс.
- Модели поведения потребителей.
- Изучение спроса на услуги транспорта.

6. Качество обслуживания потребителей.

- Качество услуги.
- Международная система стандартов ISO серии 9000:2000.
- Показатели качества грузовых и пассажирских перевозок.

7. Рынок автотранспортных услуг.

- Изучение рынка автотранспортных услуг.
- Определение спроса на перевозки и организация их планирования.

- Маркетинговые исследования транспортного рынка.

8. Исследование транспортного рынка.

- Понятие «исследование рынка».

- Алгоритм исследования рынка.

- Методы исследования рынка.

9. Показатели качества перевозок.

- Понятие «качество перевозок».

- Показатели качества пассажирских перевозок.

- Показатели качества грузовых перевозок.

10. Транспортно-экспедиционное обслуживание и формы его организации.

- Сущность и значение транспортно-экспедиционных услуг.

- Формы транспортно-экспедиционного обслуживания.

- Методы выбора перевозчиков и проектирования системы доставки грузов транспортно-экспедиционными предприятиями.

11. Организация коммерческой деятельности на транспорте.

- Роль и значение коммерческой деятельности в условиях рынка.

- Организация перевозок товаров автомобильным транспортом.

- Формирование ассортимента услуг по автомобильным перевозкам.

12. Организация рекламно-информационной деятельности на транспорте.

- Общие понятия рекламно-информационной деятельности предприятий.

- Виды рекламы.

- Эффективность рекламной деятельности.

13. Логистические услуги.

- Понятие логистики.

- Принципы логистического обслуживания при экспедировании грузов.

- Логистические концепции стратегии качества обслуживания.

14. Транспортно-экспедиционная деятельность.

- Роль транспортно-экспедиционных услуг в процессе организации транспортного сервиса.

- Основные требования к выполнению транспортно-экспедиционных услуг.

- Договор транспортной экспедиции.

15. Повышение качества обслуживания пассажиров на транспорте.

- Качество транспортного обслуживания – фактор повышения конкурентоспособности.

- Услуги, предоставляемые при перевозке пассажиров.

- Показатели качества пассажирских перевозок.

16. Организация финансово-кредитного сервиса.

- Понятие и виды сервиса.

- Финансово-кредитное обеспечение транспортного сервиса.

- Лизинг.

17. Сертификация услуг.

- Понятие сертификации.

- Сертификация услуг, предоставляемых пассажирам в пути следования.

- Сертификация услуг, предоставляемых пассажирам на автовокзалах.

18. Бизнес-план как документ планирования коммерческой деятельности предприятия.

- Значение бизнес-планирования в деятельности предприятия.

- Содержание бизнес-плана.

- Пример составления бизнес-плана.

19. Характеристика услуг, предоставляемых терминалами.

- Понятие и классификация терминалов.

- Организация терминальной транспортировки.

- Технологические процессы, осуществляемые в терминалах.

20. Информационное обслуживание пассажиров.

- Система информационного обслуживания на автовокзалах.

- Пассажирские терминалы: структура, автоматизация продажи билетов, диспетчерского сопровождения и т.д.

- Визуальная информация.

ДЕПАРТАМЕНТ СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ ПО ОБРАЗОВАНИЮ, НАУКЕ И
ДЕЛАМ МОЛОДЕЖИ

ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СМОЛЕНСКИЙ АВТОТРАНСПОРТНЫЙ КОЛЛЕДЖ
имени Е.Г. Трубицына»

Курсовая работа

по МДК 02.01.

«Организация сервиса в пунктах отправления и пунктах прибытия
транспорта»

Тема _____

Специальность: 100120

Группа: С35

Выполнил: _____

Проверила: _____

Оценка: _____

Смоленск 2013г.

Содержание

Введение.....	4
1. Качество услуги.....	6
2. Международная система стандартов ISO серии 9000:2000.....	12
3. Показатели качества грузовых и пассажирских перевозок.....	22
Заключение.....	31
Приложения.....	34
Литература	37

					КР 100120-04.35			
Изм	Лист	Недокум.	Подпись	Дата	Качество обслуживания потребителей	Лит.	Лист.	Листов
Разраб.		Иванов С.С.					3	
Пров.		Уласик М.Г.				САТК - С35		
Реценз.								

Задание № 1

студенту группы 35 _____

на выполнение курсовой работы по МДК 02.01.

«Организация сервиса в пунктах отправления и пунктах прибытия
транспорта»

Тема работы: Виды сервиса на транспорте.

Разрабатываемые вопросы:

Введение

1. Понятие сервиса
2. Виды сервиса
3. Классификация услуг

Заключение.

Дата выдачи: _____

Срок окончания: _____

преподаватель: Уласик М.Г. _____

председатель цикловой комиссии: _____