

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Байкальский государственный университет  
Кафедра туризма и гостиничного бизнеса

## **МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ**

(методические указания по выполнению курсовой работы)  
для студентов направления 43.03.02 Туризм  
профиля *«Туристский и гостиничный бизнес»*

Иркутск  
Издательство БГУ  
2017

Печатается по решению редакционно-издательского совета  
Байкальского государственного университета

Учебно-методическая разработка обсуждена и утверждена на заседании кафедры Туризма и гостиничного бизнеса (протокол № 10 от 6 июня 2014 г.)

Составитель: ст. преподаватель Т.Р. Новичкова

Рецензент: зав. кафедрой ТиГБ , к.г.н., доцент Э.А. Ржепка

Менеджмент в туристской индустрии – относительно новое для российской науки направление. Его возникновение и изучение обусловлены активным развитием туристского бизнеса в России и необходимостью управления данным процессом. Для закрепления знаний, полученных при освоении теоретической части курса, формирования и понимания данного процесса, студенты выполняют курсовую работу по дисциплине «Менеджмент в туристской индустрии».

### **1. Цель и задачи курсовой работы**

Целью курсовой работы по предмету «Менеджмент в туристской индустрии» является ознакомление студентов с современными методами менеджмента в туристском бизнесе, а также формирование навыков подготовки обоснованных управленческих решений.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

1. приобрести навыки ситуационного анализа в туристском бизнесе;
2. освоить методики сбора и обработки информации о деятельности туристских организаций и гостиничных комплексов;
3. приобрести навыки подготовки рекомендаций по совершенствованию деятельности предприятий, оказывающих туристские услуги;
4. уметь анализировать и определять возможности его использования менеджмента в конкретной управленческой ситуации с учетом международного опыта;
5. ознакомиться с методами подготовки управленческих решений в условиях риска и неопределенности.

### **2. Указания по выполнению курсовой работы.**

Курсовая работа по дисциплине «Менеджмент в туристской индустрии» является самостоятельной творческой работой студента и

направлена на развитие и закрепление навыков самостоятельной работы по сбору, обработке, систематизации и интерпретации статистической информации и на этой основе подготовке проектов управленческих решений. Одной из основных задач, решаемых в ходе выполнения и защиты данной курсовой работы – подготовка студента к написанию теоретической и аналитической части выпускной квалификационной работы.

В соответствии со своими интересами студент имеет право предложить и согласовать с руководителем курсовой работы инициативную тему теоретической части.

Курсовая работа состоит из двух частей: теоретической и практической.

Рекомендуемая структура курсовой работы следующая:

1. Введение
2. Теоретическая часть
3. Практическая часть
4. Заключение
5. Литература
6. Приложения

Во введении обязательно указывается цель и соответствующие ей задачи работы. В заключении описываются основные результаты и выводы, полученные в работе в соответствии с поставленными во введении задачами. Несоблюдение студентом требований к содержанию введения и заключения является основанием для недопуска курсовой работы к защите.

Теоретическая и практическая часть должны иметь собственную структуру (быть разбиты на параграфы или разделы) по усмотрению студента и согласованию с преподавателем.

## **2.1. Методические указания по выполнению теоретической части**

### **курсовой работы**

Теоретическая часть курсовой работы представляет собой критический анализ специальной литературы по теме, выбран-

ной студентом в соответствии с номером варианта.

Для выполнения теоретической части предлагаются следующие темы:

*Тема 1. Системный подход к управлению организацией в современных условиях (на примере туристского предприятия)*

- a. Понятие системы и ее составляющих
- b. Организация как система
- c. Внешняя среда организации и содержание ее элементов
- d. Внутренняя среда организации и содержание ее элементов
- e. Надсистема и подсистема
- f. Управляющая, управляемая и информационная системы
- g. Сущность системного подхода к управлению организацией
- h. Общие принципы управления различными системами

*Тема 2. Роль миссии в управлении организацией. Особенности формирования миссии организации на примере туристского предприятия*

- a. Миссия туристской фирмы
- b. Оценка условий функционирования организации и определение ее производственно-коммерческого потенциала
- c. Цели организации и менеджмента компании
- d. Основные требования к формулировке целей турфирмы
- e. Особенности построения «дерева» целей туристской организации и ее подразделений

*Тема 3. Особенности разделения труда в управлении туристским предприятием*

- a. Понятие разделения труда и основные виды его специализации в турфирме
- b. Функции управления, эволюция их состава и содержания
- c. Централизация, децентрализация и делегирование полномочий в управлении и поиск их рационального соотношения в туристской компании.

*Тема 4. Организационные структуры современного менеджмента и принципы их построения в туристской компании*

- a. Принципы формирования организационных структур
- b. Типология организаций по взаимодействию с внешней средой
- c. Типология организаций по взаимодействию с человеком
- d. Особенности организационных структур в туристской компании

*Тема 5. Информация и коммуникации в управлении туристской компании*

- a. Общие понятия информации и информационного обмена в турфирме
- b. Измерение информации. Энтропия
- c. Коммуникационные сети организации и их особенности в туристской компании
- d. Технология управления как информационный процесс турфирмы.

*Тема 6. Мотивы, потребности и стимулы в управлении туристским предприятием*

- a. Понятие и виды мотивов.
- b. Теория мотиваций.
- c. Понятие потребностей и их классификация Понятие и формы стимулов.
- d. Выбор эффективных форм стимулирования работников туристского предприятия

*Тема 7. Роль организационной культуры в туристском предприятии*

- a. Понятие и содержание организационной культуры
- b. Роль организационной культуры в управлении туристским предприятием
- c. Зарубежный опыт в формировании организационной культуры

*Тема 8. Авторитет, лидерство и власть в управлении туристским предприятием*

- a. Понятие авторитета, власти и лидерства
- b. Соотношение понятий «лидер» и «менеджер»
- c. Анализ подходов к изучению лидерства в туристской организации

*Тема 9. Роль управления персоналом в системе управления туристским предприятием*

- a. Концептуальная схема системы управления персоналом
- b. Кадровый потенциал туристской компании
- c. Формирование оптимальной структуры и состава кадров в туристской компании
- d. Оценка профессионального уровня кадров в туристской компании
- e. Организация работы руководителя, менеджера, специалиста в ту-

ристской компании

*Тема 10. Современные подходы и концепции менеджмента*

- a. Вклад различных школ в развитие управленческой мысли
- b. Управленческие концепции современного менеджмента
- c. Процессный подход и его особенности
- d. Системные концепции. Системный подход в менеджменте
- e. Ситуационный подход в менеджменте
- f. Современные концепции менеджмента

*Тема 11. Организация внутрифирменного управления в турфирме*

- a. Общие принципы внутрифирменного управления
- b. Централизация и децентрализация управления
- c. Сочетание прав, обязанностей и ответственности в туристской компании.
- d. Демократизация управления в туристской организации
- e. Важнейшие функции внутрифирменного управления

*Тема 12. Функции организации и контроля в туристской компании*

- a. Содержание функции организации
- b. Совершенствование организационных структур управления туристским предприятием
- c. Создание организационной культуры, поддерживающей стратегию
- d. Содержание и формы управленческого контроля

*Тема 13. Современные западные теории менеджмента*

- a. Современные доктрины человеческих отношений: их влияние на развитие менеджмента.
- b. Модели личности: типы «X», «Y», «Z» и комплексные.
- c. Направления и перспективы развития западного менеджмента в XXI

*Тема 14. Анализ основных подходов к управлению*

- a. Понятие подхода (процессного, системного, ситуационного, количественного) к управлению в туристской организации.
- b. Сферы применения основных подходов.
- c. Общее и отличия в подходах к управлению.
- d. Достоинства и недостатки подходов.
- e. Типичные ошибки менеджера в применении основных подходов.
- f. Практические советы менеджерам по применению основных подходов к управлению.

*Тема 15. Функции менеджмента в рыночной организации на примере туристской компании*

- a. Понятие и классификация функций управления.
- b. Комплексность и связующие процессы в управленческой работе.
- c. Взаимозависимость и эффективность функций управления.

*Тема 16. Коммуникации в управлении*

- a. Общие понятия и положения.
- b. Коммуникационные сети и стили.
- c. Процесс коммуникаций и эффективность управления.
- d. Рекомендации по совершенствованию коммуникаций

*Тема 17. Повышение конкурентоспособности фирмы вследствие активизации процессов «власти и влияния»*

- a. Основные понятия «власть», «влияние», «лидерство».
- b. Баланс власти руководителей и подчиненных.
- c. Организационные (позиционные) и личностные (персональные) источники власти.
- d. Взаимосвязь источников власти менеджера в процессе его влияния на персонал.
- e. Парадоксы и повышение эффективности власти и влияния

*Тема 18. Традиционные системы стимулирования труда*

- a. Сущность процесса и виды традиционных мер стимулирования труда.
- b. Описание, классификация и ранжирование рабочих мест
- c. Анализ рынка труда и определение цены рабочего места.

*Тема 19. Развитие организационной культуры и ее влияние на эффективность деятельности фирмы*

- a. Концепции организационной культуры: исторический ракурс.
- b. Развитие организационной культуры.
- c. Влияние организационной культуры на конкурентные преимущества фирмы.

*Тема 20. Организационные и межличностные коммуникации в управлении туристским предприятием*

- a. Коммуникации между организацией и ее внешней средой.
- b. Коммуникации между уровнями управления и подразделениями.
- c. Преграды в организационных и межличностных коммуникациях.



- d. Рекомендации по совершенствованию коммуникаций в организациях и в межличностных отношениях

*Тема 21. Стиль работы менеджера в туристской компании*

- a. Власть, влияние и лидерство
- b. Влияние на основе убеждения и участия
- c. Стили руководства
- d. Ситуационные подходы к эффективному управлению
- e. Адаптивное руководство

*Тема 22. Эффективность управленческого труда*

- d. Сущность управленческой деятельности.
- e. Факторы успеха менеджера.
- f. Составляющие успеха организации.
- g. Пути повышения эффективности управленческого труда

*Тема 23. Принятие управленческого решения (УР) как организационный процесс в туристской организации*

- a. Понятия и классификация управленческих решений.
- b. Этапы поиска решений (алгоритм).
- c. Формальные и неформальные методы принятия решения.
- d. Ошибки при принятии управленческих решений и практические советы руководителю по их устранению.
- e. Пути оптимизации управленческих решений

*Тема 24. Нетрадиционные системы стимулирования труда на производстве*

- a. Сущность процесса и виды нетрадиционных мер стимулирования труда.
- b. Сдельная система заработной платы.
- c. Плата за компетенции и комиссионные с продаж.
- d. Участие работников в собственности и прибыли фирмы.
- e. Парадоксы и пути повышения эффективности нетрадиционных систем

Список литературы, использованной для выполнения теоретической части курсовой работы, должен содержать не менее 7 наименований источников, в том числе не менее 3 статей из отраслевых журналов.

Нумерация страниц в курсовой работе сквозная. Таблицы и рисунки, расположенные на отдельных страницах, список литературы и приложения включаются в сквозную нумерацию страниц. Первой страницей является титульный лист, второй – оглавление. На страницах 1-2 номера страниц не проставляются. Первой страницей, имеющей номер (номер 3) является «Введение».

Каждую часть, а также введение и заключение начинают с новой страницы.

Введение и заключение не нумеруются, а все остальные разделы основной части курсовой работы должны иметь порядковую нумерацию. Часть обозначается одной арабской цифрой с точкой на конце. Параграфы нумеруются в пределах каждой части. Номер параграфа состоит из двух цифр, первая из которых является номером части, а вторая – номером параграфа, разделенных точкой. После номера параграфа также ставят точку: например, 2.1. – первый параграф второй части.

Пункты нумеруются арабскими цифрами в пределах каждого параграфа. Номер пункта состоит из трех цифр, соответствующих номеру части, параграфа и пункта, разделенных точками. Например, 2.1.4. – четвертый пункт первого параграфа второй части.

Части и параграфы должны иметь краткие, соответствующие содержанию заголовки, которые выносятся в содержание. В конце заголовка точку не ставят. Подчеркивание и перенос слов в заголовках не допускается. Выделение заголовка производят увеличением жирности.

Текст курсовой работы должен быть иллюстрирован таблицами и наглядными материалами (схемами, графиками, диаграммами и др.). Они располагаются в тексте или выносятся на отдельную страницу. Все наглядные материалы и таблицы должны иметь заголовки и быть пронумерованы.

Нумерация таблиц и наглядных материалов осуществляется раздельно, но по сквозной для данной работы схеме.

Все иллюстрации в курсовой работе размещаются сразу после ссылки на нее в тексте, называются рисунками и обознача-

ются словом «Рис.». Каждый рисунок должен сопровождаться кратким названием. Название рисунка и его номер располагают под рисунком. После номера рисунка ставится точка. После пробела с заглавной буквы приводят его наименование, в конце которого точка не ставится.

Статистический материал курсовой работы оформляется в виде таблиц. Каждая таблица должна иметь нумерационный и тематический заголовки, который размещают над соответствующей таблицей.

Нумерационный заголовок предназначен для того, чтобы упростить ссылку на таблицу в основном тексте. Он оформляется следующим образом:

над тематическим заголовком с выравнением вправо в виде слова «Таблица» с последующим номером без точки на конце (например, «Таблица 3»);

над продолжением таблицы нумерационный заголовок оформляется в виде слов «Продолжение табл...» с последующим номером и выравнивается вправо (например, «Продолжение табл.3»);

над окончанием таблицы нумерационный заголовок оформляется в виде слов «Окончание табл.» (например, «Окончание табл.2»).

Тематический заголовок позволяет воспринимать материал таблицы без обращения к основному тексту. Он отражает содержание таблицы и оформляется следующим образом:

на следующей строке после слова «Таблица» с заглавной буквы, причем вся конструкция горизонтально центрируется;

тематический заголовок не ставится над продолжением и окончанием таблицы.

Ссылки на таблицы в основном тексте пояснительной записки дают в сокращенном виде (например, «табл.2»). Показатели таблицы могут иметь одинаковую размерность (единицу измерения), тогда она выносится в тематический заголовок. Если показатели имеют различную размерность, в таблицу включают отдельную графу «Единица измерения». Последние могут быть записаны

в сокращенном виде, но с соблюдением действующих стандартов. Графа «№ п/п» включается в таблицу, только если в тексте должны быть ссылки на строки таблицы. Допустимо вместо отдельной графы проставлять соответствующий номер с последующей точкой непосредственно перед наименованием показателя в боковике таблицы.

Таблицы и иллюстративные материалы располагают таким образом, чтобы их можно было читать без поворота рукописи или, в крайнем случае, с поворотом по часовой стрелке.

Формулы, помещенные в курсовую работу, нумеруются. Порядковый номер формулы приводится в круглых скобках справа от нее и записывается арабскими цифрами. Под формулой пишут слово «где», а затем расшифровывают ее составляющие в той последовательности, в которой они приведены в формуле. В конце формулы и в поясняющем ее тексте знаки препинания расставляются в соответствии с правилами пунктуации.

При использовании в курсовой работе цитат и мнений других авторов обязательны библиографические ссылки на источники. После упоминания литературного произведения или приведения цитаты в квадратных или круглых скобках проставляют номер, под которым это произведение значится в списке литературы, а при цитировании – также номер страницы, на которой она приведена (например, [17] или [19, с.67]).

Сведения о книгах в списке литературы должны включать: фамилию и инициалы автора, наименование книги, место издания (город), издательство, год издания, количество страниц. Сведения о статьях из журналов, сборников, научных трудов или газет должны включать автора (фамилию, инициалы), название статьи, наименование сборника, журнала (название, год, номер, страницы), по газетам (название, год, число, месяц или номер и страницу, если объем газеты более 6 страниц).

Последовательность включения источников в список литературы следующая:

законодательные материалы РФ, решения правительства и статистические материалы;

книги и статьи по алфавиту авторов и заглавий с учетом последующих (вторых, третьих и т.д.) букв;

неопубликованные документы (отчеты о НИР, ТЭО, диссертации и т.д.);

книги и статьи, опубликованные на иностранном языке;

интернет-сайты.

Нумерация источников в списке литературы должна быть сквозной.

После списка литературы представляют Приложения (таблицы, графики, схемы, исходные и другие материалы, которые были использованы при выполнении курсовой работы как вспомогательные). Приложения должны иметь последовательную нумерацию и заголовки, отражающие их содержание.

Приложения необходимо располагать в порядке появления ссылок на них в тексте основных разделов. Каждое приложение начинают с новой страницы; в правом верхнем углу пишут слово «Приложение» с соответствующим порядковым номером (например, «Приложение 1» и т.д.).

Объем теоретической части курсовой работы – 12 стр. текста форма А4 шрифт Times New Roman размер 14, поля – верхнее – 2 см, нижнее – 2 см, правое – 1 см, левое – 3 см., отступ 1, 27, выравнивание по ширине.

## ***2. Руководство курсовыми работами***

Руководство курсовыми работами осуществляется преподавателями соответствующей кафедры на основании их учебной нагрузки.

*Научный руководитель:*

- оказывает помощь в составлении развернутого плана курсовой работы;
- устанавливает календарный план выполнения работы;
- определяет список рекомендуемой литературы, базовый состав (перечень) статистических сведений и иных фактических материалов, подлежащих сбору, изучению и анализу в дипломном проекте;

- оказывает методическую помощь и проверяет ход выполнения курсовой работы по согласованному графику или по мере необходимости;

- анализирует и оценивает промежуточные результаты, вносит рекомендации и коррективы;

- дает отзыв о работе.

*Отзыв научного руководителя.* Отзыв представляет собой оценочный лист руководителя, на котором он детально оценивает каждый аспект и раздел работы (*Приложение 3*).

Студент обязан при написании курсовой работы выполнять все указания научного руководителя.

### **3. Содержание курсовой работы**

Курсовая работа может включать анализ и обобщение материалов, расчет тура и анализ точки безубыточности, выработку предложений и рекомендаций для туристских фирм и организаций сферы индустрии туризма в условиях рыночных отношений с учетом отечественного и зарубежного опыта и т.д.

Курсовая работа представляет собой законченную разработку, выполненную самостоятельно, в которой рассматриваются актуальные проблемы, тенденции развития туристской индустрии.

Во время написания работы студент отбирает необходимые сведения, сопоставляет их, обрабатывает, анализирует, и делает на этой основе обоснованные выводы и рекомендации. В работе студент демонстрирует умение разрабатывать новые туристские продукты и услуги, предлагает конкретные организационно-экономические мероприятия, инновационные подходы к решению проблем туристской индустрии, направленные на развитие туристской индустрии Российской Федерации.

*Этапы выполнения курсовой работы.*

1. Выбор темы.
2. Определение структуры работы.
3. Оформление работы.

4. Оформление литературы по выбранной проблеме.
5. Написание курсовой работы.
6. Подготовка к защите.
7. Защита курсовой работы.

#### **4. Организация выполнения курсовой работы**

##### **1. Выбор темы.**

Выбор темы курсовой работы необходимо осуществлять в соответствии с тематикой, утвержденной на заседании кафедры туризма и гостиничного бизнеса БГУ и согласованием ее с научным руководителем. Выбор тем целесообразно основывать исходя из значимости для современных тенденций развития индустрии туризма Российской Федерации и Байкальского региона, имеющегося опыта практической работы студентов, а также полученных при обучении знаний, умений и навыков во время практики.

Студент совместно с научным руководителем выбирает из перечня утвержденных на кафедре Туризма и Гостиничного бизнеса тем для курсовой работы. Студент может инициировать другую тематику с обоснованием целесообразности ее разработки.

При выборе темы курсовой работы студент должен руководствоваться как своими интересами, наклонностями, уровнем своей теоретической и практической подготовленности и предполагаемым направлением своей деятельности после окончания учебы, так и возможностями в плане доступа к соответствующей информации, необходимой для успешного написания работы по выбранной теме.

##### **2. Определение структуры работы.**

Курсовая работа обязательно включает в себя титульный лист, содержание, введение, обзорно-теоретическую и эмпирическую главы, заключение и/или выводы и список использованной литературы, а также приложения в случае необходимости. Возможно, выделяется отдельная теоретическая глава.

Во *Введении* тезисно обозначается актуальность работы, проблема, на решение которой она направлена, кратко описывается ее цель и задачи, объект и предмет исследования, а также ее теоретико-

методологическая основа. В случае исследовательской работы обязательно формулируется ее общая гипотеза. Также, если это возможно, указываются теоретическое и практическое значение работы. Кроме того, во введении может быть описана использованная выборка, перечислены применявшиеся методики.

Выбор темы определяется необходимостью (желанием) решить какую-то проблему. Проблема - это вопрос «что надо изучить?», который стоит на границе уже известного и еще неизведанного. Сформулировать проблему - значит выйти на эту границу.

Актуальность темы - это ответ на вопрос: «Почему данную проблему нужно в настоящее время изучать?». Обоснование актуальности должно быть немногословным, необходимо показать главное, суть проблемной ситуации. То, насколько правильно автор оценивает выбранную тему с точки зрения своевременности и социальной значимости, характеризует его научную зрелость и профессиональную подготовленность.

В характеристике степени изученности проблемы указывается кем, когда и какие аспекты исследовались и насколько глубоко, т.е. дается обзор использованной литературы. В случае, если тема достаточно разработана в отечественной и зарубежной научной литературе, надо обосновать целесообразность ее последующей доработки.

В обзоре специфики источниковой базы следует сгруппировать источники по типам и видам; разделить их по важности, качеству информации, оригинальности изложения, глубине разработок; отметить проблемы и недостатки. Например, «Информационной базой послужили работы ... (фамилии авторов с ссылкой к номеру в списке использованных источников), материалы прессы ... (каких изданий), фактические данные ... (каких учреждений)».

Объект исследования - это процесс или явление, порождающее проблемную ситуацию и избранное для изучения. Представление объекта исследования начинают фразой: «Объектом исследования является ... (полное название)», после чего дается сжатое описание объекта с указанием его основных характеристик.

Предмет исследования - это то, что находится в границах объекта, т.е. объект и предмет соотносятся как целое и часть, общее и частное. Именно предмет определяет тему исследования. Определение пред-



мета исследования - это ответ на вопрос: «Что, какие свойства и какие связи объекта изучать?».

Цель - это то, что хотят получить при проведении исследования, получение определенного конкретного результата, выявление недостатков и проблем, вычисление новых показателей, разработка или улучшение методики, оценка уровня развития, формулирование программы развития, выведение формулы, определение параметров или свойств объекта и т.д. Процесс выполнения работы (изучение, исследование, анализ, производство, изготовление и т.п.) целью не является.

Задачи исследования - это этапы, последовательность выполнения работы, те действия, которые необходимо выполнить для достижения поставленной цели, решения проблемы, проверки гипотезы исследования. Структура (содержание) работы обычно является полным отображением решаемых задач. Ответ строится просто: «В процессе исследования решались следующие задачи: ...». Далее последовательно перечисляются выполняемые операции (первая, вторая и так далее).

Методика исследования отвечает на вопрос о том, как мы получили результат, с помощью каких методов, в каких условиях. Методика - это способ, алгоритм выполнения исследования, совокупность методов. Обычно для студента она является заимствованной у кого-то («работа выполнялась по аналогии с...»), но может быть разработана самостоятельно.

Содержание *первой* обзорно-теоретической главы зависит от тематики курсовой работы. Однако в любом случае она имеет свое название, адекватно отражающее ее содержание.

Обзорно-теоретическая часть курсовой работы не должна быть вторичной, т.е. построенной исключительно на воспроизведении сделанных кем-то ранее обзоров в анализируемой области. Ценность обзора определяется также тем, что в нем содержится новый для специалистов в этой области материал (т.е. автор не должен ограничиваться изложением работ, известных специалистам и до него).

Работа должна содержать собственные предложения, направленные на решение поставленной проблемы, предлагаемые студентом. Эта часть работы может составить отдельную теоретическую главу, а может выступить параграфом обзорно-теоретической главы.

В случае исследовательской работы первая глава посвящается рассмотрению существующих в отечественной и зарубежной литературе подходов, к разработке поставленной или аналогичной проблем в туристской индустрии. Глава должна адекватно отражать состояние разрабатываемой проблемы на момент написания работы, содержать критический разбор существующих подходов к ее решению, указание того, какие особенности существующих подходов не позволяют считать проблему решенной и требуют ее дальнейшей разработки.

Краткое изложение теоретических взглядов и эмпирических результатов других авторов сопровождается содержательным анализом направлений, тенденций, проблем, выделяемых автором работы в освещаемой области исследований. Показываются "белые пятна", противоречия в позициях и получаемых результатах, вскрываются методические проблемы проводимых исследований. Формулируется методологическая и теоретическая позиция автора. Обзорно-теоретическая часть дипломной работы завершается кратким резюме и логичным переходом к эмпирической части исследования второй главы.

Результатом написания первой главы должны быть:

- **разъяснение поставленной в курсовой работе проблемы,**
- постановка и обоснование теоретической гипотезы исследования, определяющей, в каком направлении необходимо искать разрешение сформулированной проблемы,
- постановка общих задач работы, касающихся как нахождения общетеоретического разрешения проблемы, так и конкретных экспериментальных или иных процедур проверки гипотез исследования,
- **обоснованный переход к эмпирической части работы.**

В случае методической работы содержание обзорной главы сводится в основном к анализу существующих в данной области методов, экспериментальных процедур или способов воздействия, и вписывания новых разработок в имеющийся контекст. Результатом написания данной главы выступает доказательство необходимости разработки и апробации новых методов и процедур.

В случае прикладной работы обзорная глава посвящается описанию возникшего практического затруднения и методов его преодоления.

ния, существующих к настоящему времени. В главе дается анализ их сильных сторон и недостатков. Результатом написания главы могут выступать разъяснения практических трудностей, выявление критериев эффективности, которым должны удовлетворять возможные решения.

*Вторая глава* эмпирическая или экспериментальная, посвящается описанию методов и изложению эмпирических результатов той исследовательской, методической или прикладной работы, которая была проделана студентом. Данная глава также должна иметь название, отражающее ее содержание.

В исследовательских работах эта глава представляет итоги проверки экспериментальных гипотез, направленных на испытание истинности предложенных теоретических построений, и полученные здесь результаты.

В методических работах глава описывает проведенные мероприятия по выделению эмпирических индикаторов, проверке или повышению надежности и/или валидности разрабатываемых, совершенствуемых или сравниваемых методов.

В прикладных курсовых работах данная глава фиксирует проведенные процедуры по решению практической проблемы, полученные в этом процессе результаты. В этом случае глава также содержит оценку эффективности предложенных решений, разработку новых туристских маршрутов, расчет стоимости, анализ точки безубыточности.

Основные результаты курсовой работы фиксируются в форме *Заключения и выводов*. Они формулируются на основании всей проделанной работы и интерпретации полученных результатов. Желательно представлять выводы в виде пронумерованного списка.

Пример выводов и рекомендации для заключения.

После заключения помещается список использованных литературных источников, которые должны быть оформлены в соответствии с требованиями.

*Приложения* к курсовой работе обычно содержат вспомогательный и дополнительный материал, на основании которого проведено исследование. По своей форме они могут представлять текст, таблицы, иллюстративный материал, документы предприятия и т.д.

Научная новизна для курсовой работы является весьма условной, скорее являясь новой темой для студента, работающего над курсовой работой. Обычно используют фразу: «Научная новизна настоящего исследования заключается в следующем: ...»

Практическая значимость результатов исследования может заключаться в возможности решения практической задачи, проведения дальнейших научных исследований или для использования в процессе подготовки специалистов.

Завершается введение стандартной фразой: «Работа состоит из введения, N разделов, заключения; содержит N страниц текста, N рисунков, N таблиц, N приложений. Список источников включает N наименований литературы, N электронных публикаций, N фондовых материалов».

Список использованной литературы предполагает алфавитный способ группировки, при котором в начале списка необходимо выделить официально-документальные издания в хронологии их выхода в свет (Конституция, законы, указы, постановления и распоряжения органов государственной власти), а затем привести список монографий, книг, учебных пособий, журнальных и газетных статей, источников из Интернет по алфавиту фамилий авторов или заглавий, если автор не указан.

В зависимости от источника используются различные элементы и знаки библиографического описания.

Элементы и знаки библиографического описания книги.

Фамилия И.О. одного автора. Основное название книги: Сведения, относящиеся к заглавию / И.О.Фамилии одного, двух, трех авторов, или сведения о редакторе, составителе, переводчике. – Место издания: Издательство, год издания. – Количество страниц. – (Серия). – Дополнительная информация.

### ***Примеры***

*1) Книга одного, двух или трех авторов*

Сухов Р. И. Организация работы туристического агентства : учеб. пособие / Р. И. Сухов. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: МарТ, 2005. – 141 с.

Винокуров М. А. Экономика Сибири (1900-1928) / М. А. Винокуров, А. П. Суходолов. – Новосибирск : Наука : Сиб. изд. фирма РАН, 1996. – 320 с.

Панкратов В. Г. Практикум по коммерческой деятельности: учеб. пособие / В. Г. Панкратов, Е. В. Васькин, В. Г. Шатурин. – М.: Маркетинг, 2008. – 248 с.

2) *Книга, имеющая более трех авторов*

Теория статистики: учеб. / Е. Б. Шувалова [и др.]; под ред. Р. А. Шмойновой. – 3-е изд., перераб. – М.: Финансы и статистика, 2010. – 558 с.

3) *Книга под редакцией*

Маркетинг: учебник / под ред. А. В. Симонова. – М.: Омега, 2009. – 654 с.

24. Элементы и знаки библиографического описания статьи

Фамилия И.О. одного автора. Название статьи / И.О. Фамилии одного, двух или трех авторов // Название журнала. – Год издания.– Номер журнала.– Страницы статьи.

Или

Название официального документа // Название газеты.– Год издания.–Дата издания.– Страницы (кроме газет объемом не более 8 страниц).

Или

Название статьи / И.О.Фамилии трех авторов // Название сборника статей.– Место, год его издания.– Страницы статьи.

Или

Фамилия И.О. одного автора. Название статьи / И.О.Фамилии одного, двух или трех авторов // Название продолжающегося издания / Название учреждения, выпустившего издание. Серия издания. – Год издания. – Том, номер, или выпуск. – Страницы статьи.

**Примеры**

1) *Описание статьи из журнала*

Борисов О. И. Системный учет налоговых аспектов в управлении деятельностью банка / О. И. Борисов // Банковское дело. – 2010. – № 4. – С. 39-45.

Сафонов В. А. О состоянии банковской системы и развитии банковских продуктов / В. А. Сафонов, Ю. Г. Максудов, М. Ю. Дигайлов. // Деньги и кредит. – 2009. – № 12. – С. 60-64.

2) *Описание статьи из газеты, имеющей более 8 страниц*

Кваша Ю. Сущность налогового контроля / Ю. Кваша, С. Носов // Налоги. – 2005. – авг. (№ 30). – С. 4-5.

3) *Описание статьи из газеты, имеющей не более 8 страниц*

Гиряев Д. М. Лесное хозяйство в годы войны / Д. М. Гиряев // Лесная газета. – 2003. – 12 мая.

4) *Описание официального документа*

Об условиях оплаты труда руководителей государственных предприятий при заключении с ними трудовых договоров (контрактов): постановление Правительства РФ от 27 марта 1994 года № 210 // Российская газета. – 1995. – 29 авг.

5) *Описание статьи из сборника*

Казарина Л. А. О некоторых особенностях и проблемах менеджмента в сфере услуг / Л. А. Казарина, Т. А. Туренко // Сфера услуг: состояние, проблемы, перспективы: сб. науч. тр.; под ред. Т. Д. Бурменко. – Иркутск: Изд-во БГУЭП, 2003. – С. 90-94.

6) *Описание статьи из продолжающегося издания*

Сидоренко Н. И. Приватизация государственных предприятий: опыт Франции / Н. И. Сидоренко // Труды. / Ин-т законодательства и сравнит. правоведения при Верховном Совете РФ. – 1993. – № 54. – С. 15-28.

7) *Описание статьи из материалов научной конференции*

Кравцова Е. В. Факторы, ограничивающие развитие малого предпринимательства в России / Е. В. Кравцова // Актуальные проблемы управления – 2010: Материалы междунар. науч.-практ. конф. Москва, 24-25 октября 2010 г. – М.: Изд-во ГУУ, 2010. – Вып. 1. – С. 49-59.

25. Элементы и знаки описания Интернет-источников  
Фамилия И.О. одного автора. Название статьи [электронный ресурс] / И.О. Фамилии одного, двух или трех авторов // название сайта

**Примеры**

1) *Описание сайта*

Российская государственная библиотека [Электронный ресурс] Центр информ. технологий РГБ; ред. Т. В. Власенко; web-мастер Н.В. Козлова. – М.: Рос. гос. б-ка, 1997. – Режим доступа : <http://www.rsl.ru>. – (17.12.2010).

2) *Описание электронного учебника с сайта Интернет*

Степанов В. К. Применение Интернета в информационной деятельности [Электронный ресурс]: интерактивный учебник / В. К. Степанов. – Режим доступа : <http://www.libs.ru/doc/textbus>. – (8.01.2011).

3) *Описание других источников с сайта Интернет*

Дронов Р. К. Оценка финансового состояния предприятия [Электронный ресурс] / Р. К. Дронов, А. И. Разник, Е. М. Бунина. – М.: Финансы и статистика, 2007. – Режим доступа: <http://www.spsl.nsk.ru>. – (5.01.2010).

Можаева Г. В. Анализ системы подготовки специалистов в Италии и Германии [Электронный ресурс] / Г. В. Можаева . – М.: Наука, 2009. - Режим доступа: <http://www.ecsocman.endu.ru>. – (25.12.2010).

26. Элементы и знаки описания законодательных актов

Название закона. Место и год издания. Количество страниц.

**Пример**

Гражданский кодекс Российской Федерации. – М.: ЭКС-МО, 2008. – 733 с.

**ПРЕДСТАВЛЕНИЕ КУРСОВОЙ РАБОТЫ**

Перед распечатыванием следует отредактировать весь написанный текст. Приступить к редактированию лучше спустя 2–3 дня после

того, как работа закончена. Взглянув на написанный текст свежим взглядом, легко обнаружить свои ошибки и неточности и найти вариант улучшения содержания работы. В готовой курсовой работе должна прослеживаться четкая связь между всеми разделами, чувствоваться ее единство.

Поэтому студентам рекомендуется до окончательного срока работ представлять научному руководителю как минимум две редакции курсовой работы. По первой редакции руководителем будут высказаны замечания и претензии, которые следует учесть при оформлении окончательного варианта курсовой работы.

Чистовой вариант работы необходимо еще раз отредактировать, устранить стилистические погрешности и опечатки в тексте, проверить логику и последовательность изложения, соответствие содержания глав и разделов их заголовкам, точность цитат и ссылок, правильность написания числительных и оформления списка использованных источников работы. Тщательная проверка окончательного текста свидетельствует об ответственном отношении автора к своей работе, уважении к руководителю, рецензенту, читателям.

Оформленную и сброшюрованную в пластиковой папке курсовую работу студент обязан представить на кафедру в сроки, установленные преподавателем, но не позднее, чем за две недели до начала зачетной сессии. Дата получения работы фиксируется методистом кафедры на титульном листе курсовой работы. Без регистрации курсовая работа считается несданной.

Несвоевременное предоставление курсовой работы на кафедру приравнивается к неявке на экзамен. Студент, не сдавший или не защитивший курсовую работу в срок, считается имеющим академическую задолженность и не допускается к сдаче экзамена по данной дисциплине. В период зачетно-экзаменационной сессии курсовые работы не принимаются и не проверяются.



Срок проверки (рецензирования) курсовой работы с того времени, когда преподаватель взял ее на рецензию, составляет 10 дней. Научный руководитель проверяет работу, заполняет оценочный лист и только после этого назначает день защиты работы.

Если курсовая работа сдается позже назначенного срока, то она на доработку не отправляется и оценивается в том виде, в котором была сдана на кафедру. В случае несоблюдения установленных сроков сдачи курсовой работы без уважительной причины студент теряет право претендовать на отличную оценку.

## **ПОДГОТОВКА К ЗАЩИТЕ**

Если курсовая работа после проверки допущена к защите, то студент, познакомившись с отзывом преподавателя, устраняет все критические замечания. Материал по устранению замечаний должен быть оформлен письменно и представлен студентом при защите курсовой работы.

Если курсовая работа не допущена к защите, то студент пишет повторную работу, полностью исправляя отмеченные недостатки, и представляет работу на проверку с пометкой «Повторная» вместе с первоначальной работой и замечаниями.

Чтобы получить допуск к защите, при написании работы необходимо избегать следующих наиболее часто встречающихся недостатков:

1. Отход от темы, когда название работы, ее структура и фактическое содержание не совпадают.
2. Дословное списывание материала с базового учебника, из других книг и чужих материалов.
3. Механическое копирование курсовых работ и рефератов из Интернета, что нарушает важнейшее требование к курсовым работам - самостоятельность. При установлении факта копирования работа не допускается к защите.

4. Объем работы превышает рекомендуемый (25–30 листов).
5. Отсутствие логики, слабая связь одной мысли с другой, бессистемное изложение материала.
6. Повторение одних и тех же положений, стилистические погрешности.
7. Неумение правильно использовать служебные слова, которые придают четкость и стройность излагаемому материалу («таким образом», «следовательно», «далее», «затем», «наконец», «во-первых», «во-вторых» и др.).
8. Рассмотрение сущности проблемы во введении, хотя данный раздел работы для этого не предназначен.
9. Использование устаревшего статистического и фактического материала, не отражающего современные явления.
10. Неправильно пронумерованы страницы оглавления и не полностью выделены разделы в тексте (только цифрами, без названия).
11. Каждая глава должна начинаться с отдельной страницы.
12. Сноски на источники в тексте должны быть практически на каждой странице, с указанием номеров страниц источников и возможностью отличить свой текст от заимствованного.
13. Нет полной увязки ссылок на литературу с перечнем источников (есть ссылки - нет источника, есть источник - нет ссылок).
14. В списке использованных источников не полностью перечислены все реквизиты источника (фамилия и инициалы автора, место и год издания, страница и др.).
15. При указании источников и сносок на Интернет необходимо указывать не только адрес сайта или страницы, но и автора, название документа, название сайта и дату его последнего обновления.

## ЗАЩИТА КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Защита курсовых работ студентов проводится научным руководителем.

На защите курсовой работы студент должен свободно ориентироваться в любом вопросе своей темы, знать определения, формулы, основные показатели, располагать последней статистической информацией по теме и т.д. Кроме того, студент должен давать исчерпывающие ответы на вопросы преподавателя на защите.

Необходимо показать и доказать, что работа написана Вами самостоятельно. Если при защите курсовой работы выясняется, что студент не является ее автором, защита прекращается, и студент обязан написать работу по другой теме.

Процедура защиты следующая:

а) в индивидуальной беседе научного руководителя и студента обсуждаются содержательная сторона недостатков, возможные причины и даются рекомендации о недопущении впредь подобных ошибок;

в) руководитель формулирует 2–4 вопроса по теме курсовой работы и анализирует ответы студента;

г) по итогам проверки и индивидуальной беседы он оценивает курсовую работу;

д) защита отдельных курсовых работ может быть вынесена на заседания преподавателей кафедры (комиссию).

Положительная оценка за курсовую работу выставляется в ведомость и зачетную книжку студента, а по окончании университета - в приложение к диплому. В случае неудовлетворительной оценки студент должен написать курсовую работу по новой теме или, если разрешит научный руководитель, доработать возвращенную.

Курсовая работа студенту не возвращается.

## ОЦЕНИВАНИЕ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

За курсовую работу оценка выставляется по 100-балльной шкале. При этом по каждому подразделу текста, оформлению и защите работы учитываются полнота и правильность содержания, исполнения и ответов высокий (80–100%), средний (60–70%), низкий уровень (10–50% от максимальной оценки).

Критерии оценивания междисциплинарной курсовой работы

### Оценочный лист междисциплинарной курсовой работы

№	Характеристики работы	Индивид. балл	Макс. балл
<b>I</b>	<b>Оценка работы по формальным критериям</b>		<b>15</b>
1.1	Соблюдение сроков сдачи работы		5
1.2	Оформление работы (форматирование)		10
<b>II</b>	<b>Оценка работы по содержанию</b>		<b>85</b>
2.1.	Качество введения (обоснование актуальности темы, формулировка целей и задач работы)		5
2.2.	Качество заключения (описание результатов работы в соответствии с поставленными задачами)		5
2.3	Раздел 1. Теоретическая составляющая		15
2.4	Использование источников литературы (учебная литература, научные журналы, бизнес-журналы, статьи)		10
2.5.	Раздел 2. Практическая значимость тематики для менеджмента в индустрии туризма		35
2.6	Качество презентации		5
2.7	Уровень владения материалом (качество защи-		10

	ты)		
	<b>Итого</b>		<b>100</b>

### Оценка работы по формальным критериям

#### **Соблюдение сроков сдачи:**

**5 баллов** – если работа сдана без опозданий в сроки, обозначенные в учебном расписании

**3 балла** – в случае если работа сдана в срок превышающий положенный до 1 месяца

**0 баллов** – в случае если работа сдана на проверку более чем через месяц после обязательного срока сдачи

#### **Оформление работы:**

**15 баллов** – в работе практически нет нарушений стандарта оформления

**10- 14 баллов** – работа содержит небольшое количество нарушений в оформлении

**6-9 баллов** – в работе небольшое количество нарушений в оформлении, но много грамматических и стилистических ошибок и неправильно оформлен иллюстративный материал.

**0-5 балла** – работа содержит большое количество нарушений в оформлении

### Оценка работы по содержанию

#### **Качество введения (обоснование актуальности темы, формулировка целей и задач работы)**

**4-5 баллов** выставляется в том случае, если четко и грамотно сформулирована актуальность тематики, цель, поставлены не менее 3-х задач.

**2-3 балла** выставляется в том случае, если есть небольшие неточности актуальности выбранной тематики, неточности в формулировке решения задач;

**1 балл** выставляется в том случае, если сформулирована актуальность решения задач, поставленных в рамках курсовой работы, но в тексте соответ-

ствующий материал отсутствует.

**0 баллов** – в случае, если актуальность, цели и задачи в курсовой работе отсутствуют.

**Качество заключения (описание результатов работы в соответствии с поставленными задачами)**

**5 баллов** – если заключение подробно освещает все выводы по задачам курсовой.

**3-4 баллов** – если заключение содержит выводы не по всем вопросам курсовой работы

**1-2 баллов** – если заключение не содержит выводов или выводы мало касаются темы

**0 баллов** – если выводы отсутствуют

**Раздел 1. Теоретическая составляющая курсовой работы**

**15 баллов** в случае если студент дал подробную и исчерпывающую информацию о теоретической составляющей исследуемой темы

**10-14 баллов** – в случае если студент просто из литературных источников выписал не обработанный и не оформленный иллюстративно текст по теме курсовой работы.

**5-9 – баллов** - в случае если студент из литературных источников необдуманно выписал текст, косвенно относящийся к тематике курсовой работы.

**Использование источников литературы (учебная литература, научные журналы, бизнес-журналы, статьи):**

**10 баллов** - достаточно полно использованы литературные источники по теме, автор смог описать проблему, опираясь на мировой опыт в менеджменте

**5-9 баллов** – не достаточно использованы источники литературы по теме, автор смог недостаточно описать проблему.

**0-4 балла** – в работе использованы источники, взятые из интернета.

**Раздел 2. Практическая значимость тематики для менеджмента в индустрии туризма**

**30- 35 баллов** – если дан полный анализ проблемы, рассмотренной в теоретической части, проблема исследована с разных сторон, даны рекомендации по устранению данной проблемы применительно к конкретному предприятию.

**20 - 29 баллов** дана описательная часть проблемы на примере конкретного предприятия не точно сформулированы рекомендации по устранению проблемы, дан неполный анализ деятельности предприятия.

**10-19 баллов** – очень кратко и не по существу дано описание проблемы, не показаны пути решения выхода из нее, но указано конкретное предприятие.

**0-9 баллов** – очень кратко и не по существу дано описание проблемы, без указания конкретного предприятия

**Качество презентации.**

**3-5 баллов** – в случае если презентация выполнена аккуратно, содержит большое количество графического материала и правильно структурирована.

**1-2 балла** – в случае если презентация содержит практически только текстовый материал.

**0 баллов** – отсутствие презентации

**Уровень владения материалом (качество защиты)**

**5-10 баллов** выставляется за грамотно структурированный доклад, сделанный (в основном) «своими словами», с соблюдением регламента по оформлению работы, хорошим научным языком с использованием профессиональной терминологии и презентацией. Выставляется за развернутый, обоснованный ответ, при котором обоснована собственная позиция по данной тематике делаются ссылки на мнение различных авторов по проблеме, приводятся практические примеры. При этом ответ по существу является правильным

**2-4 балла** выставляется за хорошо структурированный в основном прочитанный доклад с презентацией, сделанный с незначительными отклонениями от регламента по оформлению работы, хорошим научным языком. Ответ по существу является верным;

**0-2 балла** выставляется в случае, когда доклад недостаточно структурирован, прочитан по бумаге. Выставляется за попытку дать ответ на вопрос, но по существу неверный ответ, связанный с непониманием или неверной трактовкой теоретических положений или неверной интерпретацией эмпирических данных, результатов расчетов и т.п

## **Образец титульного листа курсовой работы**

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Байкальский государственный университет

Кафедра туризма и гостиничного бизнеса

### **КУРСОВАЯ РАБОТА**

по дисциплине: Менеджмент в туристской индустрии  
на тему: «Организационные и межличностные коммуникации в управлении туристским предприятием»

Руководитель:

ст. преподаватель Т.Р. Новичкова

Исполнитель:

студент гр. Т-13-1 Сидоров И.И.

Иркутск, 2014 г.



## СОДЕРЖАНИЕ:

	стр.
<b>Введение</b> .....	<b>3</b>
<b>1. Название главы</b>	
1.1. Название параграфа.....	5
1.2. Название параграфа .....	10
1.3. Название параграфа .....	20
<b>2. Название главы</b>	
2.1 Название параграфа .....	25
2.2 Название параграфа .....	32
2.3 Название параграфа .....	40
<b>Заключение</b> .....	<b>50</b>
<b>Список используемой литературы и источников</b> .....	<b>53</b>
<b>Приложение</b> .....	<b>55</b>

## Приложение 3

Студент \_\_\_\_\_

Выполнил курсовую работу по дисциплине «Менеджмент в туристской индустрии» на тему \_\_\_\_\_

№	Характеристики работы	Индивид. балл	Макс. балл
<b>I</b>	<b>Оценка работы по формальным критериям</b>		<b>15</b>
1.1	Соблюдение сроков сдачи работы		5
1.2	Оформление работы (форматирование)		10
<b>II</b>	<b>Оценка работы по содержанию</b>		<b>85</b>
2.1.	Качество введения (обоснование актуальности темы, формулировка целей и задач работы)		5
2.2.	Качество заключения (описание результатов работы в соответствии с поставленными задачами)		5
2.3	Раздел 1. Теоретическая составляющая		15
2.4	Использование источников литературы (учебная литература, научные журналы, бизнес-журналы, статьи)		10
2.5.	Раздел 2. Практическая значимость тематики для менеджмента в индустрии туризма		35
2.6	Качество презентации		5
2.7	Уровень владения материалом (качество защиты)		10
	<b>Итого</b>		<b>100</b>

Учебное издание

## **МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ**

к выполнению курсовой работы  
для студентов направления 43.03.02 Туризм

Составитель: ст. преподаватель Т.Р. Новичкова

Издается в авторской редакции

ИД № 06318 от 26.11.01.

Подписано в печать 01.12.17. Формат 60x90 1/16. Бумага  
офсетная. Печать трафаретная. Усл. печ. л. 1,6. Тираж 100 экз. Заказ .

Издательство Байкальского государственного университета  
664003, г. Иркутск, ул. Ленина, 11.