**Требования к оформлению КУРСОВОЙ РАБОТЫ**

# 

Текст и графические рисунки, схемы выполняются на компьютере (в исключительных случаях допускается четкий рукописный вариант) на одной стороне листа белой бумаги формата А4 через полтора интервала. Цвет шрифта должен быть черным, шрифт Times New Roman, кегль 14, интервал 1,5 (в таблице допускается кегль – не менее 12, интервал 1). Выравнивание текста работы – по ширине. Отступ красной строки - 1 см.

Размеры полей: левое – 3 см, верхнее и нижнее – 2 см, правое – 1 см.

Страницы работы должны быть пронумерованы арабскими цифрами. Номер страницы проставляют в центре нижней части листа без точки.

Титульный лист и Содержание включают в общую нумерацию, но номер на страницах не проставляют.

Иллюстрации и таблицы, расположенные на отдельных листах, включают в общую нумерацию страниц работы.

Заголовки разделов курсовой работы следует располагать в середине строки без точки в конце и печатать прописными буквами, не подчеркивая.

Такие разделы как: введение, заключение, список литературы, приложения и каждая новая глава ̶ начинаются с новой страницы.

При оформлении таблицы ее следует располагать сразу после абзаца, где стоит на неё ссылка или на следующей странице. Нумерация может быть сквозная (через всю работу). Если таблица объемная, то ее следует вынести в отдельное Приложение.

***Пример:***

Таблица 2.2 - Досье на конкурентов магазина Reserved

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование организации | Inditex Group, магазин Zara | Mango |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Место нахождение главного офиса | город Ла – Корунья, Испания | город Барселона, Испания |
| 2 | Промышленность | Розничная торговля | Розничная торговля |
| 3 | Количество магазинов в России | 111 магазинов | 150 магазинов |

При переносе таблицы на другой лист обязательно указываю "Продолжение таблицы №" и проставляют нумерацию колонок.

***Пример:***

Продолжение таблицы 2.2

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 4 | Торговая площадь магазина в СТЦ «Мега» | 200 м2 | 200 м2 |
| 5 | Адрес и телефон | г. Новосибирск, ул. Ватутина, д. 107  телефон: + 7 (383) 230 – 08 -92 | г. Новосибирск, ул. Ватутина, д. 107  телефон: + 7 (383) 227 89 67 |
| 6 | Время работы | Ежедневно 10:00 – 22:00 | Ежедневно 10:00 – 22:00 |

Иллюстрации нумеруются арабскими цифрами, применяется сквозная нумерация. На все рисунки в тесте делаются ссылки, например, (рисунок 5). Если рисунок в работе один, то его нумеруют, а ссылку в тексте делают так: (*см.* рисунок).

***Пример:***

Рисунок 5 - Модель управления изменениями Курта Левина

Следует обратить внимание на необходимость ссылок на источники литературы при использовании цитат, цифровых данных, таблиц, графиков и пр. Цитируя отрывок из книги, статьи журнала (или газеты), необходимо дать библиографические ссылки. Например, запись [7, с. 13] означает, что материал находится в списке литературы под номером 7 на 13-й странице. Сама цитата заключается в кавычки («…»).

Объем работы не менее 25 страниц. Список литературы не менее 10-15 источников.

***Пример оформления источников:***

1. Журавлева Л.А., Слободкин В.С. Рынок телекоммуникационных услуг России: оценка и перспективы развития // АВАЛЬ. Сибирская финансовая школа. - 2006. - №3. - С. 37-41.

2. ПАО «Ростелеком» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.rostelecom.ru/> (дата доступа: 27.05.2020 г.)

Курсовая работа должна содержать 2 главы:

1. Теоретическая часть

2. Анализ предприятия и рекомендации по улучшению деятельности (практическая часть)

***Примеры содержания:***

Тема: Организация управления качеством услуг на предприятии

ВВЕДЕНИЕ

1 Теоретические основы управления качеством продукции

1.1 Понятие качества и его показатели

1.2 Методика оценки качества услуг

1.3 Особенности управления качеством услуг

1.4 Функции и субъекты управления качеством

1.5 Значение стандартизации продукции

2 Организация управления качеством услуг в компании ИКЕА

2.1 Краткая характеристика компании IKEA

2.2 Система управления качеством услуг в компании IKEA

2.3 Анализ результатов внедрения ИСО в компанию IKEA

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Тема: Особенности оказания услуг связи на примере ПАО "Ростелеком"

ВВЕДЕНИЕ

1. Общая характеристика деятельности по оказанию услуг связи

1.1 Понятие услуг связи и классификация видов

1.2 Особенности указания услуг связи в Российской Федерации

2. Особенности оказания услуг связи на примере ПАО «Ростелеком»

2.1 Организационно-правовая характеристика деятельности «Ростелеком»

2.2 Особенности оказания услуг связи на примере «Ростелеком»

2.3 Позиционирование «Ростелеком» на рынке услуг связи

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ