Подписано электронной подписью:
Вержицкий Данил Григорьевич
Должность: Директор КГПИ КемГУ
Дата и время: 2025-04-23 00:00:00
471086fad29a3b30e244c728abc3661ab35c9d5021bdcf0e75e03a5b6fdf6436

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Кузбасский гуманитарно-педагогический институт
Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования «Кемеровский государственный университет»
Факультет информатики, математики и экономики

Кафедра экономики и управления

Михайлова Н.К.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
по выполнению курсовой работы по дисциплине «Гостиничный менеджмент»

для студентов очной и заочной форм обучения по направлению 43.03.03 Гостиничное дело, профиль «Гостиничная деятельность»

Новокузнецк 2021

УДК 338.482(075.8)
ББК 65.33

Михайлова Н.К.

Гостиничный менеджмент: метод. указ. по выполнению курсовой работы по дисциплине / Н. К. Михайлова ; Кузбасский гуманитарно-педагогический институт Кемеров. гос. ун-та. – Электрон. текст. дан. Новокузнецк : КГПИ КемГУ, 2021. – 40с.

Методические указания содержат основные требования по выполнению и оформлению курсовой работы, критерии ее оценивания, определяют порядок выполнения и защиты курсовой работы, а также приведен список рекомендуемой литературы и источников.

Методические указания предназначены для студентов очной и заочной форм обучения, обучающихся по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело», профиль подготовки «Гостиничная деятельность».

Рекомендовано
на заседании кафедры экономики и управления
«01» июня 2021 года.

Заведующий кафедрой
_____ Ю. Н. Соина-Кутищева

Утверждено
методической комиссией факультета
информатики, математики и экономики
« 9 » сентября 2021 года.

Председатель методкомиссии ФИМЭ
_____ Бойченко Г.Н.

© Михайлова Н.К. 2021
© Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждения высшего образования «Кемеровский государственный университет», Кузбасский гуманитарно-педагогический институт, 2021

Текст представлен в авторской редакции

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 4

1. Цель и задачи курсовой работы 6

2. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КУРСОВОЙ РАБОТЫ…….…… 7

2.1 Выбор темы курсовой работы……. 7

2.2 Методические указания по содержанию курсовой работы….. 7

2.3 Методические рекомендации по отдельным темам курсовой работы 10

2.4 Методические указания по оформлению курсовой работы 19

3. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ И ЗАЩИТЫ КУРСОВОЙ РАБОТЫ 25

3.1Порядок выполнения курсовой работы 25

3.1. Процедура защиты курсовой работы 27

3.2. Критерии оценки курсовой работы 28

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ 32

ПРИЛОЖЕНИЕ А Темы курсовой работы 35

ПРИЛОЖЕНИЕ Б Образец оформления титульного листа 36

ПРИЛОЖЕНИЕ В Форма задания на курсовую работу 37

ПРИЛОЖЕНИЕ Г Пример оформления реферата 38

ПРИЛОЖЕНИЕ Д Форма рецензии на курсовую работу 39

ВВЕДЕНИЕ

Целью изучения дисциплины «Гостиничный менеджмент» является подготовка бакалавров, владеющих современной знаниями по управлению деятельностью современного гостиничного предприятия при решении различных прикладных задач.

Учебная дисциплина «Гостиничный менеджмент» является обязательной дисциплиной для направления 43.03.03 Гостиничное дело. Дисциплина формирует у будущих специалистов навыки управления деятельностью гостиничного предприятия, его структурных подразделений.

Требуемая подготовка для выполнения курсовой работы: знание основ менеджмента, технологии и организации гостиничной деятельности, управления человеческими ресурсами.

Одним из основных оценочных средств, позволяющих оценить сформированность, закрепленных компетенций за дисциплиной, является курсовая работа.

Выполнение курсовой работы по данной дисциплине предусмотрено учебным планом в 5 семестре и является значимой формой самостоятельной работы объемом 74 часа.

Целью выполнения курсовой работы является формирование у студентов следующих общепрофессиональных и профессиональных компетенций:

– ОПК-2– способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания;

– ПК-1 – способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания.

В рамках выбранной темы курсовой работе студент должен продемонстрировать:

– способность к самостоятельной разработке и обоснованию предложений по решению конкретной задачи прикладного или теоретического характера на материале и в условиях реальных организаций;

– навыки систематической, углубленной работы с разного рода информацией, к изучению и применению передового зарубежного и отечественного опыта управления персоналом;

– к самостоятельной творческой деятельности.

Методические указания содержат рекомендации по выполнению и оформлению курсовой работы, определяет порядок выбора темы курсовой работы и ее защиты, критерии оценки. Цель данных методических указаний – помочь

студентам, ориентируясь на общенаучные требования к проведению и оформлению исследовательских и прикладных работ, выполнить курсовую работу**.**

Алгоритм работы с методическими указаниями следующий: 1) прочтите общие требования к структуре и содержанию курсовой работы и пр. (пункт 1); 2) познакомитесь с тематикой курсовых работ и выберете одну из тем (пункт 2); 3) внимательно прочтите рекомендации по данной теме (пункт 4); 4) составьте собственный график выполнения и защиты курсовой работы с учетом рекомендаций в пункте 3 и придерживайтесь графика в дальнейшей работе. В случае, если после изучения методических указаний у Вас возникли вопросы, требующие уточнения, обратитесь к преподавателю, который осуществляет научное руководство курсовой работой.

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Целью выполнения курсовой работы является освоение студентами навыков самостоятельной научно-исследовательской и практической деятельности, оформление полученных результатов с учетом действующих стандартов и внутривузовских требований, умения представить результаты своей работы и защитить их в последующей дискуссии. При выполнении курсовой работы по «Гостиничному менеджменту» решаются следующие задачи:

– закрепить содержание основных функций управления подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания;

–сформировать умения определять цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания;

– овладеть основными методами и приемами планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания;

– организовать оценку текущего и перспективного планирования потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале;

– осуществлять формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания.

В ходе выполнения курсовой работы студент выполняет самостоятельную творческую работу, посвященную исследованию конкретной проблемы, что способствует решению ряда важнейших задач обучения, а также позволяет студенту привить навыки самостоятельного анализа, подготовки обоснованного заключения.

При подготовке курсовой работы студенту следует учитывать: свои знания, возможности и научные интересы; рекомендации преподавателя; возможности самостоятельного сбора эмпирического материала в ходе исследования по теме курсовой работы, в том числе, на возможном месте прохождения производственной и преддипломной практики и продолжения разработки темы курсовой работы в ВКР.

Результаты выполнения курсовой работы должна показать, что студент освоил теоретический материал по дисциплине «Гостиничный менеджмент» и сумел его использовать для решения конкретной проблемы управления.

Руководитель оказывает студенту методическую помощь, контролирует сроки, качество выполнения курсовой работы и оценивает результаты исследования и защиты.

2 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

2.1 Выбор темы курсовой работы

Студент самостоятельно выбирает тему курсовой работы из предложенного перечня, либо предлагает тему, не входящую в примерный перечень тем, представив развернутое обоснование ее актуальности и целесообразности выполнения. Выбранная тема должна быть актуальной и иметь практическое значение.

Тема курсовой работы должна быть точно отражена в ее названии, обоснована во введении и раскрыта в основной части курсовой работы.

При выборе темы необходимо руководствоваться следующими принципами:

– актуальность выполнение работы, практическая значимость результатов проведенного исследования и предложений по повышению эффективности управления персоналом;

–наличие личного интереса студента в отношении какой-либо проблемы управления персоналом;

– наличие информации и/или доступа к информации, позволяющей исследовать фактически сложившуюся ситуацию в организации (на рынке, в отрасли и т.п.) и выявить факторы, обусловившие возникновение ситуации;

– возможность продолжения исследования в будущем с последующим выполнением дипломной работы и трудоустройством.

Рекомендованные темы для выполнения курсовых работ представлены в Приложении А.

Студент согласует с преподавателем выбранную тему и характер курсовой работы и формулирует совместно с преподавателем в рамках темы актуальность и проблемные вопросы содержания, цель, задачи и примерный план работы.

После этого руководитель выдает на курсовую работу **задание** установленного образца, включающим основные вопросы темы. С учетом рекомендаций преподавателя студент составляет развернутый план работы, подбирает теоретический научный, практический и статистический материал, специальную литературу и иные источники информации. Пример задания представлен в Приложении Б.

2.2 Методические указания по содержанию и оформлению курсовой работы

Курсовая работа по дисциплине «Гостиничный менеджмент» выполняются в виде единого исследования, включающего следующие разделы.

1. Введение
2. Теоретическая часть.
3. Аналитическая часть
4. Практическая часть.
5. Заключение

Введение курсовой работы должно содержать обоснование актуальность темы исследования, цель и задачи курсовой работы, объект, предмет и методы исследования. Объем введения 1-2 страницы.

Основное содержание курсовой работы состоит из: *теоретического, аналитического и практического разделов (частей)* исследования, каждый из которых имеет название соответствующее теме. Заглавия разделов (частей) курсовой работы необходимо формулировать с учетом содержания темы, цели и задач курсовой работы.

Теоретический раздел (часть) курсовой работы по выбранной теме, в которой предполагается чёткое, полное и последовательное исследование научной, учебной литературы и материалов (статей, тезисов докладов) периодических изданий, нормативно-справочной базы, данных статистики, а также материалов, представленных в сети Интернет, в том числе на официальных сайтах организаций. Объём теоретической части порядка 10-15 страниц.

В теоретическом разделе работы излагается сущность основных понятий и категорий по исследуемой тематике, дается общая постановка проблемы (вопроса), ее теоретические аспекты, методика и результаты изучения.

В этом разделе должны быть представлены мнения различных авторов на существо проблемы. В разделе анализируются статистические, научно-теоретические и практические данные предприятий и организаций, в том числе международных в сфере гостеприимства, в частности, в гостиничном сервисе.

Исследование теоретических вопросов, содержащихся в первом разделе, должно быть увязано с практической частью работы, и служить базой для разработки предложений и рекомендаций. Следует отметить, что при анализе учебной и научной литературы студент должен творчески осмысливать прочитанное и излагать собственную позицию, а не ограничиваться простым пересказом текста.

Аналитический раздел (часть) курсовой работы включает характеристику объекта исследования работы – гостиничного предприятия, группы предприятий и других организаций сферы гостеприимства, анализ их деятельности, в частности:

– полное название исследуемой организации, организационно-правовая форма и характер собственности, время создания и основные этапы развития, территориальное расположение, объем и номенклатура предоставляемых услуг,

характеристика номерного фонда и численность персонала, организационная структура управления;

– процесс оказания услуг: основных, дополнительных и сопутствующих услуг, используемые в организации технологии их оказания, востребованность со стороны клиентов; – особенности организационно-управленческой деятельности на предприятиях гостеприимства, ее содержание. В качестве объекта исследования может выступать структурное подразделение организации сферы гостеприимства: отдел или служба. В этом случае нужно определить цели и задачи подразделения, реализация основных управленческих функций, оценить потребность в материальных ресурсах и персонале, основные бизнес-процессы, осуществляемые в подразделении, взаимодействие с другими подразделениями и высшим руководством.

Материал аналитического раздела базируется на тщательном изучении действующего законодательства, инструкций и прочих нормативных материалов в области гостиничного хозяйства. На основе изучения научной, теоретической, популярной литературы, нормативных документов и иных материалов, рекомендованных научным руководителем и подобранных студентом самостоятельно, в аналитической части необходимо охарактеризовать предприятия гостеприимства, которое является объектом исследования, проанализировать состояние проблемы применительно к выбранному объекту исследования.

Этот раздел должен включать анализ показателей, характеризующих основные направления деятельности исследуемого объекта в динамике за 3 года. Представленная в работе информация должна быть проанализирована и прокомментирована студентом.

Студенту необходимо выявить причины, влияющие на изменение изучаемых процессов. Данная часть работы предполагает использование различных методов экономического, статистического, социологического, корреляционного анализа, метода прогнозирования оценок и т.д. Желательно для анализа различных показателей пакеты прикладных программ к ним. Материалы анализа должны служить базой, на основе которой разрабатываются практические рекомендации, выводы и предложения. Содержание аналитической части определяется темой и целью курсовой работы. С учетом полученных результатов анализа следует дать оценку деятельности гостиничной организации, выявить проблемы и недостатки ее организации и управления. Объём аналитической части примерно 10-15 страниц.

Практический раздел (часть) курсовой работы содержит рекомендации по улучшению деятельности объекта исследования в соответствие с темой курсовой работы (или выводы по решению практических заданий аналитической части).

В практической части обобщаются результаты предыдущих исследований. В этой части автор должен определить основные пути совершенствования деятельности исследуемого объекта, предложения по совершенствованию управленческой деятельности гостиничного предприятии. При этом рекомендуется избегать большого количества предложений, так как их необоснованность и недостаточная аргументация в их применении могут отрицательно сказаться на оценке при защите курсовой работы. Оптимальный вариант – 2–3 убедительно обоснованных предложений.

Данная часть должна содержать материал, имеющий практическую значимость. Исходной базой для этой части являются выводы, сделанные в аналитическом и теоретическом разделах курсовой работы. Текст этого раздела следует иллюстрировать схемами (например, схема организационной структуры объекта и его управления; схема управления конкретной службой предприятия и т.д.), таблицами, графиками, диаграммами, показывающими наглядно предмет, направление и итоги исследования.

В этот же раздел в зависимости от темы курсовой работы, могут быть включены, например, подразделы «Оценка управления безопасностью исследуемого объекта», «Расчет эффективности деятельности управления гостиничного предприятия». Практическая часть должна иметь четкую структуру, цифровая и аналитическая информация должна быть сгруппирована и систематизирована, исходные данные и результаты расчетов рекомендуется представлять в табличном виде. Объём практической части примерно 5-10 страниц.

Каждый раздел курсовой работы должен завершаться выводами по разделу, в которой подводятся итоги и перечисляются результаты работы на отдельных этапах.

2.3 Методические рекомендации по отдельным темам курсовых работ

Целевая установка и содержание курсовой работы определяется выбранной темой исследования. В подразделе 2.3 определены целевые установки к каждой из рекомендованных тем и круг основных вопросов (для каждого из трех разделов: теоретического, аналитического и практического), рассмотрение которых позволяет раскрыть тему и достичь цель курсовой работы. Учитывая это, ниже приведены рекомендации по отдельным темам курсовых работ, которые представлены в Приложении А.

1. Проектирование организационной структуры управления гостиничного предприятия (на примере…).

Целевая установка – спроектировать организационную структуру управления конкретного гостиничного предприятия.

Для достижения поставленной цели исследовать следующие вопросы:

1.1Рассмотреть понятие «организационная структура управления

(ОСУ)», типы и виды ОСУ гостиничных предприятий, их характеристика.

1.2 Проанализировать процесс проектирования ОСУ, выделить основные этапы этого процесса и определить их содержание.

1.3 Проанализировать ОСУ выбранного гостиничного предприятия в качестве объекта исследования, выявить недостатки (проблемы) данной ОСУ.

1.4 Спроектировать ОСУ для выбранной организации, которая устраняет выбранные недостатки (проблемы).

2. Модель инновационной программы для предприятия сферы гостеприимства на примере разработки локального проекта или буклета гостиницы).

Целевая установка – разработка инновационной программы для предприятия сферы гостеприимства.

Для достижения поставленной цели исследовать следующие вопросы:

1.1 Раскрыть понятие «инновационная программа (ИП)», рассмотреть разные модели ИП в сфере гостеприимства и их значение на современном этапе развития.

1.2 Проанализировать инновационные программы гостиничного (ых) предприятия (ий), дать оценку ее эффективности.

1.3 Разработать инновационную программу или буклет для конкретной организации.

3. Разработка технологии контроля на гостиничном предприятии.

Целевая установка – разработка и обоснование предложений по совершенствованию системы контроля в гостиничном предприятии.

Для достижения поставленной цели исследовать следующие вопросы:

3.1 Раскрыть содержание контроля как функции управления, принципы контроля, виды контроля в сфере гостеприимства.

3.2 Проанализировать технологию контроля в гостиничных предприятиях.

3.3 Проанализировать практику контроля в выбранной организации, выявить проблемы и недостатки.

3.4. Разработать и обосновать предложения по совершенствованию системы контроля в гостиничном предприятии.

4. Фандрейзинговая деятельность менеджера в гостиничной сфере (разработайте проект информационного письма-предложения потенциальным спонсорам конкретного проекта фирмы).

Целевая установка – разработать проект информационного письма-предложения.

Для достижения поставленной цели исследовать следующие вопросы:

4.1 Раскрыть содержание деятельности, функции менеджера в гостиничной сфере.

4.2 Проанализировать специфику фандрейзинговая деятельность менеджера в гостиничной сфере, ее цели и значение на современном этапе.

4.3 Разработайте проект информационного письма-предложения потенциальным спонсорам конкретного проекта выбранного в качестве объекта исследования гостиничного предприятия).

5. Стили управления (на конкретном примере покажите применение менеджером различных методов управления и стилей руководства).

Целевая установка – подготовить предложения по совершенствованию СУ в выбранной организации в гостиничной сфере (или в отделе и службе).

Для достижения поставленной цели исследовать следующие вопросы:

5.1 Раскрыть понятие «стиль управления (СУ)», дать характеристику основных СУ, рассмотреть различные модели СУ в зависимости от разных факторов.

5.2 Проанализировать причины выбора и использования разных СУ в гостиничных предприятиях (отделах и службах), оценить их эффективность.

5.3 На примере конкретного предприятия (отдела, службы) оценить СУ, его эффективность и соответствие целям.

5.4 Разработать предложения по совершенствованию СУ в выбранной организации в гостиничной сфере (или в отделе и службе).

6. Административно-организационный механизм менеджмента в сфере гостеприимства.

Целевая установка – на основе выявленных проблем и ограничений функционирования административно-организационного механизма менеджмента в организациях сферы гостеприимства.

Для достижения поставленной цели исследовать следующие вопросы:

6.1 Рассмотреть механизм управления организацией, его виды, отличительные особенности.

6.1 Проанализировать административно-организационный механизм менеджмента в сфере гостеприимства (на примерах конкретных организаций), определите «узкие места» его функционирования и ограничения использования.

6.3 С учетом выявленных «узких мест» и ограничений определить направления совершенствования административно-организационный механизма менеджмента в организациях сферы гостеприимства.

7. Модель процесса коллективного принятия решения с помощью техники «мозговой атаки» и метода Дельфы (на примере гостиничного предприятия).

Целевая установка – подготовить кейсы для принятия коллективного принятия решения с помощью техники «мозговой атаки» и метода Дельфы (на примере гостиничного предприятия).

Для достижения поставленной цели исследовать следующие вопросы:

7.1 Рассмотреть теоретические аспекты процесса принятия решений: управленческие решения и их виды, принятие решение как процесс, особенности коллективных решений.

7.2 Проанализируйте модель принятия коллективного решения и методы принятия подобных решений, включая методы «мозгового штурма» и Дельфы.

7.3 Описать ситуации (подготовить кейсы) из деятельности гостиничных организаций в которых необходимо и возможно принятие коллективного принятия решения с помощью техники «мозговой атаки» и метода Дельфы.

8. Модель рационализации труда менеджера (на конкретном примере).

Целевая установка – разработка модели рационализации труда менеджера применительно к конкретным ситуациям (3-4 ситуации) в организациях сферы гостеприимства.

Для достижения поставленной цели исследовать следующие вопросы:

8.1 Рассмотреть содержание труда менеджера, его функции на разных уровнях управления в организациях сферы гостеприимства.

8.2 Проанализировать методы рационализации труда менеджера.

8.3 Разработка модели рационализации труда менеджера применительно к конкретным ситуациям (минимум 3-4 ситуации) в организациях сферы гостеприимства

9. Построение идеальной модели общения менеджера гостиницы с воображаемым собеседником (клиентом гостиничного предприятия).

Целевая установка – разработка идеальной модели общения менеджера гостиницы с клиентом гостиничного предприятия применительно к конкретным ситуациям (минимум 3ситуации)

Для достижения поставленной цели исследовать следующие вопросы:

9.1 Рассмотреть правила и проблемы в общении менеджера и клиента гостиницы.

9.2 Проанализировать модели общения менеджера и клиента гостиницы (отеля), раскрыть понятие «идеальной модели» общения.

9.3 Разработка идеальной модели общения менеджера гостиницы с клиентом гостиничного предприятия применительно к конкретным ситуациям (минимум 3 ситуации)

10. Разработка технологии совещания (на примере гостиничного предприя-

тия).

Целевая установка – разработать примерные планы проведения **совещаний** применительно к конкретным ситуациям, виду и типу совещаний (минимум 2) в организациях сферы гостеприимства

Для достижения поставленной цели исследовать следующие вопросы:

10.1 Рассмотреть совещания как форму деловой коммуникации и как инструмент управления бизнесом, определить цели и задачи совещаний.

10.2 Проанализировать виды и типы деловых совещаний и их классификацию.

10.3 Проанализировать основные этапы подготовки и технологии проведения деловых совещаний.

10.4 Разработать примерные планы подготовка и проведения деловых совещаний.

11. Различные виды конфликтов и разработка модели управления им (разработка кейсов для гостиничного сервиса).

Целевая установка – подготовить кейсы с описанием конфликта в организациях сферы гостеприимства и обосновать возможные модели управления данными конфликтами.

Для достижения поставленной цели исследовать следующие вопросы:

11.1 Раскрыть понятие «конфликт», определить виды и типы конфликтов в организациях сферы гостеприимства.

11.2 Проанализировать конфликт как процесс, состоящий из нескольких стадий.

11.3 Проанализировать теорию и практику управления конфликтами.

11.4 Создать кейсы с описанием конфликта в организациях сферы гостеприимства и обосновать возможные модели управления данными конфликтами.

12. Менеджмент персонала в международной гостиничной индустрии (на примере одной из гостиничных цепей).

Целевая установка – на основе анализа системы и практики управления персоналом выявить их сильные слабые стороны и определить основные направления их совершенствования с учетом тенденций развития современной международной гостиничной индустрии.

Для достижения поставленной цели исследовать следующие вопросы:

12.1 Рассмотреть понятия «персонал», «штат», «кадровый состав», «кадры» и раскрыть значение персонала в гостиничной индустрии.

12.2 Проанализировать организацию системы менеджмента (управления) персоналом в международных гостиничных цепях.

12.3 На примере одной из международных гостиничных цепей и на основе анализа системы и практики управления персоналом выявить их силь-

ные слабые стороны и определить основные направления их совершенствования с учетом тенденций развития современной международной гостиничной индустрии.

13. Менеджмент персонала в международной ресторанной цепи (на примере одной из ресторанных цепей).

Целевая установка – на основе анализа системы и практики управления персоналом выявить их сильные слабые стороны и определить основные направления их совершенствования с учетом тенденций развития современной международной ресторанной индустрии

Для достижения поставленной цели исследовать следующие вопросы:

13.1 Рассмотреть понятия «персонал», «штат», «кадровый состав», «кадры» и раскрыть значение персонала в международной ресторанной цепи .

13.2 Проанализировать организацию системы менеджмента (управления) персоналом в международной ресторанной цепи.

13.3 На примере одной из международных ресторанных цепей и на основе анализа системы и практики управления персоналом выявить их сильные слабые стороны . определить основные направления их совершенствования с учетом тенденций развития современной международного ресторанного сервиса.

14. Показатели и методы оценки эффективности менеджмента для гостиничного предприятия.

Целевая установка – оценить эффективность менеджмента гостиничного предприятия и определить меры по ее повышению.

Для достижения поставленной цели исследовать следующие вопросы:

14.1 Рассмотреть понятие «эффективность менеджмента (управления)», виды эффективности управления и основные показатели.

14.2 Проанализировать методы оценки эффективности менеджмента гостиничного предприятия.

14.3 Оценить эффективность управления гостиничного предприятия, используя бухгалтерскую и статистическую отчетность, определить меры по ее повышению с учетом полученных результатов.

15. Разработка и реализация культурных программы в гостиничном сервисе: обобщение опыта и технология.

Целевая установка – разработка культурной программы для гостиницы.

Для достижения поставленной цели исследовать следующие вопросы:

15.1 Раскрыть понятие «культурная программа (КП)», разновидности и цели реализации КП и роль в повышении конкурентоспособности гостиницы.

15.2 Проанализировать технологию, этапы разработки и реализации культурной программы в гостиницы.

15.3 На основе обобщения передового опыта по реализации КП в гостиницах разработать КП для конкретного гостиничного предприятия г. Новокузнецка.

16. Планирование как функция менеджмента (разработка дерева целей гостиничного предприятия).

Целевая установка – разработка дерева целей для конкретной гостиницы.

Для достижения поставленной цели исследовать следующие вопросы:

16.1Рассмотреть планирование как функцию управления, цели, виды и этапы планирования, модель дерева целей и ее смысл.

16.2 Проанализировать систему и практику планирования на примере конкретной гостиницы.

16.2 Разработать дерево целей для конкретной гостиницы.

17. Формирование системы мотивации персонала гостиничного предприятия: теория и практика

Целевая установка – разработка предложений по совершенствованию системы мотивации персонала, их обоснование.

Для достижения поставленной цели исследовать следующие вопросы:

17.1 Рассмотреть теоретические аспекты формирования системы мотивации персонала в гостиничных предприятий.

17.2 Проанализировать практику мотивации персонала в современных гостиничных предприятиях.

17.3 Разработать предложения по совершенствованию системы мотивации персонала в конкретной гостинице, их обоснование.

18. Анализ внешних факторов и их влияние на сферу гостеприимства.

Целевая установка – используя современные методы анализа факторов внешней среды, определить их влияние на деятельность конкретной гостиницы.

Для достижения поставленной цели исследовать следующие вопросы:

18.1 Рассмотреть понятие «внешняя среда», определить и дать краткую характеристику макро и микро факторов внешней среды.

18.2 Проанализировать методы анализа внешних факторов, возможности и значение их учета в деятельности гостиничного предприятия.

18. 3 Используя современные методы анализа факторов внешней среды, определить их влияние на деятельность конкретной гостиницы.

18.4 Обосновать предложения по совершенствованию деятельности гостиницы с учетом результатов анализа факторов внешней среды.

19. Франчайзинг как один из способов организации гостиничного бизнеса (опыт использования франчайзинга российскими гостиницами).

Целевая установка – выявить проблемы и определить перспективы использования франчайзинга гостиницами г. Новокузнецка.

Для достижения поставленной цели исследовать следующие вопросы:

19.1 Рассмотреть теоретические основы франчайзинга как способа организации гостиничного бизнеса.

19.2 Проанализировать опыт использования франчайзинга российскими гостиницами.

19.3 Выявить проблемы и определить перспективы использования франчайзинга гостиницами г. Новокузнецка.

20. Основные элементы корпоративной культуры гостиницы (на примере конкретных гостиничных предприятий).

Целевая установка – разработать и обосновать предложения по формированию и совершенствованию корпоративной культуры гостиницы.

Для достижения поставленной цели исследовать следующие вопросы:

20.1 Рассмотреть понятие «корпоративная культура», определить и охарактеризовать основные элементы корпоративной культуры.

20.2 Проанализировать корпоративную культуру конкретной гостиницы, выявить проблемы и недостатки.

20.3 Разработать и обосновать предложения по формированию и совершенствованию корпоративной культуры гостиницы.

21. Технология формирования фирменного стиля гостиничного предприятия: теория и практика.

Целевая установка – подготовить и обосновать предложения по формированию и совершенствованию фирменного стиля конкретной гостиницы г. Новокузнецка .

Для достижения поставленной цели исследовать следующие вопросы:

21.1 Рассмотреть понятие «фирменный стиль», его функции и цели.

21.2 Проанализировать процесс формирования фирменного стиля гостиницы.

21.3 Проанализировать основные элементы фирменного стиля конкретной гостиницы и дать оценку фирменного стиля выбранной гостиницы г. Новокузнецка.

21.4 Подготовить и обосновать предложения по формированию и совершенствованию фирменного стиля выбранной гостиницы.

22. Совершенствование процесса принятия управленческих решений в гостинице.

Целевая установка – подготовить кейсы для принятия решений, описать процесс принятия решений в гостиничном предприятии

Для достижения поставленной цели исследовать следующие вопросы:

22.1 Рассмотреть теоретические аспекты процесса принятия решений: управленческие решения и их виды, модель принятие решение как процесс.

22.2 Проанализируйте методы принятия решений.

22.3 Разработать кейсы для принятия решений, описать процесс принятия решений в гостиничном предприятии.

23. Методы организации труда персонала гостиницы за рубежом и в России: сравнительный анализ

Целевая установка – сравнительный анализ методов организации труда персонала в гостиницах в РФ и за рубежом.

Для достижения поставленной цели исследовать следующие вопросы:

23.1 Рассмотреть теоретические основы организации труда персонала в гостинице.

23.2 Проанализировать методы организации труда персонала в гостиницах в РФ и за рубежом.

23.3 Определить критерии для сравнения методов организации труда персонала в гостиницах в РФ и за рубежом, выявить общие черты и особенности.

24. Методы подбора кадров в гостинице и на предприятии общественного питания.

Целевая установка – подготовить рекомендации по подбору кадров в гостиницу или на предприятие общественного питания.

Для достижения поставленной цели исследовать следующие вопросы:

24.1 Рассмотреть подбор персонала как функцию управления, раскрыть содержание этой функции.

24.2 Проанализировать методы подбора кадров в гостинице или на предприятии общественного питания.

24.2 Подготовить рекомендации по подбору кадров в конкретную гостиницу или на предприятии общественного питания г. Новокузнецка.

25. Модель переподготовки кадров (на примере гостиничного предприятия или предприятия общественного питания).

Целевая установка – подготовить рекомендации по подбору кадров в гостиницу или на предприятие общественного питания.

Для достижения поставленной цели исследовать следующие вопросы:

25.1 Рассмотреть теоретические основы переподготовки кадров.

25.2 Проанализировать модель переподготовки кадров (на примере конкретного гостиничного предприятия или предприятия общественного питания г. Новокузнецка).

25.3 Определить основные направления совершенствования системы переподготовки

кадров с учетом современных требований и условий.

26. Анализ основных подходов к оценке и оплате труда специалистов и менеджеров гостиниц.

Целевая установка – подготовить рекомендации по оценке и оплате труда специалистов и менеджеров в гостинице

Для достижения поставленной цели исследовать следующие вопросы:

26.1 Рассмотреть теоретические основы оценки и оплаты труда специалистов и менеджеров в гостиницах.

26.2 Проанализировать методы оценки и оплаты труда специалистов и менеджеров в конкретной гостинице г. Новокузнецка, выявить проблемы и недостатки сложившейся практики.

26.3 Подготовить предложения по совершенствованию системы оценки и оплаты труда специалистов и менеджеров в гостинице.

27. Корпоративный менеджмент (на примере конкретного гостиничного предприятия).

Целевая установка – выявить проблемы и определить перспективы использования корпоративного гостиницами.

Для достижения поставленной цели исследовать следующие вопросы:

27.1 Раскрыть понятие «корпоративный менеджмент» и рассмотреть модели и подходы к корпоративному управлению.

27.2 Проанализировать опыт корпоративного управления на примере конкретного гостиничного предприятия г. Новокузнецка.

27.3 Выявить проблемы и определить перспективы использования корпоративного гостиницами г. Новокузнецка.

2.4 Методические указания по оформлению курсовой работы

Оформление курсовой работы должно соответствовать требованиям, которые изложены в «Правилах оформления учебных работ студентов : учеб.-метод. пособие / И. А. Жибинова, Е. А. Аракелян, О. В. Соколова. – Новокузнецк : Новокузнец. ин-т (фил.) Кемеров. гос. ун-та, 2018» [10]. Данное издание имеется в фонде библиотеки НФИ КемГУ , а также размещено на информационном ресурсе НФИ КемГУ для студентов по адресу: https://moodle.dissw.ru/. Текст курсовой работы и список литературы и источников оформляется в соответствии с ГОСТ Р.7.0.100-2018.

Приведем основные правила оформления текстовой части курсовой работы (КР).

КР выполняется на листах писчей бумаги формата А4 (297Ч210) с применением печатающих и графических устройств вывода персонального компьютера, межстрочный интервал полуторный, шрифт 14, абзацный отступ – 1,25, колонтитулы – 1,25. Выравнивание основного текста по ширине страницы, с автопереносом. Текст на странице не должен выходить за следующие границы: сверху – 15 мм, снизу – 20 мм, справа – 10 мм, слева – 30 мм.

Основная часть работы состоит из разделов, разделы – из подразделов. Каждый раздел может состоять из 2 и более подразделов (не более 4). Заголовки разделов КР выполняются прописными буквами, шрифт 16 ж, с абзацного отступа, без точки в конце. Все разделы и указанные структурные элементы записки следует начинать с новой страницы. Заголовки подразделов выполняются с абзацного отступа строчными буквами (кроме первой прописной), шрифт 16 ж, пунктов – шрифтом 14 ж строчными буквами. В начале наименования подраздела указывается его номер арабскими цифрами, например: «1.2», где первая цифра – номер раздела, вторая – порядковый номер подраздела внутри раздела. Пример: «1.2 Особенности региональной политики сфере туризма».

Нумерация страниц пояснительной записки должна быть сквозная, начиная ститульного листа. Номера страниц проставляются арабскими цифрами внизу в середине страницы, начиная с листа аннотации (реферата). Номер страницы на титульном листе и на листе задания не ставится.

В тексте запрещается:

–сокращать обозначение единиц физических и стоимостных величин, если они употребляются без цифр;

– употреблять математические знаки < , >, = , №, % без цифр вместо слов «меньше», «больше», «равно» и т. д.;.

– сокращать слова типа «з/п», «ДМ», «гос. методы» и т. п..

Текст должен быть кратким, четким, не допускающим разных толкований. Предложения в тексте должны иметь активную форму: «исследовано», «разработано», «получено», «предложено» и т. п. Не рекомендуется форма изложения в виде: «может быть использовано», «можно предложить» и т. д. Список использованных источников должен отражать перечень источников, использованных при написании КР. Источники в списке располагаются в порядке появления ссылок на них в тексте БВКР либо в алфавитном порядке и нумеруются арабскими цифрами с точкой. Нумерация источников выполняется по сквозному принципу в пределах всей КР.

Приложениями могут быть графический материал, таблицы, схемы большого формата (А3 и более) и прочее. Приложения обозначаются заглавными буквами русского алфавита, начиная с первой буквы А, исключая такие буквы, как Ё, З, Й, О, Ч, Ъ, Ы, Ь) в порядке появления ссылок на них в тексте. Каждое приложение следует начинать с новой страницы с указанием наверху по центру страниц слова «ПРИЛОЖЕНИЕ» и его обозначения.

Все структурные элементы и разделы работы следует начинать с новой страницы. Заголовки основных структурных элементов и разделов выполняются прописными буквами шрифтом 16 пт, жирным, размещаются сверху, от центра (симметрично тексту). Точки после заголовков не ставятся, за исключением слу-

чаев необходимости разделения двух и более предложений в заголовке, например: «1.4 Спрос. Величина спроса».

Текст приложений, подрисуночных надписей, таблиц и формул оформляется по правилам оформления основного текста работы. При необходимости допускается уменьшить размер шрифта для заполнения Числовой и комплексный текстовой материал могут быть представлены в виде таблицы.

Таблицы, кроме таблиц приложений, следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией. На все таблицы должны быть ссылки в тексте (аналогично ссылкам на иллюстрации, слово «таблица» пишется полностью без сокращений). Значок «№» перед порядковым номером таблицы и точку после него не ставят. Таблицу помещают под текстом, в котором впервые дана ссылка на нее, или на следующей странице.

Таблица располагается по всей ширине рабочего поля страница, т. е. не должна выходить за границы, определенные выше. Заголовки граф и строк следует писать с прописной буквы, а подзаголовки граф – со строчной буквы, если они составляют одно предложение с заголовком. Заголовок граф может быть начат с прописной буквы, если он имеет самостоятельное значение. В конце заголовков и подзаголовков точка не ставится. Заголовки и подзаголовки указываются в единственном числе.

Название заголовков и подзаголовков граф форматируют по центру ячейки, название крайнего левого столбца (боковика) – с выравниванием по ширине поля без абзацных отступов. Графу «Номер по порядку» в таблицу включать не допускается. Название таблицы указывается непосредственно над ней следующим образом, например: Таблица 3 – Численность персонала. Точка после названия таблицы не ставится. Между основным текстом и названием таблицы и между последней строкой таблицы и далее следующим основным текстом оставляется пустая строка.

Если таблица не входит на страницу, ее можно разделить и продолжить на следующей странице. При этом над продолжением таблицы должна быть сделана надпись «Продолжение таблицы 3». Если строки и графы таблицы выходят за формат страницы, ее делят на части, помещая одну часть под другой, при этом в каждой части повторяют верхнюю строку таблицы (шапку) и крайний левый столбец. При делении таблицы на части допускается шапку или боковик заменять соответственно номером граф и строк. При этом нумеруются арабскими цифрами столбцы и (или) строки первой части таблицы. Если в конце страницы таблица прерывается и ее продолжение располагается на следующей странице, то в первой части нижнюю горизонтальную линию, ограничивающую таблицу, не проводят.

Можно размещать таблицу в альбомной ориентации таким образом, чтобы таблицу можно было читать при повороте её на 90° по часовой стрелке.

При отсутствии отдельных данных в таблице следует ставить прочерк (тире Если необходимо пояснить отдельные данные, приведенные в КР, или обозначить ссылку на источник информации, то следует использовать внутристрочные сноски. Они размещаются сразу после цитаты в основном тексте, в квадратных скобках указывается номер издания соответственно списку использованных источников и литературы и страницы, на которой размещен текст. Сноски заключают в квадратные скобки, например, [5, с. 20] или [5, с. 20–22], где 5 – порядковый номер документа, включенного в список использованных источников и литературы, 20–
22 – страницы, на которые ссылаются. Если не точная цитата, то возможна сноска, например, [5]. Сноска оформляется перед точкой, поставленной в предложении, а не после нее, например, «примером купли-продажи на туристском рынке является туристский продукт» [4, с. 122].

Недопустимо дословное (без соответствующих ссылок) заимствование текста из учебников, пособий, специальной литературы, нормативных и инструктивных материалов. При ссылках на разделы, подразделы, пункты, рисунки, таблицы, формулы и приложения следует указывать их порядковый номер, например: «… в разделе 2», «… в подразделе 2.1», «… на рисунке 5», «… в соответствии с формулой (4)», «…по данным, приведенным в таблице 8», «… в приложении Б».

Сокращения слов или словосочетаний допускаются только общепринятые (по ГОСТ Р 7.0.12-2011). Общепринятые условные сокращения, которые делаются после перечисления: «т. е.» (то есть), «и т. д.» (и так далее), «и т. п.» (и тому подобное), «и др.» (и другие), «и пр.» (и прочие). Общепринятые условные сокращения, которые делаются при ссылках: «см.» (смотри), «ср.» (сравни). Общепринятые условные сокращения при обозначении цифрами веков и годов: «в.» (век), «вв.» (века), «г.» (год), «гг.» (годы). Другие общепринятые сокращения: «т.» (том), «н. ст.» (новый стиль), «ст. ст.» (старый стиль), «н. э.» (наша эра), «г.» (город), «обл.» (область), «гр.» (гражданин), «с.» (страница при цифрах), «акад.» (академик), «доц.» (доцент), «проф.» (профессор).

При выполнении курсовой работы следует учесть особенности оформления отдельных структурных элементов. К основным структурным элементам курсовой работы принято относить: титульный лист, задание, реферат, содержание, введение, теоретический раздел, аналитический раздел, практический раздел, заключение, а также список использованных источников и литературы, приложения (по необходимости).

Все структурные элементы курсовой работы (перечислены выше) оформляются осогласно установленным Правилам оформления учебных работ студентов в НФИ КемГУ [10]. Остановимся на особенностях оформления отдельных из них.

Титульный лист. На титульном листе должны быть указаны факультет, фамилия, имя, отчество, группа, тема курсовой работы, дисциплина, по которой выполняется курсовая работа, направление, профиль подготовки. Образец титульного листа приведен в **Приложении Б.**

Задание на курсовую работу. В задании обязательно указываются: тема курсовой работы, параметры утверждения (номер распоряжения и дата), перечень основных вопросов, подлежащих исследованию и разработке, исходные данные**:** фундаментальные и периодические издания, нормативные документы, справочная литература, ресурсы Internet, даты выдачи задания и сдачи курсовой работы. Задание должно быть подписало как студентом, выполняющим работу, так и научным руководителем. Наличие подписей свидетельствует о том, что студент принял задание к выполнению, а тема и содержание и пр. согласовано с научным руководителем. Образец задания приведен в **Приложении В.**

Реферат должен содержать сведения об объеме работы (страниц), количестве иллюстраций (рисунков), таблиц, использованных источников, приложений (прил.), перечень ключевых слов, текст реферата. Перечень ключевых слов должен характеризовать содержание работы, включать от 5 до 15 ключевых слов в именительном падеже, написанных в строку через запятые прописными буквами. Текст реферата должен отражать объект и предмет исследования, цель работы, методы исследования, полученные результаты. Объем текста реферата – одна страница. Образец реферата приведен в **Приложении Г**.

Содержание включает наименование всех разделов, подразделов и пунктов с указанием номера страниц, с которых они начинаются в тексте, в том числе: введение; разделы, подразделы пояснительной записки; заключение; список использованных источников; приложения. Все разделы курсовой работы должны быть связаны между собой и рассмотрены в полном соответствии с планом работы. Конкретные требования к содержанию каждого раздела курсовой работы (с учетом темы) определяются преподавателем (научным руководителем) на консультации. План курсовой работы, названия разделов и подразделов определяются студентом самостоятельно, но обязательно проходят процедуру согласования с научным руководителем, совместно с которым при необходимости корректируется план и уточняются формулировки отдельных пунктов и подпунктов плана.

Заключение должно дать представление о проделанной работе, о полученных результатах и сформулированных выводах. Заключение (выводы и предло-

жения). В этом разделе студенту следует сформулировать выводы и предложения по решению рассматриваемой проблемы в соответствии с целями и задачами исследования. Рекомендации должны носить адресный характер, быть экономически обоснованными. Если по тому или иному предложению (рекомендации) не может быть рассчитан экономический эффект, то указывается социальная, научная, национальная, правовая и др. ценность внесенного предложения. Объем заключения не должен превышать 2–3 страницы компьютерного текста.

Список используемой литературы и источников. Курсовая работа должна отражать хорошее знание литературы, законодательных, нормативных документов, исследований и публикаций учёных и специалистов по данной теме, умение оценивать точки зрения различных авторов по данной проблеме и излагать своё отношение к ним. Литературу, необходимую для выполнения курсовой работы, студент подбирает самостоятельно. При выполнении работы необходимо обратить внимание на то, что использовать следует издания более поздних лет, так как в них представлены уже сложившиеся точки зрения на исследуемые темы.

В настоящих методических указаниях представлен ***перечень рекомендуемой литературы.*** В списке литературы, составленном студентом, должны содержаться только те источники, которые непосредственно использовались при написании курсовой работы, а так же те, которые послужили базой для формирования точки зрения студента. Список литературы должен содержать перечень отечественных и зарубежных литературных источников, правовых актов, источников статистических данных и иных опубликованных документов и материалов, использованных при написании курсовой работы. Каждому источнику (наименованию) присваивается порядковый номер и приводятся его выходные данные. В тесте курсовой работы должны быть ссылки на учебную, научную литературу и источники из списка использованной литературы и источников, представленном в курсовой работе.

Приложения. Эту часть курсовой работы целесообразно создавать, когда автор использует относительно большое количество громоздких таблиц, статистического материала, описания методики расчета, исторических справок. Такой материал, помещенный непосредственно в основную часть, затруднил бы чтение работы. В тексте необходимо сослаться на информацию, включенную в приложения. В приложениях может содержаться табличный и графический материал. Следует особо подчеркнуть, что любые таблицы, графики, диаграммы, схемы, приводимые автором, должны иметь название, кроме этого на них необходимо ссылаться для облегчения понимания идей автора, его аргументации.

3. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ И ЗАЩИТЫ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

3.1. Порядок выполнения курсовой работы.

После того, как тема выбрана и согласована с преподавателем, студент получает задание и график выполнения курсовой , которые визируются преподавателем и студентом. До конца выполнения работы хранится у студента, затем подшивается и сдается вместе с курсовой работой на кафедру.

Приступая к выполнению задания на курсовую работу, необходимо ознакомиться с соответствующими разделами программы курса и методическими указаниями, изучить предлагаемую литературу и другие необходимые источники. Информационной базой для выполнения курсовой работы служат литературные источники, учебные пособия, журналы, газеты, статистические данные, соответствующие тематике курсовой работы.

Выполнение студентами курсовой работы складывается из следующих этапов:

1) выбор темы;
2) составление списка источников и литературы по теме;
3) изучение источников и литературы;
4) составление плана работы;
5) изложение темы и оформление работы;
6) работа с замечаниями преподавателя;
7) защита курсовой работы.

С учетом, полученного задания, используя библиотечные и электронные каталоги, поисковые системы Интернета, подобрать литературу, осуществить просмотровое чтение и составить примерный план курсовой работы. План курсовой работы и список литературы, составлений с учетом действующих стандартов, обсудить с преподавателем обязательно, после чего можно приступать к работе над курсовой работой с учетом графика ее выполнения.

Курсовая работа выполняется в на 3 курсе в 5 семестре (17 учебных недель). Сроки выполнения курсовой работы и содержание работы на отдельных этапах ее выполнения представлены в таблице 1. Организационные, и теоретико – методологические вопросы, которые возникают у студентов в процессе выполнения курсовой работы, обсуждаются с научным руководителем на консультации. Консультации проводятся еженедельно в соответствии с кафедральным графиком. Материалы на проверку (см. 5-6 этап) предоставляются электронном виде и передаются преподавателю лично, посредством электронной почты или загрузки в Moodle.

Таблица 1– График выполнения курсовой работы

Этапы выпол-	Сроки выполнения	Содержание работы

нения курсовой работы		
1этап	1-2 неделя с начала семестра	Выбор темы и согласование ее с преподавателем
2 этап	3-4 неделя	Подготовка библиографии по выбранной теме и плана курсовой работы
3 этап	5 неделя	Утверждение плана курсовой работы
4 этап	6-8 неделя	Сбор и анализ статистики, фактического материала, первоисточников и литературы
5 этап	9-13 неделя	Подготовка I варианта курсовой работы, работа над замечаниями
6 этап	14-15 неделя	Завершение курсовой работы, ее оформление, проверка преподавателем
7 этап	16-17 неделя	Защита курсовой работы

Курсовая работа должна быть выполнена студентами в срок, установленный графиком учебного процесса. Это, в свою очередь, требует от студента умелой и правильной организации своего труда, ибо, как показывает практика, нельзя на высоком теоретическом уровне выполнить курсовую работу ", штурмом", за несколько дней перед экзаменационной сессией. Это, как правило, неизбежно ведет к тому, что в работе появляются серьезные недостатки.

Затем следует приступить к изучению первоисточников, монографий по данной теме, статей периодической печати (газет, журналов и др.). При чтении литературы необходимо делать выписки. Записи должны быть краткими, относящимися только к теме контрольной работы. При конспектировании литературы надо указывать исходные библиографические данные (фамилию, инициалы автора, название литературы, издание, год, страницу) для того, чтобы занести ее в перечень использованной литературы.

Особое внимание следует обращать на статьи, опубликованные в журналах: " Туризм: право и экономика ", " Проблемы теории и практики управления ", " Менеджмент в России и за рубежом ", "Общество и экономика", Вестники Московского, Санкт-Петербургского и др. университетов. При написании контрольной работы необходимо пользоваться также справочными изданиями (энциклопедиями, справочниками).

После того как подобрана основная и дополнительная литература, следует приступать к ее изучению.

3.2 Защита курсовой работы

Курсовая работа проверяется преподавателем кафедры. Оценивается качество работы, степень самостоятельности ее выполнения, отмечаются достоинства и недостатки в раскрытии темы, правильность выполнения практических задач, степень сформированности компетенций.

Работа, получившая в ходе предварительной проверки положительную оценку, представляется к защите. Отрицательная оценка предполагает полную или частичную переработку курсовой работы. При подготовке к защите студент должен ознакомиться с замечаниями, подготовить на них ответы и устранить недостатки.

Курсовая работа должна быть выполнена и представлена в срок, установленный преподавателем. По окончанию выполнения курсовой работы студент должен представить и защитить законченную и оформленную в соответствии с требованиями действующих стандартов работу.

За качество, правильность расчетов, обоснованные решения и рекомендации, а также за своевременное и в соответствующем объеме выполнение курсовой работы несет ответственность студент – автор курсовой работы.

Работа должна быть представлена на кафедру не менее, чем за одну неделю до предполагаемого срока защиты. Законченная курсовая работа, подписанная студентом, должна быть представлена научному руководителю, который принимает решение о допуске к защите, делая об этом соответствующую запись на титульном листе курсовой работы.

Студент, выполнивший курсовую работу и получивший допуск, должен подготовиться к защите: составить доклад на 5-10 минут, подготовить раздаточный материал или презентацию (при необходимости). Основное внимание должно быть уделено изложению практической части, выводам и предложениям, вытекающим из проведенных исследований.

В процессе защиты курсовой работы студент не должен озвучивать чужие общеизвестные сведения, положения, определения, а кратко изложить понимание исследуемой проблемы, уделив большее внимание результатам собственного исследования.

В докладе рекомендуется отразить:

– обоснование актуальности темы;

–определить цель и задачи курсовой работы;

– характеристику объекта исследования;

– основное содержание в разрезе разделов;

– обоснование предлагаемых мероприятий;

– выводы и предложения.

Содержание доклада может быть иллюстрировано таблицами и графиками. По завершении доклада студенту предоставляется возможность ответить на вопросы преподавателя или присутствующих на защите студентов (вариант публичной защиты). В ответах на поставленные вопросы студент, при необходимости, имеет право воспользоваться своей курсовой работой. Следует считать корректными те вопросы, которые относятся к теме исследования.

3.2. Критерии оценки курсовой работы

Выполненная работа сдается на проверку преподавателю. Удовлетворительно выполненная работа оценивается на определенное количество баллов. Минимальное количество баллов 51, максимальное 100. Критерии оценки по разделам курсовой работы приведены в таблице 2.

Таблица 2 – Критерии оценивания курсовой работы

Критерии оценивания	**Баллов за одну задачу**	
	Минимум	**Максимум**
1.Введение	**5**	**10**
2. Теоретическая часть:	**15**	**30**
2.1.Новизна материала ✓ новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; ✓ наличие авторской позиции, самостоятельность суждений ✓ степень самостоятельности работы.	5	8
2.2 Степень раскрытия темы ✓ соответствие содержания теме; ✓ полнота и глубина проработанности темы; ✓ умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; ✓ умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.	6	15
2.3. Обоснованность выбора источников ✓ круг, полнота использования литературных источников по теме; ✓ привлечение новейших работ по теме (журнальные публикации, материалы сборников	4	7

научных трудов и т.д.).		
3. Аналитическая часть:	**10**	**20**
3.1 Полнота характеристики объекта исследования	2	4
3.2 Соответствие содержания анализа теме и цели курсовой работы	2	4
3.3 Глубина и полнота анализа	2	4
3.4 Адекватность выбора методов анализа с учетом объекта и предмета исследования	2	4
3.5 Обоснованность результатов анализа (выводов)	2	4
4. Практическая часть	**10**	**18**
4.1 Наличие логической связи между результатами анализа и предлагаемыми мероприятиями	4	8
4.1 Обоснованность предлагаемых мероприятий (предложений)	6	10
5. Заключение	**3**	**6**
6. Соблюдение требований к оформлению	**3**	**6**
7. Защита курсовой работы	**5**	**10**
- уровень владения содержанием	2	5
- качество ответов на вопросы	3	5
Итого	**51**	**100**

Результаты курсовой работы оцениваются как «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Критерии перевода баллов в оценку представлены в таблице 2.

Таблица 3 – Перевод количества набранных баллов при выполнении и защите курсовой работы в итоговую оценку

Оценка по 100-балльной шкале	**Итоговая оценка**
менее 51 балла	неудовлетворительно
51-65	удовлетворительно
66-85	хорошо
86-100	отлично

Степень сформированности компетенций оценивается в соответствие с таблицей 4.

Таблица 4 – Степень освоения профессиональных компетенций в курсовой работе

Код компетенции	Содержание компетенции	Степень освоения компетенции			
		Неудовл. (2)	Удовл. (3)	Хорошо (4)	Отлично (5)
ОПК-2	Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания				
ПК-1	Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания				
Средний балл сформированности компетенций					

Форма рецензии руководителя курсовой работы на курсовую работу представлена **в Приложении Е.**

Курсовая работа удостаивается оценок «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно». При этом учитываются такие критерии как самостоятельность работы, ее практическая ценность, содержание и правильность оформления, использование программ ПК, качество иллюстраций, доклад студента и его ответы на вопросы. При оценке курсовой работы принимается во внимание качество ее выполнения: содержание работы, ее соответствие заданию, глубина проработки рассматриваемых вопросов, качество анализа, аргументированность выводов, логическая последовательность и оригинальность подачи материала, стиль изложения, обоснованность предложений.

Курсовая работа оценивается на «отлично», если ее содержание глубоко раскрывает исследуемую тему: дается история рассматриваемых вопросов, их современное состояние, обобщается зарубежный опыт, при теоретической направленности работы – дается анализ различных точек зрения, при практической – привлекается значительный объем фактического материала и дает его всесторонний анализ, выводы аргументированы, материал изложен логически последовательно, работа оформлена в соответствии с требованиями НФИ КемГУ, доклад раскрывает основное содержание работы, студент свободно владеет материалом и отвечает на все вопросы при защите курсовой работы.

Курсовая работа может быть также оценена на «отлично», если имеются небольшие погрешности, допущенные при рассмотрении отдельных вопросов (или оформлении работы), но материал подается оригинально, или использованы новые методики анализа, планирования и прогнозирования, доклад раскрывает основные положения работы, даны четкие ответы на все вопросы, заданные студенту при защите курсовой работы.

Оценка «хорошо» дается курсовой работе, если ее содержание достаточно глубоко раскрывает тему, но автором допущены некоторые погрешности, не носящие принципиального характера, доклад раскрывает основное содержание исследования, ответы при защите курсовой работы даны в основном на все вопросы. Оценка «хорошо» может быть дана курсовой работе, если ее качество оценено на «отлично», но при защите работы представленный доклад не раскрывает сущности работы и (или) студент ответил не на все поставленные вопросы.

Курсовая работа оценивается на «удовлетворительно», если какой-то раздел выполнен поверхностно: не исследована история рассматриваемых вопросов или недостаточно полно проанализировано их современное состояние, при практической направленности работы – привлечен небольшой объем фактического материала или анализ материала выполнен на уровне констатации фактов, предложенные мероприятия не конкретны, расплывчаты, работа оформлена небрежно. Курсовая работа может быть также оценена на «удовлетворительно», если она выполнена на хорошем уровне, но доклад, представленный на защите работы, не отражает ее основного содержания, студент ответил не на все вопросы.

Оценка «неудовлетворительно» может быть дана курсовой работе, если ее разделы выполнены поверхностно, доклад не раскрывает тему работы, не получены ответы на все вопросы, заданные при защите работы. Курсовая работа может быть также оценена на «неудовлетворительно», если ее содержание оценивается на «удовлетворительно», но студент не владеет материалом, затрудняется в ответах на вопросы при защите работы.

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Антикризисный менеджмент в гостиничном бизнесе / В.В. Иванов, А.Б. Волов. - Москва: ИНФРА-М, 2010. - 336 с. – URL: http://www.znanium.com/catalog.php?bookinfo=197009

   (дата обращения 5.10.2019). – Текст: электронный

2. Бикташева, Д.Л. Менеджмент в туризме: учебное пособие / Д.Л. Бикташева, Л.П. Гиевая, Т.С. Жданова. – Москва: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014.- URL: http://znanium.com/bookread.php?book=445652 (дата обращения 5.10.2019). – Текст: электронный
3. Горенбергов М.А. Гостиничный менеджмент: учебное пособие / М.А. Горенбургов, В.В. Гончаров.- Москва: Троицкий мост,2013.- 376 с.- URL: http://findknig.com/book.php?id=24239615 (дата обращения 5.10.2019). – Текст: электронный.
4. Дмитриева, Н.В. Гостиничный менеджмент: учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков. - Москва: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 352 с.- ISBN 978-5-98281-410-4 – URL: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473497 (дата обращения 5.10.2019). – Текст: электронный.
5. Зайцева, Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие/Зайцева Н. А., 3-е изд., доп. - Москва: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 368 с. - ISBN 978-5-00091-141-9 - URL: http://znanium.com/catalog/product/518080 (дата обращения 5.10.2019). – Текст: электронный.
6. Зайцева, Н.А. Десять советов по взаимодействию с проблемными подчиненными, руководителями, слушателями: Практическое пособие / Н.А. Зайцева. - 2-е изд. - Москва: Альфа-М, 2014. - 102 с. - ISBN 978-5-98281-380-0 - URL:: http://znanium.com/catalog/product/450196 (дата обращения 5.10.2019). – Текст: электронный.
7. Киседобрев, В.П. Менеджмент в туризме: учебник / В.П. Киседобрев, О.Н. Кострюкова, А.В. Киседобрев; Под ред. проф. Е.И. Богданова. - Москва: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – URL: http://znanium.com/bookread.php?book=369961. – (дата обращения 5.10.2019). – Текст: электронный.
8. Косолапов, А.Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства: учебное пособие / А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. — Москва: КноРус, 2015. — 198 с. —URL: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=53306 (дата обращения 5.10.2019). – Текст: электронный.
9. Менеджмент гостеприимства: учебное пособие / Е.Н. Кнышова, Ю.М. Белозерова. - Москва: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2010. - 512 с. – URL: http://www.znanium.com/catalog.php?bookinfo=204348 (дата обращения 5.10.2019). – Текст: электронный.
10. Правила оформления учебных работ студентов [Текст] : учеб.-метод. пособие / И. А. Жибинова, Е. А. Аракелян, О. В. Соколова. – Новокузнецк : Но-

вокузнец. ин-т (фил.) Кемеров. гос. ун-та, 2018. – 119 с. – Текст : непосредственный.

11. Скобкин, С.С. Стратегия развития предприятия индустрии гостеприимства и туризма: учеб. пособие / С.С. Скобкин. - Москва: Магистр: ИНФРА-М, 2010. - 432 с. – URL:http://znanium.com/bookread.php?book=193469 (дата обращения 5.10.2019). – Текст: электронный.
12. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном бизнесе: учебное пособие / Н.А. Зайцева, А.А. Ларионова. – Москва: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 320 с. – URL: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=424026 (дата обращения 5.10.2019). – Текст: электронный.
13. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — URL: www.biblio-online.ru/book/organizaciya-gostinichnogo-dela-430919
14. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — URL: www.biblio-online.ru/book/standartizaciya-sertifikaciya-klassifikaciya-v-turistskoy-i-gostinichnoy-industrii-447083
15. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 331 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-08193-0. — URL: www.biblio-online.ru/book/organizaciya-gostinichnogo-dela-432903
16. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 336 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-08190-9. — URL: www.biblio-online.ru/book/tehnologii-gostinichnoy-deyatelnosti-teoriya-i-praktika-432904
17. Морозов, М. А. Экономика организации туризма : учебник для академического бакалавриата / М. А. Морозов, Н. С. Морозова. — 5-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 291 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-07403-1. — URL: www.biblio-online.ru/book/ekonomika-organizacii-turizma-441186
18. Российский союз туриндустрии. – URL: http://www.rata.ru/– (дата обращения 5.10.2019). – Текст: электронный.
19. Российская гостиничная ассоциация. – URL: http://www.rha.ru/– (дата обращения 5.10.2019). – Текст: электронный.
20. Федерация рестораторов и отельеров. – URL: http://www.new.frio.ru/– (дата обращения 5.10.2019). – Текст: электронный.
21. Всемирная туристская организация - WTO-UN. – URL: http://www.unwto.org/index.php. – (дата обращения 5.10.2019). – Текст: электронный.

22. Всемирная ассоциация гостиниц и ресторанов - International Hotels & Restaurants Association. – URL: http://www.ih-ra.com/– (дата обращения 5.10.2019). – Текст: электронный.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Темы курсовой работы по дисциплине «Гостиничный менеджмент»

1. Проектирование организационной структуры управления гостиничного предприятия
2. Модель инновационной программы для предприятия сферы гостеприимства (на примере разработки локального проекта или буклета гостиницы).
3. Разработка технологии контроля на гостиничном предприятии.
4. Фандрейзинговая деятельность менеджера в гостиничной сфере (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. Административно-организационный механизм менеджмента в сфере гостеприимства.
7. Модель процесса коллективного принятия решения с помощью техники «мозговой атаки» и метода Дельфы (на примере гостиничного предприятия).
8. Модель рационализации труда менеджера (на конкретном примере).
9. Построение идеальной модели общения менеджера гостиницы с воображаемым собеседником (клиентом гостиничного предприятия).
10. Разработка технологии совещания (на примере гостиничного предприятия).
11. Различные виды конфликтов и разработка модели управления им (разработка кейсов для гостиничного сервиса).
12. Менеджмент персонала в международной гостиничной индустрии (на примере одной из гостиничных цепей).
13. Менеджмент персонала в международной ресторанной цепи (на примере одной из ресторанных цепей).
14. Показатели и методы оценки эффективности менеджмента для гостиничного предприятия.
15. Разработка и реализация культурных программы в гостиничном сервисе: обобщение опыта и технология.
16. Планирование как функция менеджмента (разработка дерева целей гостиничного предприятия).
17. Формирование системы мотивации персонала гостиничного предприятия: теория и практика
18. Анализ внешних факторов и их влияние на сферу гостеприимства.
19. Основные элементы корпоративной культуры гостиницы (на примере конкретных гостиничных предприятий).
20. Технология формирования фирменного стиля гостиничного предприятия: теория и практика.
21. Совершенствование процесса принятия управленческих решений.
22. Методы организации труда персонала гостиницы за рубежом и в России: сравнительный анализ
23. Методология подбора кадров в гостиницу и предприятие общественного питания.
24. Модель переподготовки кадров (на примере гостиничного предприятия или предприятия общественного питания).
25. Анализ основных подходов к оценке и оплате труда специалистов и менеджеров гостиниц.
26. Франчайзинг как один из способов организации гостиничного бизнеса (опыт использования франчайзинга российскими гостиницами).
27. Корпоративный менеджмент (на примере конкретного гостиничного предприятия).

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Образец оформления титульного листа

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Новокузнецкий институт (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования
«Кемеровский государственный университет»

Факультет информатики, математики и экономики

Кафедра экономики и управления

Иванова Татьяна Сергеевна
гр. ГДз-19-1

ФРАНЧАЙЗИНГ КАК ОДИН ИЗ СПОСОБОВ ОРГАНИЗАЦИИ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА (ОПЫТ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ФРАНЧАЙЗИНГА РОССИЙСКИМИ ГОСТИНИЦАМИ).

Курсовая работа
по дисциплине «Гостиничный менеджмент»

по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело
направленность (профиль) подготовки «Гостиничная деятельность»

Проверил:
канд. экон. наук, доцент
Н.К. Михайлова

Оценка за курсовую работу:

_____ баллов

_____
подпись

«___» _____ 2021__ г.

Новокузнецк 2021

ПРИЛОЖЕНИЕ В

Форма задания на курсовую работу

Новокузнецкий институт (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования
«Кемеровский государственный университет»

Факультет информатики, математики и экономики

Кафедра экономики и управления

ЗАДАНИЕ
на курсовую работу
студенту гр. ГДз-19-1 Ивановой Татьяне Сергеевне

28. **Тема курсовой работы** «Франчайзинг как один из способов организации гостиничного бизнеса (опыт использования франчайзинга российскими гостиницами).

1. Утверждена распоряжением декана №___ от _____.2021 г.

2. Содержание работы (перечень подлежащих разработке вопросов):

2.1 Теоретические и правовые аспекты применения франчайзинга в гостиничном сервисе.

2.2 Российский опыт использования этой формы в управлении гостиничными предприятиями.

2.3 Анализ преимуществ и проблемных аспекты франчайзинга.

2.4 Перспективы его использования российскими гостиничными предприятиями.

2.5 Рекомендации по использованию на основе обобщения опыта

3. Исходные данные: фундаментальные и периодические издания, нормативные документы, справочная литература, ресурсы Internet.

4. Задание выдано: «___» _____ 20___ г.

5. Дата сдачи курсовой работы: «___» _____ 20___ г.

Руководитель канд. Экон. наук, доцент _____ Н.К. Михайлова

Студент гр. ГДз-19-1 _____ Т.С. Иванова

ПРИЛОЖЕНИЕ Г

Пример оформления реферата

РЕФЕРАТ

Пояснительная записка: 38 страниц, 5 рисунков, 8 таблиц, 25 источника, 2 приложение.

ГОСТИНИЧНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ, ПЕРСОНАЛ, СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ, ОРГАНИЗАЦИЯ ТРУДА, ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА, ЭФФЕКТИВНОСТЬ УПРАВЛЕНИЯ ТРУДОВЫМИ РЕСУРСАМИ.

Актуальность темы исследования обусловлена тем, что персонал в системе работы гостиничных предприятий играет одну из самых важных ролей, именно от эффективности его работы зависят экономические показатели, впечатление гостей о качестве работы гостиничного предприятия. Руководители должны стремиться к совершенствованию системы управления персоналом в своих организациях, искать новые способы и методы удовлетворения сотрудников собственной работой.

Объект исследования – система управления персоналом гостиницы

Предмет исследования – совершенствование системы управления персонала в гостинице

Цель работы – разработке мероприятий по совершенствованию управления персоналом в гостинице.

Методы исследования – анализ учебной и научной литературы, статистических и фактических данных, методы обобщения, сравнения, классификации, прогнозирования.

В теоретической части были изучены теоретические аспекты управления персоналом в гостиницах, влияние на процесс управления фактора сезонности.

В аналитической части дана общая характеристика гостиничного предприятия, проанализирован персонал, система управления им, а также и выявлены проблемы данного вида управленческой деятельности.

В практической части были разработаны меры по снижению текучести кадров, разработана программа профессионального развития, которая может быть использована на практике и в других гостиницах.

На основе результатов проведенного исследования предложенные мероприятия сезонного найма студентов и профессиональной адаптации позволят снизить сезонную текучесть кадров на гостиничном предприятии, а новая система оплаты труда позволит сократить издержки, связанные с фондом оплаты труда.

ПРИЛОЖЕНИЕ Д

Рецензия на курсовую работу

Обучающийся _____группы _____
(Ф.И.О.)

направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, профиль «Гостиничная деятельность», дисциплина «Гостиничный менеджмент»

Тема курсовой работы_____

1. Оценка общих характеристик курсовой работы:

Критерии оценивания	**Баллы**
1. Теоретическая часть:	
1. Введение	
2.1.Новизна материала ✓ новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; ✓ наличие авторской позиции, самостоятельность суждений ✓ степень самостоятельности работы.	
2.2 Степень раскрытия темы ✓ соответствие содержания теме; ✓ полнота и глубина проработанности темы; ✓ умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; ✓ умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.	
2.3. Обоснованность выбора источников ✓ круг, полнота использования литературных источников по теме; ✓ привлечение новейших работ по теме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).	
3. Аналитическая часть:	
3.1 Полнота характеристики объекта исследования	
3.2 Соответствие содержания анализа теме и цели курсовой работы	
3.3 Глубина и полнота анализа	
3.4 Адекватность выбора методов анализа с учетом объекта и предмета исследования	
3.5 Обоснованность результатов анализа (выводов)	
4. Практическая часть:	
4.1 Наличие логической связи между результатами анализа и предлагаемыми мероприятиями	
4.1 Обоснованность предлагаемых мероприятий (предложений)	
6.Заключение	
7. Соблюдение требований к оформлению	
8. Защита курсовой работы	
- уровень владения содержанием	
- качество ответов на вопросы	
Итого	

2. Степень освоения общекультурных и профессиональных компетенций в курсовой работе:

Код компетенции	Содержание компетенции	Степень освоения компетенции			
		Неудовл. (2)	Удовл. (3)	Хорошо (4)	Отлично (5)
Средний балл сформированности компетенций					

Общая оценка по курсовой работе_____

Преподаватель_____
(должность, ученая степень, звание, фамилия, имя, отчество)

«_____»_____20___г. _____
(дата) *(подпись)*