

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет управления
Кафедра менеджмента



УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета управления
С.А.Головихин
» *С.А. Головихин* 2019 г.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КУРСОВОЙ РАБОТЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
**«МЕНЕДЖМЕНТ В СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОМ
СЕРВИСЕ И ТУРИЗМЕ»**

Направление подготовки
38.03.02 «Менеджмент»

Бакалавриат (профиль)
«Менеджмент в малом бизнесе, гостиничной индустрии и туризме»

Форма обучения
Очная/заочная

Челябинск 2019

Рекомендовано Учебно-методической комиссией факультета

Методические рекомендации утверждены на заседании кафедры менеджмента.
Протокол № 7 от 24.01 2019г.

Заведующая кафедрой



Лушникова Т.Ю.

Направление 38.03.02 «Менеджмент»

Составитель Злоказов В.Ф., доцент, канд.экон.наук

Методические рекомендации составлены в соответствии с государственным общеобразовательным стандартом высшего образования по направлению 38.03.02 «Менеджмент»

Оглавление

1. Введение	4
2. Цель и задачи выполнения курсовой работы	4
3. Порядок выполнения курсовой работы.....	5
4. Общие требования к оформлению курсовой работы.....	7
5. Рецензирование и оценка курсовой работы	9
6. Задание на курсовую работу	10
7. Рекомендуемая литература.....	12
Приложение А. Пример оформления титульного листа курсовой работы	14
Приложение Б. Отзыв преподавателя на работу.....	15

1. Введение

Курсовая работа – это самостоятельно выполненная письменная работа на определенную тему, подготовленная на основе собранного материала с собственной трактовкой исследуемой проблемы.

Курсовая работа обучающегося является одной из форм учебного процесса, которая позволяет студентам приобрести навыки самостоятельного исследования по заданной теме.

Курсовая работа должна выполняться по актуальным социально-экономическим проблемам в сфере гостиничной индустрии и туризма. Она должна быть написана на высоком методологическом и теоретическом уровне и в тесной связи с современностью. В работе необходимо глубоко и всесторонне раскрыть основное содержание проблемы, что предполагает критический анализ существующих точек зрения по данной проблеме. Используемый в работе фактический и статистический материал должен быть достаточно убедительным, научно достоверным и отражать результаты научных исследований науки последних лет. В работе должны быть четко сформулированы основные выводы, к которым пришел автор в результате проведенного исследования, конкретные предложения по решению тех или иных проблем. Каждое предложение, выдвигаемое студентом при решении того или иного вопроса, должно быть обосновано. Работа должна быть выполнена самостоятельно и в установленные сроки.

Лучшие курсовые работы, соответствующие вышеперечисленным требованиям, рекомендуются факультетом для печатных публикаций, для докладов на научных конференциях по линии СНО.

Для выполнения курсовой работы закреплены аудитории: № 116,117 учебного корпуса № 2.

Согласно учебному плану курсовая работа выполняется на четвертом курсе, в седьмом семестре.

2. Цели и задачи курсовой работы

Цель курсовой работы - формирование менеджерских и профессиональных компетенций, личностных качеств и способностей, знаний и навыков, необходимых для эффективного управления сервисным и туристским предприятием с учётом влияния различных внутренних и внешних факторов.

Задачи курсовой работы:

– приобретение студентами знаний о сущности менеджмента, его истории, основных подходах и принципах управления, методах принятия управленческих решений, тенденциях и особенностях развития менеджмента в современных условиях;

– изучение студентами особенностей управленческой деятельности на предприятии сферы услуг, её содержания в условиях рыночных отношений;

– выработка у студентов умения анализировать и диагностировать конкретные ситуации, ставить цели, задачи и находить методы их решения, используя глубокие знания теории и практики управления в сочетании с творческим подходом и методами креативного менеджмента, направленными на эффективное использование потенциала сотрудников сервисных предприятий;

– приобретение студентами практических навыков выбора оптимальных технологий менеджмента при выходе российских сервисных предприятий (турфирм, гостиничных цепей и т.п.) на международный рынок.

3. Порядок выполнения курсовой работы

Выполнение курсовой работы ведется по следующей схеме:

- выбор темы;
- составление план-графика работ;
- подбор литературы, нормативных, статистических и других необходимых данных;
- сбор фактографического материала по проблематике проектного управления;
- анализ исходных данных и отбор материалов для включения в курсовую работу;
- составление схем, графиков, таблиц и прочего графического материала, необходимого для отражения сути проблемы;
- проведение расчётов и анализ полученных значений;
- написание, оформление и представление работы на кафедру менеджмента.

Выбор темы курсовой работы осуществляется обучающимся самостоятельно. Тематика курсовой работы согласуется с руководителем курсового проектирования и определяется научными интересами обучающегося в соответствии с выбранной темой диссертации.

Структура курсовой работы должна быть следующей:

1. Титульный лист
2. Содержание - 1 с.
3. Введение - 2-3 с.
4. Основная часть:
 - 1 глава (теоретическая) – 15 -20 с.;
 - 2 глава (аналитическая) – 20-25 с.;
5. Заключение - 1-2 с.
6. Список литературы - 1-2 с.
7. Приложение(я) - не ограничено.

Рекомендуемый объем работы составляет 35-40 страниц печатного текста.

Титульный лист является первой страницей курсовой работы и оформляется в соответствии с требованиями.

Содержание размещается после титульного листа на второй странице курсовой работы. В нем приводятся все заголовки курсовой работы с указанием страниц, с которых они начинаются. Заголовки содержания должны точно повторять заголовки в тексте. Сокращать или давать их в другой формулировке или последовательности по сравнению с заголовками основного текста недопустимо.

Введение включает обоснование актуальности темы, формулирование цели и задач, решаемых в курсовой работе, описание степени проработанности выбранной темы по литературным источникам, указание на объект, предмет и методы исследования.

Цель исследования – это то, что в самом общем виде должно быть достигнуто в итоге исследования курсовой работы. Определение цели исследования является ее центральной проблемой. Цель исследования в курсовой работе ставится для того, чтобы понять, для чего проводится данное исследование, какие возможные результаты могут быть получены и обоснованы в данной работе. Цель исследования конкретизирует название курсовой работы.

Целью исследования в курсовой работе должно быть получение определенных результатов, а не сам процесс исследования. Формулировка цели исследования обычно начинается словами: «Целью исследования является разработка рекомендаций по ...».

После формулирования цели исследования определяются задачи исследования. Задачи вытекают из общей цели, их формулировка начинается обычно словами: изучить, рассмотреть, обобщить, проанализировать, выявить, разработать и т. д. Формулировки задач должны отражать содержание разделов и подразделов самой курсовой работы.

Объект исследования – это организации различных организационно-правовых форм, избранные для изучения, т.е. объектом исследования является то, на что направлен научный поиск. Выбор объекта исследования – важный момент при написании курсовой работы.

Предметом исследования принято считать ту из сторон объекта исследования, которая непосредственно подлежит изучению.

При формулировке предмета исследования следует учитывать, что он должен совпадать с темой исследования или по звучанию быть очень близок к ней.

Основная часть состоит из двух глав по 3 параграфа каждая.

Первая глава должна содержать изложение необходимых теоретических положений по теме, освоенных в результате работы студента над литературными источниками. В этой части работы необходимо показать умение критически подходить к рассмотрению проблем, обобщать и систематизировать (в том числе в табличной или графической форме) отечественный и зарубежный опыт по теме исследования. Также в данной главе должен быть представлен обзор методов, применяемых для анализа, оценки, совершенствования аспектов разработки управленческих решений, которые являются предметом исследования в курсовой работе.

Во второй главе анализируется состояние изучаемой проблемы на примере выбранного объекта исследования, описываются результаты исследования и предлагаются способы решения выявленных проблем. Для подготовки этого подраздела могут использоваться материалы как полученные непосредственно студентом на каком-либо объекте исследования, так и опубликованные в научной, периодической литературе, на сайтах организаций. Результаты анализа должны быть представлены не только в текстовой, но и в графической форме (таблицы, схемы, диаграммы).

В конце каждой главы должны быть сделаны краткие выводы.

При написании работы необходимо соблюдать принцип преемственности теоретического и практического материала. То есть, описанные в первой части работы особенности, подходы и технологии, должны быть проиллюстрированы примером(-ами) во второй части работы.

В заключении подводятся итоги проделанной работы, характеризующие степень решения задач, сформулированных во введении; характеризуется степень достижения цели исследования.

Список литературы включает перечень печатных и электронных источников, нормативно-правовых актов, интернет-сайтов, послуживших информационной базой исследования. В курсовой работе должны быть использованы преимущественно актуальные (не старше 5 лет) научные издания, а также статьи из специализированных журналов. Количество использованных источников должно быть не менее 20.

Приложения не являются обязательными и могут содержать вспомогательные и справочные материалы, формы документов, объемные графические и табличные данные.

Курсовая работа оформляется в соответствии с ГОСТом, требования которого изложены в методических рекомендациях по оформлению письменных работ.

4. Общие требования к оформлению курсовой работы

Курсовая работа выполняется печатным способом на одной стороне листа формата А4 – 297х210 мм.

Рекомендуемый объем курсовой работы 35-40 страниц.

В этом объеме учитываются титульный лист (приложение А), содержание, введение, заключение и список литературы (не менее 30 источников). Рекомендуемые объемы введения и заключения от 3 до 5 страниц. Приложения в указанный объем не входят.

К тексту курсовой работы предъявляются следующие требования:

- тип используемого шрифта – Times New Roman;
- размер шрифта (в Microsoft Word) – 14 пунктов; в Таблице – 12 пунктов;
- межстрочный интервал – 1,5;
- поля страницы: верхнее – 20 мм., нижнее – 20 мм., левое – 30 мм., правое – 10 мм;

- расстояние между наименованием главы и параграфом – два полуторных интервала, а расстояние между заголовками и текстом должно равняться 3 межстрочным интервалам;

- точка в конце заголовков глав и параграфов не ставится; перенос слов в заголовках глав и параграфов недопустим;

- параграфы на новую страницу не выносятся и печатаются на той же странице, где помещено название главы, либо где закончился предыдущий параграф;

- заголовок параграфа не должен быть последней строкой на странице.

Все страницы курсовой работы (включая приложения) нумеруются по порядку от титульного листа до последней страницы. Первой страницей считается титульный лист, но на нем цифра «1» не ставится, а на следующей странице (содержание) проставляется цифра «2» и т.д.

В содержание работы обязательно указываются страницы, на которых помещен материал: введение, параграфы, заключение, список литературы и приложения.

Таблицы и рисунки нумеруются последовательно в пределах всего текста курсовой работы. Они должны иметь название и нумерацию.

Использованные в процессе выполнения курсовой работы литературные источники указываются в конце работы перед приложениями. При этом библиография составляется в следующем порядке:

- Указы Президента РФ, Законы РФ, постановления Правительства РФ;
- Нормативные документы и акты;
- Муниципальные правовые акты;
- Специальная литература, в том числе документы и отчеты (в алфавитном порядке).

При ссылке на литературный источник в тексте приводится его порядковый номер в списке, который заключается в квадратные скобки.

Текст на иностранном языке может быть, как напечатан, так и вписан от руки черной пастой. Размер вписываемых символов, букв и слов должен быть таким же, как и у основного текста.

Отпечатанный текст курсовой работы необходимо тщательно выверить. Всякого рода ошибки (грамматические, пунктуационные, опечатки, искажения, пропуски букв и слов, лишние буквы и слова и пр.) не могут оставаться в работе неисправленными.

Исправление ошибок требует немалого времени и поэтому его нельзя откладывать до последнего дня. Выверенный и исправленный текст курсовой работы, пока еще непереpletенной, представляется научному руководителю. Лишь после одобрения им внешнего оформления работы она переплетается и окончательно сдается на кафедру.

Небрежно оформленная курсовая работа, содержащая отклонения от предъявленных требований, возвращается студенту для доработки. Внесение изменений, исправлений и дополнений в текст работы после сдачи ее на кафедру не допускается.

Курсовая работа подписывается на титульном листе студентом и научным руководителем.

С более подробными методическими требованиями и рекомендациями по оформлению работы можно ознакомиться на сайте ЧелГУ (зайдите на сайт ЧелГУ и пройдите по следующим закладкам: «Структура и контакты» → «Факультеты, институты» → «Факультет управления» → «Учеба» → «Информация для студентов очного отделения» (или «Информация для студентов заочного отделения»). На открывшейся странице будет ссылка на документ «Методические требования и рекомендации по оформлению рефератов, курсовых и выпускных квалификационных работ, магистерских диссертаций».

5. Рецензирование и оценка курсовой работы

Выполненную работу студент сдает в установленный графиком срок на кафедру для рецензирования научному руководителю.

При рецензировании и оценки работы обращается внимание на полноту освещения основных вопросов согласно плану; использование литературы, практических материалов; грамотность изложения и литературный стиль; правильность оформления курсовой работы.

Научный руководитель на полях курсовой работы и рецензии указывает на допущенные ошибки, а на титульном листе выставляет оценку. Курсовая работа с экземпляром рецензии возвращается студенту через секретаря кафедры. Не допущенная к защите курсовая работа возвращается студенту для переработки в соответствии с замечаниями руководителя, после чего вновь предоставляется на кафедру. К повторной работе обязательно прилагается рецензия на первый вариант работы. Если в рецензии указано «на доработку», студент может не переписывать работу заново, а лишь внести исправления согласно замечаниям. При необходимости студент может встретиться с научным руководителем и получить консультацию.

При оценке учитывается качество выполнения работы, ее научно-теоретический уровень и связь с практикой, степень самостоятельности в изложении материала, логика, язык и стиль изложения, оформление работы, проделанная студентом работа по устранению недостатков.

Оценка результативности курсовой работы осуществляется по следующим показателям:

общее количество баллов за курсовой проект – 100, из них оценивается баллами:

- содержание работы соответствует названию - от 0 до 5,
- тема раскрыта в соответствии с поставленными задачами - от 0 до 20,

- использование научного аппарата - от 0 до 10,
- оценки, суждения, выводы самостоятельны и оригинальны - от 0 до 20,
- схемы и рисунки подготовлены самостоятельно - от 0 до 10,
- работа изложена грамотно и логично - от 0 до 25,
- оформление работы соответствует требованиям ГОСТ - от 0 до 10.

Шкала оценивания:

- 80-100 баллов – отлично,
- 61-79 баллов – хорошо,
- 41-60 баллов – удовлетворительно,
- 40 и менее – неудовлетворительно.

Курсовая работа оценивается руководителем дифференцированной оценкой «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно», которая заносится в экзаменационную ведомость, а положительная оценка – так же в зачетную книжку за подписью руководителя.

Студенты, получившие при проверке курсовой работы неудовлетворительную оценку, должны произвести необходимую доработку и повторно представить ее на кафедре.

6. Примерные темы курсовых работ по дисциплине: «Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме».

1. Проектирование организационной структуры управления предприятием сферы сервиса и туризма (на примере).
2. Модель инновационной программы для любого предприятия социально-культурного сервиса (разработка локального проекта и буклета организации).
3. Разработка технологии контроля на туристском предприятии.
4. Фандрейзинговая деятельность менеджера социально-культурной сферы (разработайте проект информационного письма-предложения потенциальным спонсорам конкретного проекта фирмы).
5. Стили управления (на конкретном примере покажите применение менеджером различных методов управления и стилей руководства).
6. Основные методы и индивидуальные стили принятия управленческого решения.
7. Административно-организационный механизм менеджмента в социально-культурном сервисе и туризме.
8. Модель процесса коллективного принятия решения с помощью техники «мозговой атаки» и метода Дельфы (на конкретном примере).
9. Модель рационализации труда менеджера (на конкретном примере).
10. Построение идеальной модели общения менеджера туристской фирмы (гостиницы) с воображаемым собеседником (клиентом предприятия).
11. Разработка технологии совещания (на примере).
12. Рассмотрение различных видов конфликтов и разработка модели управления ими.

13. Менеджмент персонала в международной гостиничной индустрии (на примере одной из гостиничных цепей).
14. Менеджмент персонала в международной ресторанной цепи (на примере одной из ресторанных цепей).
15. Особенности системы управления персоналом туристской фирмы (расчет численности персонала).
16. Показатели и методы оценки эффективности менеджмента в социально-культурном сервисе .
17. Экскурсионный менеджмент (разработать экскурсию).
18. Организация производства туристского продукта (на конкретном примере).
19. Культурные программы как метод управления в социально-культурном сервисе и туризме региона (разработка и реализация культурных программ).
20. Планирование как функция менеджмента в социально-культурном сервисе.
21. Формирование системы мотивации персонала предприятия социально-культурного сервиса.
22. Анализ внешних факторов и их влияние на сферу социально-культурного сервиса.
23. Экологический менеджмент.
24. Устойчивость как приоритетное направление развития туризма.
25. Основные элементы корпоративной культуры предприятия сферы сервиса и туризма.
26. Развитие и функционирование регионального туризма (построение иерархической структуры различных уровней управления туризмом в РФ и регионе, распределение обязанностей и ответственности).
27. Технология формирования фирменного стиля предприятия социально-культурного сервиса.
28. Совершенствование процесса принятия управленческих решений в социально-культурном сервисе.
29. Анализ развития въездного туризма в РФ (решение проблемы привлечения туристов в Россию).
30. Методы организации туризма за рубежом и в России.
31. Методология подбора кадров в сфере сервиса и туризма.
32. Модель структуры переподготовки кадров в сфере сервиса и туризма.
33. Особенности развития корпоративного (делового) туризма в России (MICE-индустрия).
34. Анализ основных подходов к оценке и оплате труда специалистов и менеджеров на предприятиях социально-культурного сервиса.
35. Франчайзинг как один из способов организации бизнеса в социально-культурном сервисе.

Выбор темы курсовой работы осуществляется:

- 1) по представленной таблице, где номер варианта – первая буква фамилии студента;
- 2) по тематике курсовых работ, где порядковый номер темы – номер варианта.

Номер варианта	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Первая буква фамилии	А, Х	Б, Ц	В, Ч	Г, Я	Д	Е, Ё	Ж	З	И	К
Номер варианта	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Первая буква фамилии	Л, Ш	М, Щ	Н, Ю	О	П	Р	С	Т	У	Ф

7. Рекомендуемая литература

Основная литература

1. Лесников, А.М. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме. Электронное учебное пособие. [Электронный ресурс]: Учебные пособия — Электрон. дан. — СПб.: ИЭО САУ, 2017. — 195 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/63772> — Загл. с экрана.
2. Полухина, А.Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие. [Электронный ресурс]: Учебные пособия — Электрон. дан. — Йошкар-Ола: ПГТУ, 2017. — 220 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/74810> — Загл. с экрана.
3. Шадрина, Л.Ю. Инновационный менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: Электронное учебное пособие. [Электронный ресурс]: Учебные пособия — Электрон. дан. — СПб.: ИЭО САУ, 2017. — 171 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/63812> — Загл. с экрана.
4. Воскресенский, В.Ю. Международный туризм: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Социально-культурный сервис и туризм», «География», «Менеджмент организации», «Экономика и управление на предприятии (по отраслям)» / В.Ю. Воскресенский. — 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 463 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1028528>
5. Груздева, М.А. Социально-культурная подсистема как фактор повышения региональной устойчивости [Электронный ресурс] : монография / М.А. Груздева. - Вологда : ФГБУН ВолНЦ РАН, 2018. - 152 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1019431>

6. Менеджмент в сервисе и туризме : учеб. пособие / В.М. Пищулов. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 284 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/966300>
7. Мотышина, М. С. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс] : учебник / М. С. Мотышина [и др.]. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Юрайт, 2019. — 282 с. — (Университеты России). — Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru>. — Internet access. — URL: <https://www.biblio-online.ru/book/menedzhment-v-socialno-kulturnom-servise-i-turizme-430028>.

Дополнительная литература

1. Веснин, В.Р. Основы менеджмента. [Электронный ресурс]: Учебники — Электрон. дан. — Москва: Проспект, 2016. — 320 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/54863> — Загл. с экрана.
2. Круглова, Н.Ю. Основы менеджмента. [Электронный ресурс]: Учебные пособия — Электрон. дан. — Москва: КноРус, 2016. — 500 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/53508> — Загл. с экрана.
3. Попович, А.М. Основы менеджмента. [Электронный ресурс]: Учебные пособия / А.М. Попович, И.П. Попович, С.А. Люфт. — Электрон. дан. — Омск: ОмГУ, 2016. — 508 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/69793> — Загл. с экрана.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Челябинский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)

Факультет управления
Кафедра «Менеджмента»

КУРСОВАЯ РАБОТА

ЭКОЛОГИЧЕСКИЙ МЕНЕДЖМЕНТ

по дисциплине «Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме»

Выполнил студент _____
(ФИО)

группы _____
очной/заочной формы обучения
направления подготовки 38.03.02
«Менеджмент»

(подпись)

« ____ » _____ 20__ г.

Научный руководитель

(ФИО)

Должность _____
Ученая степень _____
Ученое звание _____
Оценка _____

(подпись)

« ____ » _____ 20__ г.

Челябинск 20__

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

ОТЗЫВ

На курсовую работу по дисциплине _____
Студента _____
Группы _____
Тема _____

СОДЕРЖАНИЕ ОТЗЫВА

Курсовая работа содержит ____ страниц, ____ листов приложений

Критерии качества курсовой работы	Максимальный балл	Фактический балл
Соответствие содержания, целей и задач тематике курсовой работы	10	
Логичность и рациональность структуры, четкость постановки целей и задач исследования	10	
Глубина раскрытия темы	10	
Оценки, суждения и выводы сделаны самостоятельно	10	
Схемы, графики, диаграммы подготовлены самостоятельно	10	
Использована современная литература, периодика, Internet-источники (не менее 20)	5	
Оформление работы соответствует ГОСТ	5	
Всего	60	
Критерии качества защиты курсовой работы	Максимальный балл	
Грамотность и логичность доклада	10	
Аргументированность и полнота ответов на вопросы	15	
Наличие выводов, предложение и рекомендаций, их оригинальность и обоснованность	10	
Использование иллюстративного материала	5	
Всего	40	
Итого	100	

Итоговая оценка определяется по следующей шкале:

90-100 баллов – «отлично»;

76-89 баллов – «хорошо»;

61-75 баллов – «удовлетворительно»;

60 и менее – «неудовлетворительно».

Оценка _____
Проверила(а) _____