

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
по выполнению курсовых работ по дисциплине
Менеджмент на предприятиях гостеприимства

Направление подготовки 43.04.01 Сервис

Магистерская программа Управление гостиничным и ресторанным бизнесом

Автор: профессор, д.э.н., доцент О.К. Слинкова

Одобрено и рекомендовано к утверждению на заседании кафедры
международного туризма и гостиничного бизнеса

Протокол № 9 от 08.04.2021г.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	2
1. Общие указания по выполнению курсовой работы	3
2. Варианты заданий и их краткая характеристика	7
3. Методические указания по выполнению основных разделов курсовой работы	14
4. Оформление курсовой работы	18
5. Защита и оценка курсовой работы	21
Список рекомендуемой литературы	23
Приложения	24

ВВЕДЕНИЕ

В соответствии с учебным планом по направлению подготовки 43.04.01 «Сервис» по дисциплине «Менеджмент на предприятиях гостеприимства» предусмотрено выполнение курсовой работы. Курсовая работа – это самостоятельное научно-прикладное исследование по избранной проблеме.

Целью курсовой работы является закрепление и углубление теоретических знаний, полученных в процессе изучения дисциплины, а также развитие практических навыков самостоятельного творческого решения профессиональных задач в сфере управления сервисной деятельностью.

Выполнение курсовой работы направлено на решение следующих **основных задач**:
развитие навыков ведения самостоятельной работы, научного творчества, овладение методиками управленческих исследований в сфере гостеприимства;

развитие умений работать с научной и учебно-методической литературой, анализировать информацию, делать обоснованные выводы, логично и грамотно излагать научные концепции и материалы собственного исследования;

развитие умений представлять и аргументировать результаты проведенного исследования;

подготовка к выполнению выпускной квалификационной работы.

При выполнении курсовой работы магистрант должен продемонстрировать навыки:

- выбора и обоснования методологической основы исследования;
- разработки программы исследования;
- сбора и критического анализа информации по теме исследования;
- самостоятельного проведения теоретического и эмпирического исследования по изучаемой проблеме;
- обоснования и защиты полученных в ходе исследования результатов, сформулированных выводов и предлагаемых рекомендаций.

В настоящих методических рекомендациях даются указания по выполнению, оформлению и защите курсовой работы.

1. Общие указания по выполнению курсовой работы

Выполнение курсовой работы осуществляется на примере конкретной организации, выбор которой магистрантом осуществляется самостоятельно. При использовании в качестве информационной базы конкретной организации, как правило, студенты очной формы обучения выбирают организацию, являющуюся местом прохождения практики, а студенты заочной формы обучения – организацию, являющуюся местом их работы. В соответствии с профессиональной направленностью магистерской программы рекомендуется ограничить выбор сферой ресторанно-гостиничного бизнеса. В отдельных случаях, при условии согласования с ведущим преподавателем, границы выбора конкретной организации могут быть расширены, но не должны выходить за пределы индустрии гостеприимства. Курсовая работа должна содержать следующие структурные элементы:

- а) титульный лист;
- б) содержание;
- в) введение;
- г) основную часть;
- д) заключение;
- е) список использованной литературы;
- ж) приложения;
- з) демонстрационный материал к защите.

Титульный лист является первой страницей работы, служит источником информации, необходимой для обработки и поиска документа. Титульный лист оформляется в соответствии со стандартом НИУ «БелГУ». Форма титульного листа представлена на сайте университета: Главная страница – Ресурсы – Официальные документы НИУ «БелГУ» – Документы по организации учебной работы – Положения – Высшее образование (бакалавриат, специалитет, магистратура) – Положение о подготовке и защите курсовых работ – Приложение 1. Титульный лист.

Содержание включает последовательно перечисленные наименования всех разделов, подразделов и приложений с указанием номеров страниц.

Введение – важная и ответственная часть курсовой работы, поскольку оно дает обобщающее описание проводимого исследования, содержит основные характеристики изучаемой темы. Во введении формулируются:

- объект и предмет исследования;
- цель и задачи исследования;
- методологическая основа исследования;
- актуальность проведения исследования.

Объем введения составляет 2-3 страницы.

Основная часть курсовой работы должна содержать данные, отражающие существо, методику и основные результаты проведенного исследования. Основная часть курсовой работы разбивается на разделы и подразделы. Рекомендуемая структура основной части курсовой работы: два раздела, подразделяемые на два, три подраздела. Названия разделов и подразделов должны формулироваться лаконично и отражать их содержание. Каждый раздел курсовой работы следует завершать выводами. Выводы должны быть краткими и четкими. Ценность работы в значительной степени определяется содержанием и значимостью выводов.

Первый раздел курсовой работы должен раскрывать теорию и методологию исследуемого вопроса. Для подготовки этого раздела курсовой работы составляется список литературы, включающий учебники, монографии, статьи, нормативные материалы и другие источники информации по рассматриваемой теме. По каждому изучаемому вопросу необходимо рассмотреть как фундаментальные, так и современные теории и концепции.

Второй раздел курсовой работы имеет исследовательско-прикладной характер. В данном разделе приводятся результаты исследования изучаемого вопроса на примере выбранной организации и приводятся рекомендации по устранению выявленных в ходе исследования проблем управления. Выполнение этого раздела требует от магистрантов максимального использования творческого потенциала, навыков проведения и обобщения результатов эмпирических исследований, знаний и умений для разработки вариантов решения выявленных проблем, выдвижения новых идей и изыскания скрытых резервов и возможностей совершенствования исследуемого вопроса.

Объем основной части курсовой работы составляет 20-24 страниц.

Заключение придает курсовой работе законченный характер. В заключении магистрант сам оценивает, насколько выполненная работа соответствует заявленной теме по содержанию, какие теоретические и практические проблемы выявлены, в какой степени решены поставленные задачи и достигнута сформулированная цель исследования. Заключение должно содержать:

- краткие обобщающие выводы;
- оценку достигнутых результатов на основе теоретических и эмпирических данных, полученных в ходе проведения исследования;
- теоретическую и практическую значимость проведенного исследования;
- возможные перспективы дальнейшего изучения рассматриваемой проблемы.

Объем заключения к курсовой работе составляет 2-3 страницы.

Список использованной литературы должен в обязательном порядке содержать учебную, научную, нормативно-правовую и методическую литературу, а также периодические издания по проблематике исследования с обязательной ссылкой в тексте работы на используемые источники. При выполнении курсовой работы требуется использовать не менее 15 литературных источников.

В **приложениях** приводятся организационные документы, анкеты и другие материалы, используемые при разработке основных разделов курсовой работы. В приложения также могут быть включены таблицы, рисунки, промежуточные расчеты, дополняющие работу, и другой вспомогательный материал. Приложения располагаются в конце курсовой работы в порядке их упоминания в тексте работы. Каждое приложение должно начинаться с нового листа, иметь порядковый номер и тематический заголовок.

Демонстрационный материал выполняется магистрантами самостоятельно и требований к его содержанию не выдвигается. Данный материал должен наглядно демонстрировать основные положения и выводы курсовой работы и помогать визуально при ее защите.

Курсовая работа выполняется по вариантам. Номер варианта выбирается по последней цифре шифра зачетной книжки.

2. Варианты заданий и их краткая характеристика

Вариант 1

Предприятие гостеприимства как открытая социально-экономическая система

При разработке данной темы в теоретической части курсовой работы необходимо рассмотреть организацию с позиций системного подхода. Примерный перечень вопросов, подлежащих изучению, включает:

- понятие и виды организаций гостеприимства;
- особенности функционирования организаций гостеприимства;
- эволюция взглядов на организацию гостеприимства в науке управления;
- значение и сущность системного подхода к рассмотрению организации;
- внутренняя среда организации и ее основные характеристики;
- внешняя среда и ее влияние на эффективность функционирования организации.

В исследовательско-прикладной части курсовой работы необходимо провести системный анализ организации, выбранной в качестве объекта исследования, оценить потенциальные возможности организации на рынке услуг, влияние на организацию субъектов и факторов внешней среды, выявить ее сильные и слабые стороны, возможности и угрозы. На основе проведенного исследования необходимо разработать и обосновать рекомендации по укреплению сильных и устранению слабых сторон организации, использованию выявленных рыночных возможностей для повышения конкурентоспособности организации.

Вариант 2

Планирование как функция управления предприятиями гостеприимства

При разработке данной темы в теоретической части курсовой работы необходимо раскрыть сущность и содержание планирования как основной категории и функции управления. Примерный перечень вопросов, подлежащих изучению, включает:

- характеристика функционального подхода к управлению;
- понятие и значение планирования в управлении;
- принципы планирования;
- виды планов в организациях гостеприимства;
- стратегическое, текущее и оперативное планирование;
- особенности реализации функции планирования в сфере гостеприимства;
- методы планирования и основные плановые показатели в сфере гостеприимства;

- современные научные подходы к осуществлению планирования в сфере гостеприимства.

В исследовательско-прикладной части курсовой работы необходимо провести анализ реализации функции планирования в организации, выбранной в качестве объекта исследования, показать, какие разрабатываются планы и устанавливаются плановые показатели, оценить эффективность применяемых методов планирования. На основе проведенного исследования необходимо разработать и обосновать рекомендации по совершенствованию планирования в исследуемой организации.

Вариант 3

Организация как функция управления предприятиями гостеприимства

При разработке данной темы в теоретической части курсовой работы необходимо раскрыть сущность и содержание организации как основной категории и функции управления. Примерный перечень вопросов, подлежащих изучению, включает:

- характеристика функционального подхода к управлению;
- понятие и значение организации в управлении;
- основные принципы осуществления функции организации;
- особенности организации рабочих мест и рабочих процессов в сфере гостеприимства;
- организация труда в сфере гостеприимства;
- организация материально-технического снабжения в сфере гостеприимства;
- организация продаж в сфере гостеприимства;
- современные научные подходы к осуществлению функции организации в сфере гостеприимства.

В исследовательско-прикладной части курсовой работы необходимо провести анализ реализации функции организации на предприятии, выбранном в качестве объекта исследования, показать, как распределяются задачи и осуществляются основные бизнес-процессы, дать оценку эффективности применяемых методов организации. На основе проведенного исследования необходимо разработать и обосновать рекомендации по совершенствованию реализации функции организации в исследуемой организации.

Вариант 4

Организационные структуры управления на предприятиях гостеприимства

При разработке данной темы в теоретической части курсовой работы необходимо раскрыть сущность и особенности организационных структур управления на предприятиях гостеприимства. Примерный перечень вопросов, подлежащих изучению, включает:

- понятие организационной структуры управления;
- производственная и управленческая структуры как взаимосвязанные компоненты организационной структуры управления;
- понятие, виды и характеристика управленческих звеньев в сфере гостеприимства;
- понятие, виды и характеристика связей в организационных структурах управления;
- этапы проектирования организационных структур управления;
- принципы построения организационных структур управления;
- типы организационных структур управления, их достоинства, недостатки и сферы применения в индустрии гостеприимства;
- особенности организационных структур управления в гостеприимстве;
- современные научные подходы к построению организационных структур управления в сфере гостеприимства.

В исследовательско-прикладной части курсовой работы необходимо провести анализ организационной структуры управления на предприятии, выбранном в качестве объекта исследования, обозначить ее тип, достоинства и недостатки, дать оценку реализации основных принципов построения организационных структур. По результатам анализа необходимо сделать выводы о том, насколько существующая организационная структура отвечает современным требованиям, разработать и обосновать рекомендации по совершенствованию организационной структуры управления в исследуемой организации.

Вариант 5

Мотивация и удовлетворенность трудом персонала предприятий гостеприимства

При разработке данной темы в теоретической части курсовой работы необходимо раскрыть сущность и содержание мотивации и удовлетворенности трудом как основных категорий менеджмента. Примерный перечень вопросов, подлежащих изучению, включает:

- понятие мотивов трудовой деятельности;
- понятие и значение мотивации в управлении;
- понятие удовлетворенности трудом;
- значение удовлетворенности работников трудом в повышении эффективности и качества сервиса;

- факторы, оказывающие влияние на удовлетворенность трудом работников предприятия;
- содержательные теории мотивации и их краткая характеристика;
- процессуальные теории мотивации и их краткая характеристика;
- современные научные подходы к повышению мотивации и удовлетворенности трудом работников сферы гостеприимства.

В исследовательско-прикладной части курсовой работы необходимо провести анализ особенностей мотивации и удовлетворенности трудом работников исследуемой организации, выявить факторы, снижающие мотивацию и удовлетворенность трудом работников. На основе проведенного исследования необходимо разработать и обосновать рекомендации, направленные на повышение трудовой мотивации и удовлетворенности трудом работников исследуемой организации.

Вариант 6

Мотивация как функция управления персоналом предприятия гостеприимства

При разработке данной темы в теоретической части курсовой работы необходимо раскрыть сущность и содержание мотивации как основной категории и функции управления. Примерный перечень вопросов, подлежащих изучению, включает:

- характеристика функционального подхода к управлению;
- понятие мотивации как функции управления;
- эволюция взглядов и виды трудовой мотивации;
- принудительная (вынужденная мотивация), особенности и условия применения;
- стимулирование (подкрепительная мотивация), особенности и условия применения;
- социально-психологическая (внутренняя) мотивация, особенности и условия применения;
- особенности систем стимулирования персонала на предприятиях гостеприимства;
- современные научные подходы к осуществлению функции мотивации в сфере гостеприимства.

В исследовательско-прикладной части курсовой работы необходимо провести анализ реализации функции мотивации на предприятии, выбранном в качестве объекта исследования, дать оценку используемых на предприятии систем материального и морального стимулирования. На основе проведенного исследования необходимо

разработать и обосновать рекомендации по совершенствованию реализации функции мотивации персонала в исследуемой организации.

Вариант 7

Контроль как функция управления предприятиями гостеприимства

При разработке данной темы в теоретической части курсовой работы необходимо раскрыть сущность и содержание контроля как основной категории и функции управления.

Примерный перечень вопросов, подлежащих изучению, включает:

- понятие контроля;
- значение контроля в управлении сервисной деятельностью;
- основные принципы осуществления контроля;
- виды контроля;
- эволюция взглядов на контроль в управлении;
- системы контроля на предприятиях гостеприимства;
- контроль качества оказываемых услуг;
- современные научные подходы к осуществлению функции контроля в сфере гостеприимства.

В исследовательско-прикладной части курсовой работы необходимо провести анализ особенностей осуществления функции контроля в исследуемой организации, дать оценку используемых на предприятии систем контроля. На основе проведенного исследования необходимо разработать и обосновать рекомендации, направленные на повышение эффективности контроля в исследуемой организации.

Вариант 8

Принципы и методы управления персоналом предприятия гостеприимства

При разработке данной темы в теоретической части курсовой работы необходимо рассмотреть методы управления как основную категорию науки управления, показать влияние методов управления на эффективность систем управления персоналом.

Примерный перечень вопросов, подлежащих изучению, включает:

- понятие и содержание принципов управления;
- понятие и значение методов управления персоналом в системах управления;
- классификация методов управления персоналом;
- сущность и содержание административных, экономических, социально-психологических и др. методов управления персоналом;

- определение эффективности реализации различных методов управления персоналом;
- показатели, характеризующие эффективность деятельности персонала на предприятиях гостеприимства;
- новые подходы к реализации методов управления персоналом в сфере гостеприимства.

В исследовательско-прикладной части курсовой работы необходимо с использованием конкретных примеров описать, какие методы управления используются в организации, выбранной в качестве объекта исследования, и выявить положительные (отрицательные) стороны реализации (игнорирования) основополагающих принципов в практическом управлении. По результатам анализа необходимо разработать и обосновать рекомендации по применению методов управления персоналом в рассматриваемой организации на базе использования отвечающих требованиям современности принципов управления.

Вариант 9

Корпоративная культура на предприятиях гостеприимства

Данная тема предполагает рассмотрение одного из важнейших инструментов современного управления – корпоративной культуры. При ее раскрытии в курсовой работе рекомендуется рассмотреть следующие вопросы:

- понятие и значение корпоративной культуры в управлении;
- содержание корпоративной культуры: субъективные и объективные элементы;
- подходы к формированию корпоративной культуры;
- факторы, влияющие на содержание корпоративной культуры;
- типы корпоративной культуры и их особенности в индустрии гостеприимства;
- связь корпоративной культуры с культурой сервиса;
- новые подходы к формированию корпоративной культуры в сфере гостеприимства.

В исследовательско-прикладной части курсовой работы необходимо оценить присущую объекту исследования корпоративную культуру, определить ее тип, провести анализ используемых в организации подходов к формированию корпоративной культуры, выявить ее сильные и слабые стороны. По результатам анализа необходимо разработать мероприятия, направленные на совершенствование корпоративной культуры исследуемой организации.

Вариант 10

Деловая оценка и развитие персонала предприятий гостеприимства

При разработке данной темы в теоретической части курсовой работы необходимо рассмотреть и прокомментировать сущность и содержание систем оценки персонала и его трудовой деятельности. Примерный перечень вопросов, подлежащих изучению, включает:

- сущность и содержание деловой оценки персонала;
- оценка деловых и личностных качеств работников сферы гостеприимства;
- показатели и методы оценки результатов труда работников сферы гостеприимства;
- особенности оценки при найме и продвижении работников;
- развитие персонала как ключевой фактор повышения эффективности деятельности предприятий гостеприимства;
- виды и методы развития персонала;
- новые подходы к деловой оценке и развитию персонала в сфере гостеприимства.

В исследовательско-прикладной части курсовой работы необходимо с использованием конкретных примеров описать, какие подходы и методы оценки и развития персонала используются в организации, выбранной в качестве объекта исследования, выявить положительные (отрицательные) стороны реализации (игнорирования) основополагающих принципов деловой оценки и развития персонала в практическом управлении. По результатам анализа необходимо разработать и обосновать рекомендации по совершенствованию процедур оценки трудовой деятельности персонала и его развития в рассматриваемой организации на базе использования отвечающих требованиям современности принципов управления.

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ОСНОВНЫХ РАЗДЕЛОВ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Теоретическая часть курсовой работы представляет собой самостоятельное и творческое изложение материала, дающее представление об определенной проблеме в области управления сервисной деятельностью и свидетельствующее о знаниях студента в соответствующей области. Наименование теоретической части курсовой работы магистрант формулирует самостоятельно в соответствии с темой исследования. Также самостоятельно осуществляется определение структуры теоретической части и ее рубрикация. При этом необходимо учитывать рекомендации по минимуму содержания теоретической части курсовой работы, представленные в краткой характеристике вариантов заданий.

Большое значение при написании курсовой работы имеет четкое обозначение используемых при проведении исследования категорий науки управления, поэтому перед проведением литературного обзора необходимо определить основные понятия по теме исследования, чтобы использование их в курсовой работе не допускало неоднозначного толкования. Это означает, что то или иное управленческое понятие может неодинаково определяться различными авторами (например, в узком или широком смысле). В курсовой работе важно, чтобы любое используемое понятие во всем контексте работы, от начала до конца, имело лишь одно, четко определенное автором значение.

При выполнении теоретического раздела курсовой работы необходимо оценить степень изученности исследуемой проблемы, рассмотреть разные подходы к рассмотрению исследуемого вопроса, освещаемые в учебной и научной литературе. В процессе изучения имеющихся литературных источников по исследуемой проблеме очень важно найти сходство и различия точек зрения разных авторов, дать их анализ и обосновать свою позицию по данному вопросу. Такой анализ необходим для обоснования теоретической базы проводимого исследования. Также следует рассмотреть эволюцию взглядов по изучаемой проблеме с целью выявления основных тенденций и особенностей ее решения на различных этапах развития теории и практики управления.

При проведении литературного обзора студентам рекомендуется придерживаться следующих принципов:

- строить литературный обзор по принципу «от общего к частному». Это означает, что необходимо показать, частью какого более общего проблемного поля является исследуемая в работе проблема, в силу каких соображений магистрант придерживается той или иной парадигмы исследования;

- соблюдать принцип соразмерности. Это означает, что если магистрантом предпринимаются попытки проанализировать несколько подходов к рассмотрению исследуемого вопроса, то каждому из них должно быть уделено равное внимание;

- соблюдать принцип авторства. Это означает, что в курсовой работе следует четко разграничивать мнения различных авторов и собственные оценки, выводы, соображения. Все цитируемые материалы должны иметь ссылки на автора и литературный источник, а собственные рассуждения должны быть обозначены такими фразами, как «по нашему мнению», «следует отметить», «с нашей точки зрения», «на наш взгляд» и т. п.

Для проведения качественного обзора по исследуемой тематике в курсовой работе требуется использовать не менее 15 литературных источников. Изучая литературные источники, нужно следить за оформлением выписок, чтобы в дальнейшем было легко ими пользоваться. Особой формой фактического материала являются цитаты, которые органически вплетаются в текст курсовой работы, составляя неотъемлемую ее часть. Они используются для того, чтобы без искажений передать мысли автора первоисточника, для идентификации взглядов при сопоставлении различных точек зрения и т. д.

Таким образом, важным результатом теоретических исследований в курсовой работе является уточнение основных понятий и терминов, используемых в рамках рассматриваемой темы, обзор литературы по исследуемым вопросам и выбор теоретической базы исследования.

Исследовательско-прикладная часть курсовой работы должна органично сочетаться с материалом и выводами первого раздела. В данном разделе курсовой работы проводится анализ рассматриваемой проблемы на примере сервисной организации, выбранной в качестве объекта исследования, даются рекомендации по ее практическому решению. Название раздела формулируется магистрантами самостоятельно в соответствии с его содержанием. При написании данного раздела рекомендуется использовать следующую структуру:

- 1) краткая характеристика объекта исследования;
- 2) анализ состояния исследуемой проблемы в организации;
- 3) практические рекомендации по совершенствованию исследуемого вопроса.

Краткая характеристика объекта исследования должна включать следующие сведения:

- наименование организации, ее организационно–правовая форма;
- дата создания организации и краткая историческая справка об основных этапах ее развития;
- место нахождения организации;

- задачи, решаемые в организации и основные направления ее деятельности.

Кроме того, в данном разделе необходимо обозначить роль рассматриваемой организации в решении социально-экономических задач города, региона, страны.

Источники перечисленных данных: учредительные документы, отчетность организации, корпоративные издания, экономическая периодика и т. д.

Анализ исследуемой проблемы в организации должен содержать:

- описание используемой методики проведения исследования по изучаемой проблеме;

- результаты проведенного исследования;

- анализ и обобщение результатов проведенного исследования;

В курсовой работе может быть использована известная в литературе методика с обязательной ссылкой на авторство, а также методика, разработанная магистрантом самостоятельно. В любом случае, методика проведения анализа должна быть подробно описана, а ее использование для решения поставленных в курсовой работе задач должно быть обосновано магистрантом.

Разработка методической части курсовой работы предполагает также подготовку форм сбора первичной информации (опросные листы, анкеты, тесты, статистическая отчетность и другая служебная документация) и методики ее обработки и анализа.

Результаты проведенного исследования следует представить в сводных таблицах и проиллюстрировать графиками и диаграммами. Используемые в работе иллюстрации должны быть четкими, а по размерам достаточные для их визуального восприятия. Анализ результатов проведенного исследования должен включать описание и количественную оценку выявленных тенденций и закономерностей. Конечным результатом исследования являются выявленные резервы совершенствования управления деятельностью рассматриваемой организации в части изучаемого вопроса.

В заключительной части исследовательско-прикладной части курсовой работы излагаются решения, принимаемые автором в соответствии с целями работы, даются *практические рекомендации по совершенствованию исследуемого вопроса*.

Основой для разработки проектных решений служат результаты исследований, проведенных в теоретическом и аналитическом разделах. Если в теоретическом разделе выявляются и описываются теоретически возможные пути решения задач управления в соответствии с темой курсовой работы, то в данной части курсовой работы должны быть предложены конкретные рекомендации по их решению. Эти рекомендации должны быть разработаны применительно к реальной организации, являющейся объектом исследования. То есть, опираясь на выводы проведенного исследования, разрабатываются рекомендации

и предлагаются мероприятия по совершенствованию управления в организации в части рассматриваемых в курсовой работе вопросов управления. В частности, намечаются пути использования вскрытых резервов, устранения недостатков в работе, планируются, обосновываются и принимаются решения, обеспечивающие реализацию целей и задач курсовой работы. Все предложения не должны ограничиваться общими фразами и пожеланиями, а должны содержать конкретные рекомендации, использование которых на практике позволит повысить эффективность управления изучаемой организацией.

Все предлагаемые в курсовой работе мероприятия должны обосновываться расчетом экономической эффективности их внедрения. Свидетельством результативности предлагаемых мероприятий, как правило, служит положительное изменение выбранных для оценки эффективности показателей в проектируемом варианте по сравнению с их значениями в анализируемом периоде. Мероприятия, не подвергающиеся формализованной оценке, должны обосновываться с позиций социального эффекта, достигаемого от их внедрения. В завершающей части исследовательско-прикладного раздела курсовой работы необходимо охарактеризовать перспективы дальнейшего развития исследовательских работ по изучаемой проблеме.

Каждый раздел курсовой работы должен завершаться выводами. Ценность работы в значительной степени определяется содержанием и значимостью выводов. Выводы должны полно и всесторонне характеризовать выполненную работу и давать оценку возможностей использования разработанных рекомендаций в отраслевом и (или) региональном аспектах.

4. Оформление курсовой работы

Курсовая работа оформляется в строгом соответствии со стандартом НИУ «БелГУ» на листах белой писчей бумаги формата А4. Пояснительная записка курсовой работы должна быть выполнена аккуратно, без исправлений. *Текст курсовой работы* оформляется с соблюдением следующих условий:

- параметры страницы: левое поле – 30 мм, правое поле – 15 мм, верхнее поле – 20 мм, нижнее – 20 мм;
- шрифт – Times New Roman;
- размер шрифта – 14;
- межстрочный интервал - 1,5;
- абзацный отступ – 1,25 см;
- выравнивание текста – по ширине;
- цвет шрифта – черный;
- каждая новый раздел начинается с новой страницы.

Автоперенос обязателен в тексте работ (Сервис/Язык/Расстановка переносов/Автоматическая расстановка переносов), кроме названий глав, рисунков, таблиц и приложений.

Нумерация страниц является обязательной. Первой страницей является титульный лист (номер страницы не ставится); на второй странице размещают содержание (номер страницы не ставится); далее введение (начинается нумерация).

Заголовки глав, слова «Введение», «Заключение», «Содержание», «Список использованных источников» набираются полужирным шрифтом, кегль 14 и располагаются по центру строки без абзацного отступа. В конце заголовка точка не ставится.

Расстояние между заголовком и последующим текстом формируется следующим образом: вставляется пропущенная строка (ENTER) шрифт Times New Roman кегль 8. Расстояние между заголовком и последней строкой предыдущего текста равно одной пропущенной строке, с обычными параметрами текста.

Оформление перечней. Перед перечислением ставится двоеточие. Каждое перечисление записывается с абзацного отступа (1,25 см.) со строчной буквы. Перед каждым перечислением следует ставить дефис или строчную букву русского алфавита, после которой ставится скобка.

Пример:

Уууууууууууууу:

а) xxxxxxxxxxx;

б) xxxxxxxxxxxx;

в)xxxxxxxxxxxx.

Уuuuuuuuuуу:

- xxxxxxxxxxxx;

- xxxxxxxxxxxx;

- xxxxxxxxxxxx.

Все *таблицы, рисунки* должны обязательно иметь ссылки на них в тексте и располагаются в работе непосредственно после ссылки или на следующей странице (при отсутствии места для размещения), имеют сквозную нумерацию или нумеруются в пределах раздела.

Цифровой материал, помещенный в текст курсовой работы, рекомендуется оформлять в виде таблиц. «Шапку» таблицы следует выравнивать по центру. В таблице абзацный отступ не ставится, а междустрочный интервал «одинарный». Пример оформления таблицы приведен в приложении 1. Если таблицу приходится переносить на следующую страницу, то «шапку» таблицы повторяют и над ней помещают слова: «Продолжение табл. 1» с указанием ее номера. Если «шапка» громоздкая, то графы пронумеровывают и повторяют их нумерацию на следующей странице. Заголовок таблицы не повторяют.

Все иллюстрации в курсовой работе (графики, диаграммы, схемы, алгоритмы и т.п.) оформляются в виде рисунков. Рисунки должны иметь наименование и, если необходимо, пояснительные данные (подрисуночный текст). Слово «Рисунок» и наименование помещают после пояснительных данных. Пример оформления рисунков приведен в приложении 2.

Уравнения и формулы выделяют из текста в отдельную строку. Формулы пишутся в редакторе формул. Размер шрифта – 14.

Нумерация формул – порядковая, арабскими цифрами в круглых скобках в крайнем правом положении на строке. Пояснение символов, их числовых значений и единиц измерения следует приводить непосредственно под формулой после слова «где» в той же последовательности, в которой они даны в формуле.

В случае многократного использования формулы, расчет приводится один раз, с указанием на то, что результаты расчетов приведены в соответствующей таблице. Ссылки в тексте на порядковые формул дают в скобках, например, «... по формуле (1)».

Пример:

Коэффициент текучести кадров определяется по формуле:

$$Kт = (Чув / Чср) \times 100, \quad (1)$$

где $Чув$ – число уволенных по собственному желанию и за нарушения трудовой дисциплины за период;

$Чср$ – среднесписочное число работников за период.

Список использованной литературы оформляют в соответствии с требованиями ГОСТ 7.1-2003. Список использованной литературы должен включать библиографические записи всех источников, использованных магистрантом при выполнении курсовой работы. Не допускается наличие в списке используемой литературы источников, на которые нет ссылок в тексте курсовой работы. Список использованной литературы располагается в алфавитном порядке. Исключение составляют законы и другие нормативные акты, размещаемые в начале списка по дате принятия (впереди – более ранние).

5. Защита и оценка курсовой работы

Законченная курсовая работа сдается на проверку руководителю. Если ошибки и недостатки, выявленные преподавателем в ходе проверки работы, носят серьезный и принципиальный характер, курсовая работа подлежит возвращению студенту для полной или частичной переработки. В случае выявления при проверке ошибок и неточностей, студент допускается к защите курсовой работы после их устранения.

Защита курсовой работы осуществляется публично в соответствии с графиком, доведенным до студентов не менее чем за месяц до предполагаемой даты защиты. На защите присутствуют, как правило, все студенты группы.

Защита курсовой работы включает краткий доклад студента (5-7 минут), ответы на возникшие в ходе дискуссии вопросы ведущего преподавателя и присутствующих студентов.

Доклад должен содержать следующие элементы:

- тема курсовой работы, ее актуальность и цель;
- основные идеи, раскрываемые в работе;
- результаты исследования;
- выводы и рекомендации по результатам исследования;
- практическая значимость выполненной работы.

Доклад магистранта сопровождается презентацией, выполненной в программе Power Point. На слайды презентации выносится информация, иллюстрирующая основные положения работы, выносимые на защиту. Слайды не должны повторять текст доклада (информация, представленная на слайдах, не зачитывается, а комментируется).

Оценка за курсовую работу выставляется после ее защиты. Она учитывает содержание работы и уровень ее защиты. Основными факторами, принимаемыми во внимание при оценивании курсовой работы, являются следующие:

- соответствие содержания курсовой работы теме, полнота ее раскрытия;
- уровень осмысления теоретических вопросов и методологическая обоснованность исследования;
- качество и глубина проведенных исследований, использование современных методов и методик исследования;
- владение научным стилем изложения;
- наличие собственной оценки тех или иных дискуссионных положений и аргументация собственных позиций по рассматриваемым вопросам;

- уровень проявленного творчества при проведении исследования и разработке рекомендаций по совершенствованию исследуемого вопроса;
- разнообразие и общность библиографических источников;
- уверенное владение материалом при устной защите;
- соответствие общим требованиям оформления курсовых работ.

Список рекомендуемой литературы

1. Афилов Э.А. Планирование на предприятии : Учебник / Э.А. Афилов. – М.: ИНФРА-М, 2018. – 672 с.
2. Глухов В.В. Менеджмент для экономических специальностей. – Санкт-Петербург: Питер Пресс, 2017. – 600 с.
3. Грошев И.В. Организационная культура. Учебник / И.В. Грошев, А.А. Краснослободцев – М.: Юнити, 2017. – 160 с.
4. Дзагоева М. Р. Адаптивные организационные структуры управления предприятиями в нестабильной среде хозяйствования: Монография. М.: ИНФРА-М – 2017.
5. Жуков Б.М. Исследование систем управления. Учебник / Б.М. Жуков, Е.Н. Ткачева. – М.: Дашков и К, 2016. – 208 с.
6. Иванов В.В. Антикризисный менеджмент в гостиничном бизнесе / В.В. Иванов, А.Б. Волов. – М.: ИНФРА-М, 2013. – 336 с.
7. Кибанов А.Я., Каштанова Е. В. Управление деловой карьерой, служебным профессиональным продвижением и кадровым резервом. – М.: Проспект. 2014. –64 с.
8. Минеева О.К. Управление персоналом организации: технологии управления развитием персонала : Учебник / О.К. Минеева, И.Н. Ахунжанова, Т.А. Мордасова. – М.: Инфра-М, 2017. – 539 с.
9. Недякин М. Искренний сервис. Как мотивировать сотрудников сделать для клиента больше, чем достаточно. Даже когда шеф не смотрит. / М. Недякин. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2014.
10. Персикова Т. Н. Корпоративная культура / Т.Н. Персикова. – М.: Логос, 2015. – 288 с.
11. Полевая М.В. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе: Учебник / М.В. Полевая. – М.: Academia, 2015. – 272 с.
12. Пугачев В.П. Мотивация трудовой деятельности. – М.: Инфра-М, 2014. – 299 с.
13. Тихомирова О.Г. Организационная культура: формирование, развитие и оценка : Учебное пособие / О.Г. Тихомирова. – М.: ИНФРА-М, 2016. – 559 с.
14. Фрейдина Е.В. Исследование систем управления. Учебное пособие. – М.: Омега-Л, 2017. – 480 с.
15. Янковская В.В. Планирование на предприятии. Учебник. – М.: ИНФРА-М, 2019. – 424 с.

Пример оформления таблицы

Таблица 1

Основные мотивы увольнения сотрудников гостиничного сектора

Причины увольнения	Отметили причину в качестве основной, % от общего числа опрошенных
Неудовлетворенность заработной платой и системой материального вознаграждения	22,7
Неудовлетворенность социально-психологическим климатом в коллективе	12,8
Неудовлетворительные условия труда	9,5
Отсутствие перспектив карьерного роста, возможности обучения или повышения квалификации	8,7
Плохо организованный процесс адаптации новых сотрудников	15,2
Отсутствие возможности проявить инициативу и работать самостоятельно, что не дает в полной мере реализовать свои знания и навыки	6,3
Отсутствие заинтересованности руководства в признании успехов персонала	9,2
Неудовлетворенность общим стилем руководства в организации	2,9
Привлечение к работе, не соответствующей профессии или уровню квалификации	7,4
Другие причины	5,3

Примеры оформления рисунков



Рис. 1. Состав индустрии гостеприимства

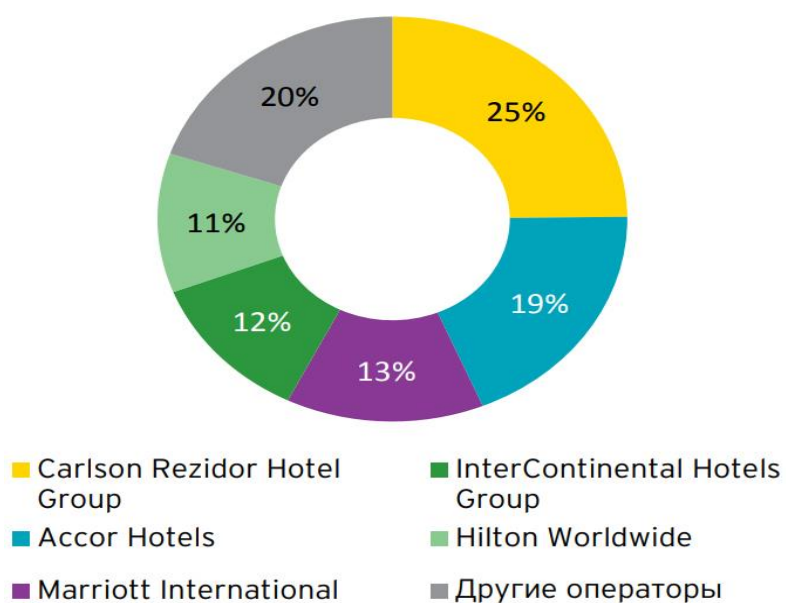


Рис. 2. Доля гостиничных операторов по существующему номерному фонду