

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФИЛИАЛ ФГБОУ ВО «ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА» В Г. НАХОДКЕ

КАФЕДРА ГУМАНИТАРНЫХ И ИСКУССТВОВЕДЧЕСКИХ ДИСЦИПЛИН

КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ 1

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки

43.03.01 Сервис

Профиль подготовки

Социокультурный сервис

Форма обучения – очная

Рабочая программа дисциплины «Курсовое проектирование – 1» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль подготовки «Социокультурный сервис» и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 19 декабря 2013 г. № 1367)

Составитель: Соломонова Л.В., старший преподаватель кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин

Утверждена на заседании кафедры дизайна и сервиса от 14.04.2011 года, протокол № 8.

Редакция 2015 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин от 24.06.2015 года, протокол № 9

Редакция 2016 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин от «07» июня 2016 года, протокол № 10.

Заведующий кафедрой  Шумейко М.В.

1 Цели и задачи курсовой работы

Курсовая работа направлена на формирование у студентов комплекса компетенций в соответствии с профессиональной деятельностью бакалавров, включающей процессы сервиса, обеспечивающие представление услуг потребителю в системе согласованных рыночных отношений.

Курсовая работа призвана выявить способность студента самостоятельно решать конкретные практические задачи на основе полученных теоретических и практических знаний. Кроме того курсовая работа должна подготовить студентов к выполнению сервисной, производственно-технологической, организационно-управленческой и научно-технической деятельности.

Основной целью любой курсовой работы является систематизация и совершенствование профессиональных знаний, закрепление их при исследовании различных аспектов сервисной деятельности, связанных как с теоретической, так и с практической частью работы, формирование практических навыков в соответствии с квалификационными требованиями.

Курсовое проектирование 1 предполагает выявление способностей студентов к самостоятельному осмыслению проблем, творческому, критическому их анализу, умению отбирать нужный материал, формулировать выводы, предложения и рекомендации по предмету исследования, а также контроль умения студента правильно организовать свою работу и оформить её результаты.

Целями курсовой работы являются:

- создание расширенной системы знаний и умений их применять при разработке практических решений в области организации деятельности предприятий социально-культурного сервиса, формирования деловых коммуникаций; организации и управления процессами оказания и продвижения услуг, технологии разработки услуг, управления качеством услуг и его непрерывным улучшением;

- овладение современными технологиями и методами организации деятельности предприятий социально-культурного сервиса в особенности приемами и методами диагностики, анализа, проектирования и совершенствования бизнес-процессов сервисной фирмы.

Курсовая работа сосредотачивает студента на решении следующих задач:

- обосновать актуальность выбранной темы, ее ценность и значение для эффективной организации деятельности исследуемого предприятия или выбранной сферы сервисной деятельности;

- изучить теоретические положения, нормативно-техническую документацию, статистические материалы, справочную и научную литературу по избранной теме;

- определить цель и задачи, которые необходимо решить в процессе анализа данной темы;

- определить последовательность этапов практического решения аспектов проблемы; разработать и выполнить программу эмпирического исследования; собрать необходимый статистический материал для субъективной и объективной оценки проведения анализа состояния исследуемой проблемы на предприятии;

- провести анализ собранных данных, выявить проблемы и разработать практические рекомендации по совершенствованию деятельности исследуемого предприятия;

- на базе полученных знаний, навыков и умений обосновать полученные результаты и сделать выводы;

- оформить курсовую работу в соответствии с нормативными требованиями, предъявляемыми к подобным материалам.

Данные цель и задачи, заявленные как необходимое условие курсовой работы, позволяют студенту в процессе работы приобрести навыки:

- работы со специальной литературой фундаментального и прикладного характера, посвященной исследовательской проблеме;

- выявления основных параметров деловой ситуации конкретного сервисного учреждения;
- сбора, систематизации, обобщения и анализа фактического материала по исследуемой проблеме;
- умения логично и научно обоснованно формулировать теоретические и практические рекомендации, результаты анализа, проектные решения и мероприятия по их внедрению;
- приобретения способностей в понимании индивидуально-психических процессов, свойств и состояний, проявляющихся в деловом общении, а также в исследовании психологии рабочей группы в процессе её формирования и жизнедеятельности;
- практического применения психодиагностических методик, направленных на выявление основных проявлений личности, детерминирующих её поведение в деловом общении.

Выполнение курсовой работы в зависимости от поставленных целей позволит студенту освоить: методы математической обработки полученных данных; методы управления качеством; методы разработки и анализа процесса взаимодействия с клиентами; приобрести навыки расчета ранговой корреляции Спирмена и расчета критерия Фишера.

Выполнение курсовой работы направлено на закрепление полученных в процессе обучения следующих умений: работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг; формировать клиентурные отношения, соблюдая требования профессиональной этики; проводить исследования рынка; осуществлять производственно-хозяйственную деятельность.

Выполнение эмпирической части курсовой работы подтверждают и совершенствуют такие навыки как: владение умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом социальных факторов; владение навыками получения, обработки и интерпретации научной информации; владение приемами выбора ресурсов и технических средств, для реализации процесса сервиса и продвижения услуг.

2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю), являются знания, умения, владения и/или опыт деятельности, характеризующие этапы/уровни формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы в целом. Перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины, приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Формируемые компетенции

Название ОПОП ВО (сокращенное название)	Компетенции	Название компетенции	Составляющие компетенции	
БСС	ОК-5	способностью к самоорганизации и самообразованию	Владения:	способностью к самоорганизации и самообразованию

	ПК-9	способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	Знания:	механизмы восприятия человека человеком в процессе межличностного общения и взаимодействия; особенности проявления личностных качеств в общении; специфику конфликтных ситуаций в сфере социокультурного сервиса и способы разрешения конфликтной ситуации
			Умения:	свободно пользоваться научной терминологией, основным понятийным аппаратом; интерпретировать вербальные и невербальные характеристики делового общения и взаимодействия в сфере социокультурного сервиса
			Владение:	навыками анализа конфликта, выбора соответствующих оптимальных стратегий и тактик поведения в конфликте; навыками диагностики и психокоррекции конфликтных личностей; навыками диагностики индивидуальных личностных особенностей потребителей социокультурных услуг
	ПК-11	готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	Знания	этику сферы сервиса и услуг, этику партнерских отношений, эстетику обслуживания, профессиональную этику и этикет.
			Умения	соблюдать требования профессиональной этики и современного этикета.
			Владения	основами профессиональной этики и этикета; основами управления персоналом; навыками проведения деловых встреч и совещаний, техникой деловой переписки и телефонных переговоров

3 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Курсовое проектирование 1» относится к вариативным дисциплинам, изучается студентами в соответствии с учебным планом ОПОП бакалавриата по направлению подготовки 43.03.01 Сервис.

4 Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу по всем формам обучения, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП ВО	Форма обучения	Индекс	Семестр курс	Трудоем- кость	Объем контактной работы (час)					СРС	Форма аттестации	
					(З.Е.)	Всего	Аудиторная					Внеаудиторная
				лек			прак	лаб	ПА			КСР
Б-СС	ОФО	Б.1.В.16	5	1	36						33	ЗБ
Б-СС	ОФО	Б.1.В.17	6	1	36						34	КР

5 Структура и содержание дисциплины (модуля)

В общем случае перечень разделов и их содержание определяется конкретной темой курсовой работы. При выполнении работ исследовательского характера содержание курсовой работы должно состоять из следующих основных частей:

- введения;
- основной части (в соответствии с темой работы);
- заключения;
- списка использованной литературы;
- приложения.

Обычно основная часть курсовой работы состоит из теоретической и эмпирической части. Рекомендуется теоретическое исследование представить в двух разделах. В первом разделе рассматриваются вопросы, относящиеся к объекту исследования, во втором – к предмету. При такой структуре оптимально каждый раздел теоретического исследования разделить на два подраздела. Если в работе теоретические исследования представлены в одном разделе, то соответственно число подразделов увеличивается. При такой структуре теоретическая часть разделяется на три-четыре подраздела. Эмпирическая часть исследования, как правило, представляется в одном разделе, состоящем из трех-четырех подразделов.

Следует отметить, что эмпирическая часть исследования так же может быть разделена на два раздела, если логика построения работы диктует выделить разработку рекомендаций по совершенствованию и оптимизации деятельности или формированию подходов к решению исследуемых проблем на предприятии в отдельный раздел.

Разработка каждой составной части имеет свои особенности.

Введение. В соответствии с общепринятыми правилами оформления курсовых работ во введении необходимо:

- дать краткое обоснование выбранной темы, ее актуальность и необходимость решения проблемы в современных условиях;
- сформулировать научную новизну и практическую значимость работы;
- представить анализ использованных источников;
- определить объект и предмет исследования;
- определить цель и задачи исследования;
- предоставить информационную базу исследования;
- определить методологический подход;
- предоставить перечень использованных методов исследования.

Введение также должно содержать характеристику структуры курсовой работы. Объем введения составляет 1-2 страницы.

Актуальность темы определяется значимостью рассматриваемой проблемы для различных сфер деятельности фирмы в условиях рынка, степенью внимания уделяемого данной проблеме руководством фирмы и современным состоянием проблемы на данном этапе экономического развития сервисных предприятий.

Анализ использованных источников представляет собой краткий перечень вопросов, относящихся к исследуемой теме рассматриваемых авторами работ. Учитывая, что при выполнении курсовой работы студент использует значительное количество источников при их анализе, в ведении отмечаются наиболее значимые по полноте и глубине раскрытия исследуемой проблемы.

Выбор объекта и предмета исследования. Объект является более широким понятием темы. Предмет является составной частью объекта и определяет конкретное направление исследования. Например, для темы:

- «Влияние коммуникативных характеристик персонала на эффективность работы компании» объектом исследования является эффективность работы компании, предметом исследования - коммуникативные характеристики персонала конкретного предприятия;

- «Качественные аспекты организации процесса продаж малого торгового предприятия» объект исследования – управление качеством, предмет исследования – качество организации процесса продаж малого торгового предприятия;

- «Качество трудовой жизни социальных работников» объект исследования – трудовая жизнь, как компонент управления персоналом (или управление персоналом), предмет исследования – качество трудовой жизни социальных работников;

- «Аспекты организации детского клуба в контексте развития творческого потенциала личности» объект исследования – развитие творческого потенциала личности, предмет исследования – организация детского клуба;

- «Исследование технологии управления персоналом в сфере дополнительного профессионального образования» объект исследования – управление персоналом, предмет исследования – технологии управления персоналом в сфере дополнительного профессионального образования;

- «Организация процесса продаж на предприятии розничной торговли» объект исследования – деятельность предприятий розничной торговли, предмет исследования – процесс продаж на предприятии розничной торговли.

Цель исследования определяется темой курсовой работы. Задачи исследования определяют содержание основной части курсовой работы и формулируются в соответствии с подразделами или укрупняются в соответствии с разделами курсовой работы (оптимально ставится не более 5-6 задач). При формулировке задач используются глаголы: выявить, определить, исследовать, обозначить, проанализировать, рассмотреть, сформулировать, обобщить, охарактеризовать, разработать и т.д.

Содержание основной части должно точно соответствовать теме работы и полностью ее раскрывать. В основной части отражаются теоретические и практические результаты исследования, расчеты, обобщение результатов, графический материал, обоснование программы исследования, анализ полученных данных и рекомендации по совершенствованию. Курсовой проект должен содержать расширенную (по сравнению с материалами лекций и учебников) теоретическую и практическую части.

Теоретические исследования. Теоретическая глава представлена аналитической, информационной частью курсового исследования, включающей в себя анализ аспектов той или иной проблемы, выбранной студентом для курсовой работы. При этом выявляется умение студентов работать с различными информационными источниками (учебная, научная литература, интернет). Цель данного анализа определить уровень разработанности тех или иных вопросов, связанных с темой исследования, что позволяет выявить проблемные моменты и создать научную базу для эмпирического исследования.

Теоретические исследования должны в полной мере раскрывать тему, в соответствии с выбранным объектом и предметом исследования, поставленными задачами и спецификой деятельности исследуемого предприятия. Студенту необходимо помнить, что каждое слово в теме несет смысловую нагрузку определяющую содержание как теоретической, так и практической части.

Теоретическая часть должна содержать изложение основных теоретических и методологических положений по выбранной теме, освоенных в результате работы студента над литературными источниками.

В этой части курсовой работы необходимо показать знание рекомендованных научно-исследовательских и учебно-методических публикаций, умение критически подходить к рассмотрению проблем, воспринимать отечественный и зарубежный опыт, отвечающий целям и задачам курсовой работы. Важно продемонстрировать навыки общения, систематизации и структуризации полученных знаний, их приложения к анализу исследуемой проблемы и раскрытию ее сущности.

Для работы над теоретической частью ценным является привлечение для анализа статей, научных монографий, рефератов и другой тематической литературы, в которой разработаны отдельные аспекты проблемы.

При разработке данного раздела следует иметь в виду, что материалы, по выбранной теме, содержащиеся в лекционных курсах и имеющихся учебниках, должны восприниматься студентом как уже известные истины, и если при этом студентом не высказывается оригинальное суждение, то эти материалы не подлежат описанию.

Теоретическая часть включает в себя аналитическо-информационную поддержку исследования выделенных компонентов (аспектов) изучаемой проблемы и состоит из нескольких разделов (подразделов) в которых дается общая сущностная характеристика изучаемой проблемы, рассматриваются составляющие ее аспекты, обосновываются подходы к решению задач.

Например: исследование, направленное на анализ влияния коммуникативных характеристик персонала на эффективность работы компании предполагает следующую последовательность анализа: в первом разделе целесообразно рассмотреть теоретические аспекты понятия «эффективность работы компании» и методы её определения; во втором определить влияние коммуникативных характеристик персонала на эффективность работы компании в соответствии со спецификой её деятельности.

В теоретической части курсовой работы рекомендуется:

- определить сущность исследуемой проблемы, установить, в чем главная цель реализации рассматриваемой проблемы в деятельности организации, ее место в системе сложившейся организации деятельности. Дать характеристику степени приоритетности проблемы в литературных источниках;

- обобщить опыт (как положительный, так и негативный) и уровень реализации рассматриваемой проблемы в деятельности отечественных и зарубежных организаций;

- определить состав и краткое содержание принципов и методов реализации изучаемой проблемы на практике;

- определить какие процессы составляют основу рассматриваемой проблемы, выделить ключевые аспекты и компоненты;

- выявить факторные элементы менеджмента фирмы, оказывающие влияние на фирму и степень реализации проблемы на предприятии;

- определить особенности организации конкретной сервисной деятельности в контексте исследуемой проблемы;

- определить подходы, инструменты и методы анализа состояния исследуемой проблемы на предприятии.

Для тем направленных на решение вопросов по организации новых предприятий важными составляющими теоретической части являются:

- характеристика специфических особенностей организации сервисной деятельности по выбранному направлению;

- клиентские технологии, требования к персоналу, ассортиментная и сервисная политика, параметры качества;

- факторы и тенденции развития выбранного направления сферы сервиса;

- организационно-правовые, производственно-технологические, психологические и др. аспекты организации деятельности предприятий оказывающих аналогичные услуги.

Эмпирические исследования. В задачу эмпирической части входит практический анализ предмета исследования, на материале конкретного сервисного предприятия, являющегося в данном разделе объектом исследования.

Данная часть должна содержать подробную характеристику организации деятельности (менеджмента) конкретного предприятия в контексте исследуемой проблемы, включая формальные и неформальные составляющие, позволяющую дать полный всесторонний анализ современного (реального) состояния исследуемой проблемы, выявить основные позитивные и проблемные компоненты, наметить и разработать рекомендации по совершенствованию деятельности предприятия.

Например: эмпирическая часть курсовой работы, выполненной по теме «Влияние коммуникативных характеристик персонала на эффективность работы компании» должна содержать описание деятельности предприятия, его организационной структуры, анализ личностных характеристик персонала, их сильных и слабых сторон, социотипа, стиля взаимодействия, выработку рекомендаций.

В эмпирической части курсовой работы рекомендуется:

- дать в зависимости от темы общую характеристику предприятия или общую характеристику организационной культуры;

- дать подробную характеристику реального состояния исследуемого вопроса;

- оценить соответствие подходов руководства фирмы современным тенденциям, инновационность, негативность или позитивность ситуации в исследуемом вопросе;

- дать объективную и субъективную оценку результативности деятельности фирмы в контексте исследуемой проблемы;

- выявить причины негативной ситуации по рассматриваемой проблеме, определить их место в производственной или управляющей системе и возможность изменений в позитивную сторону;

- наметить пути позитивного развития и разработать рекомендации по совершенствованию состояния означенной проблемы.

Для тем направленных на решение вопросов организации новых предприятий важными составляющими эмпирической части являются:

- исследование актуальности создания сервисной фирмы соответствующего направления;

- разработка товарной политики предприятия, формирование моделей-предложений, уровня и качества сервиса;

- разработка производственно-технологических и организационных вопросов;

- экономическое обоснование эффективности предлагаемых решений.

К общей характеристике предприятия относятся краткие общие сведения об организации: название, цели и задачи, историческая справка, классификационная характеристика, направление деятельности, организационная структура, функциональные взаимосвязи и характер организационных отношений, уровень организационной культуры.

Характеристика организационной культуры дополняется более подробной характеристикой ценностей организации, миссией и философией организации, уровнем формализации различных аспектов корпоративной культуры и т.д.

Выполнение эмпирической части предполагает использование различных методов и инструментов исследования: метод включенного наблюдения, опрос, в том числе анкетирование и интервьюирование, методы выявления и анализа проблем, инструменты качества, методы анализа и оптимизации бизнес-процессов и т.д. Важную роль при выполнении эмпирической части играет работа с документацией, информационными базами и статистическая обработка данных. Методы психодиагностики и анкетирования целесообразно использовать как для субъективной, так и для объективной оценки.

Например: Эмпирическое исследование по теме «Влияние коммуникативных характеристик персонала на эффективность работы компании» требует использования измерительного материала: тестов, опросников, интервью. С помощью психодиагностических методик определяются особенности взаимоотношений в коллективе, психологический микроклимат, стили руководства, тип корпоративной культуры, уровень коммуникативных характеристик персонала. Используя методы математической обработки данных, можно выявить научную значимость и достоверность полученных результатов.

С целью оптимизации выполнения эмпирических исследований студенты должны предварительно составить программу исследования, обеспечивающую комплексный системный подход. Исследовательская база должна быть обоснована и утверждается руководителем. Используя методы математической обработки данных, можно выявить научную значимость и достоверность полученных результатов. Эмпирический раздел работы должен содержать выводы и рекомендации.

Заключение. Заключение должно содержать анализ полученных результатов в соответствии с целями и задачами, поставленными во введении, основные выводы о проведенном исследовании. Выводы делаются по каждому подразделу теоретической и эмпирической части. Объем заключения 2–3 страницы.

Список литературных источников. В списке литературы указываются все источники на которые дается ссылка основной части курсовой работы. Следует обращать внимание на год издания используемых литературных источников, предпочтение следует отдавать литературным источникам с годом издания не позднее 2005 года, при этом не исключается использование и более ранних изданий, если последние не потеряли свою актуальность.

Приложение. В приложение может быть включен различный дополнительный материал, характеризующий деятельность фирмы, документы предприятия, фотографии, разработанные анкеты, дополнительный детальный анализ различных характеристик и т.д.

Оформление курсовой работы должно производиться в соответствии с стандартом ВГУЭС (СК-СТО-ТР-04-1.005-2015 –Требования к оформлению текстовой части выпускных квалификационных работ, курсовых работ (проектов), рефератов, контрольных работ, отчетов по практикам, лабораторным работам).

6 Методика выполнения курсовой работы

Можно порекомендовать следующий алгоритм работы над курсовой работой:

- 1) Знакомство с данными методическими указаниями.
- 2) Выбор темы и согласование ее с руководителем, составление плана работы, осознание и формулирование цели работы.
- 3) Изучение источников, которые дадут информацию для освещения теоретических и практических аспектов работы (учебная, научная литература; монографии; авторефераты; статьи, первичная информация и т.п.).
- 4) Уточнение темы и плана работы, утверждение у руководителя окончательного варианта.
- 5) Полномасштабный подбор литературы и сбор необходимой информации для практической части.
- 6) Написание курсовой работы.

Подбор литературы целесообразно начинать с изучения тех книг и периодических изданий, которые рекомендованы научным руководителем. При изучении периодических изданий лучше всего использовать последние в году номера журналов, где помещается указатель

Материал должен излагаться в соответствии с названием и целевой установкой работы, логически стройно и последовательно, выводы должны быть аргументированы. При этом нужно четко осознавать, что цель работы состоит не в простом описании поставленных в

плане вопросов, а в анализе существующих проблем управления деятельностью экономических субъектов и обосновании предложений по решению этих проблем.

Сроки выполнения каждого этапа определяет преподаватель в соответствии с графиком учебного процесса. Студент вправе обратиться к преподавателю за консультацией по любому вопросу, возникающему в ходе подготовки курсовой работы, соблюдая при этом нормативы времени, отведенные на консультации. Преподаватель консультирует студента по вопросам, связанным с составлением плана работы, выбором источников, использованием литературы, формированием основного содержания работы, составлением введения и заключения, оформлением работы. В процессе консультаций преподаватель контролирует подготовку курсовой работы, знакомится с текстом и делает свои замечания.

Консультации по курсовой работе проводятся в часы, предусмотренные учебным планом.

Курсовая работа по дисциплине «Курсовое проектирование 1» должна отвечать ряду требований:

- тематика, предмет и объект исследования должны быть актуальными;
- содержание и форма подачи материала должны быть конкретными;
- работа должна быть оформлена в соответствии с предъявляемыми требованиями.

Выполненная работа сдается на проверку научному руководителю и подписывается к защите или возвращается на доработку. Для успешной защиты работы студент должен свободно ориентироваться в представленном материале. В процессе защиты студент должен кратко (в течение 5 минут) обосновать актуальность темы, раскрыть цель и основное содержание работы. Особое внимание необходимо уделить полученным результатам, сделанным выводам и предложенным в работе рекомендациям. Использование письменного текста работы в процессе защиты не допускается. Ответы на вопросы и критические замечания должны быть краткими и касаться только существа дела. В ответах и выводах следует оперировать фактами и практическим результатами, полученными в результате выполнения работы.

Критерии оценки. Итоговая оценка **«отлично»** выставляется в том случае, если студент четко обозначил цели и задачи курсовой работы, полностью раскрыл содержание проблемы, сумел сформировать самостоятельные выводы, использовал представительный список источников, оформил работу в соответствии с принятыми стандартами, при защите работы показал высокий уровень знаний.

Итоговая оценка **«хорошо»** выставляется в том случае, если курсовая работа соответствует предъявляемым требованиям, однако автор не сумел учесть все замечания руководителя по доработке и ответить на некоторые вопросы при ее защите.

Итоговая оценка **«удовлетворительно»** выставляется, если студент не сумел выполнить некоторые требования, предъявляемые к курсовой работе, в частности не сумел сформулировать самостоятельные выводы, а также испытывал затруднения при ее защите.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется в том случае, если студент не учел ключевые требования, предъявляемые к курсовой работе. В случае неудовлетворительной оценки работа подлежит повторному выполнению с обязательной сменой тематики.

Курсовая работа должна быть написана в сроки, устанавливаемые кафедрой. Несвоевременное представление курсовой работы на кафедру приравнивается к неявке на экзамен, поэтому студент, не сдавший без уважительных причин в срок курсовую работу, получает неудовлетворительную оценку, считается имеющим академическую задолженность.

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, по решению комиссии, доработать возвращенную работу.

Защищенные курсовые работы студентам не возвращаются и хранятся в архиве кафедры.

7 Тематика курсовых работ

Обучающийся выбирает тему из утвержденного выпускающей кафедрой перечня тем Курсового проектирования 1 и согласовывает ее научным руководителем. Кроме того, студент имеет право выбрать тему из числа предложенных от структурных подразделений университета и выполнять работу под заказ университета.

Соответственно, так как Курсовое проектирование 1 в обязательном порядке выполняется на примере конкретной организации, то при выборе темы возможны два альтернативных варианта исходя из возможностей и предпочтений студента:

Примерная тематика курсовых работ (курсовое проектирование 1)

Тематика курсовых работ по данному аспекту организации деятельности предприятия может быть следующей:

1. Анализ эффективности психологических аспектов рекламной деятельности в социально-культурном сервисе (разработка имиджа образовательных программ по направлению рекламы, налаживание партнерских отношений с ЦИР).

2. Анализ человеческого фактора в деятельности сервисной фирмы (с целью эффективного взаимодействия с работодателями).

3. Исследование влияния социально-психологического климата на деятельность компании в сфере сервиса (на примере конкретной компании с целью налаживания партнерских отношений с работодателями, для эффективного устройства будущих выпускников).

4. Анализ эффективности организационной культуры в жизнедеятельности компании на примере конкретной сервисной компании с целью продвижения специалистов направления Сервиса.

5. Выявление профессиональных особенностей карьерного роста современной женщины в деловой сфере на примере преподавателей кафедры.

6. Анализ профессиональных характеристик руководителя и их значение для деятельности сервисного предприятия.

7. Анализ коммуникативных навыков сотрудников сервисной фирмы в контексте формирования приверженности потребителей.

8. Анализ эффективности корпоративной культуры предприятия в конкретной сфере деятельности с целью продвижения специалистов направления Сервиса.

9. Анализ эффективности рекламной деятельности в современном сервисе с целью внедрения эффективных разработок.

10. Анализ стратегии управления конфликтами для эффективной деятельности предприятия сферы сервиса.

11. Исследование профессиональных качеств менеджера на примере конкретного сервисного предприятия с целью формирования профессиональных компетенций студентов.

12. Влияние коммуникативных характеристик персонала на эффективность работы сервисной фирмы.

13. Исследование типологии личности в различной профессиональной среде.

14. Исследование особенностей коммуникативных взаимодействий в сервисной фирме.

15. Исследование коммуникативных навыков сотрудников различных профессиональных коллективов;

16. Анализ проблем формирования взаимоотношений с клиентами в контексте коммуникативных особенностей личности;

17. Влияние личностных характеристик персонала сервисной фирмы на формирование корпоративной культуры.

18. Разработка рекомендаций по совершенствованию деловых коммуникаций сервисной фирмы.

19. Анализ эффективности деловых коммуникаций сотрудников сервисного предприятия.

20. Мониторинг Дальневосточного рынка занятости студентов ВГУЭС в сфере социокультурного сервиса с целью продвижения специалистов - будущих выпускников направления Сервиса.

21. Анализ стратегии управления конфликтами для эффективной деятельности предприятия сферы сервиса с целью налаживания партнерских отношений с работодателями, для продвижения специалистов-выпускников ВГУЭС, а так же позиционирования необходимости имиджевых образовательных программ.

22. Анализ эффективных рекламных технологий в формировании имиджа товара сервисного предприятия с целью продвижения образовательных программ по сервису.

23. Исследование влияния организационной культуры на эффективность деятельности сервисной фирмы.

Особый интерес представляют темы направленные на разработку вопросов организации новых предприятий, создания новых видов услуг, расширения ассортимента пакета услуг, формирования оптимальной инфраструктуры сервиса. Для данного направления предлагается следующие тематики курсовых работ:

1. Анализ организации процесса продаж на предприятиях сервиса
2. Исследование особенностей организации и управления сервисными услугами малого предприятия
3. Аспекты организации сервисной фирмы (творческие центры, центры досуга и т.д.)
4. Проблемы организации и реализации услуг социально-культурного сервиса
5. Продвижение и реализация услуг социально-культурного сервиса
6. Организация обслуживания потребителей
7. Технологии организации сервисных услуг
8. Совершенствование трудовой деятельности фирмы на основе функционально-стоимостного анализа
9. Исследование товарной политики сервисной фирмы
10. Оптимизация материально-технического обеспечения предприятия
11. Создание и развитие сервисной фирмы
12. Формирование производственной инфраструктуры предприятия
13. Особенности формирования и развития новых сервисных услуг на современном российском рынке
14. Особенности формирования и развития новых сервисных услуг на примере конкретного предприятия
15. Оценка эффективности управленческих решений в контексте совершенствования основных бизнес-процессов
16. Анализ внешней среды организации, как фактора формирования ассортиментной стратегии предприятия
17. Выбор стратегии деятельности сервисной фирмы
18. Формирование оптимальной инфраструктуры обслуживания сервисной фирмы
19. Организация производственной деятельности сервисного предприятия
20. Формирование маркетинговой политики сервисной фирмы
21. Управление основными бизнес-процессами сервисной фирмы
22. Разработка «психологической упаковки» услуг
23. Анализ и оптимизация процессов сервиса
24. Совершенствование технологий сервиса
25. Анализ проблемности процессов сервисной фирмы
26. Разработка аспектов организации новой сервисной фирмы

Современная оценка качества, как степень удовлетворенности клиентов, делает актуальным решение проблем связанных с оценкой уровня удовлетворенности клиентов, анализом и формированием клиентоориентированности фирмы, с разработкой процесса сервиса

соответствующего запросам потребителя на основе современных методов формирования клиентских отношений. Для решения проблем качества, эффективности и конкурентоспособности предприятия предлагается следующая тематика:

- 1 Пути повышения конкурентоспособности сервисной фирмы
- 2 Управление качеством сервисной фирмы
- 3 Анализ эффективности организации процесса продаж
- 4 Качественные аспекты организации процесса продаж сервисной фирмы
- 5 Совершенствование функционального качества процесса обслуживания
- 6 Формирование системы оценки качества обслуживания клиентов
- 7 Повышение уровня удовлетворенности клиентов сервисной фирмы
- 8 Качественные аспекты организации процесса оказания услуг
- 9 Аспекты клиентоориентированности в менеджменте сервисной фирмы
- 10 Управление качеством услуг
- 11 Оптимизация основных бизнес-процессов сервисной фирмы
- 12 Формирование взаимоотношений с клиентами сервисной фирмы
- 13 Система и механизмы контроля в сервисной организации
- 14 Формирование стратегии высокого качества работы с клиентами
- 15 Проблемы контроля и оценки качества сервисных услуг
- 16 Морально-психологические аспекты организации сервисных услуг
- 17 Анализ эффективности организации деятельности сервисной фирмы
- 18 Стратегия развития услуг сервисного предприятия (различные виды предприятий соответствующие профилю);
- 19 Анализ организации процесса оказания услуг в контексте клиентоориентированности сервисного предприятия (различные виды предприятий соответствующие профилю).
- 20 Анализ внешних факторов формирования стратегии развития услуг.

Участие будущих специалистов в организационно-управленческой деятельности делают актуальными темы связанные с совершенствованием и оптимизацией организационной структуры, с исследованием организационной культуры как фактора эффективности, с организацией и контролем выполнения управленческих решений. По данному направлению предлагается следующая тематика курсовых работ:

1. Организация эффективного управления малым предприятием
2. Управление сервисной организацией
3. Стратегии развития организации
4. Совершенствование системы управления сервисной фирмой
5. Организационная культура управления современных предпринимательских структур
6. Организация и контроль выполнения управленческих решений на предприятии
7. Корпоративная культура как фактор эффективности управления современной организацией
8. Формирование фирменного стиля предприятия
9. Инновационная деятельность на предприятии
10. Разработка организационной структуры нового предприятия
11. Организационная культура сервисной фирмы в контексте удовлетворенности клиентов
12. Управление фирмой в условиях рынка
13. Разработка и принятие управленческих решений сервисной фирмы
14. Принципы управления сервисным предприятием
15. Организационная культура в менеджменте фирмы
16. Организационный механизм принятия управленческих решений
17. Психологические аспекты управления сервисной фирмой

18. Исследование внешней и внутренней среды сервисного предприятия в контексте конкурентоспособности
19. Формирование организационной культуры сервисной фирмы
20. Исследование корпоративной культуры предприятия социально-культурного сервиса в контексте удовлетворенности персонала
21. Влияние руководителя на эффективность деятельности сервисной фирмы
22. Управление проектами сервисной фирмы
23. Организационное поведение и факторы его определяющие

Особое место в организации деятельности сервисной фирмы занимают проблемы управления персоналом, поиск эффективных способов управления трудом, обеспечивающих активизацию человеческого фактора.

Тематика курсовых работ по данному аспекту организации деятельности предприятия может быть следующей:

1. Совершенствование системы управления персоналом малого предприятия
2. Анализ эффективности управления персоналом
3. Формирование мотивационной среды предприятия
4. Мотивация персонала в современной организации
5. Проблемы социально-экономической ответственности организации
6. Кадровая политика сервисной фирмы в условиях рынка
7. Повышение мотивации труда персонала
8. Методы оценки качества труда персонала
9. Профессиональное развитие и компетентность персонала
10. Анализ рабочего времени сотрудников сервисной фирмы
11. Трудовые ресурсы и производительность труда персонала сервисной фирмы
12. Анализ использования трудовых ресурсов на предприятии сервиса
13. Кадровая политика на предприятии
14. Оценка персонала как элемента системы управления трудовым коллективом организации
15. Анализ социальной инфраструктуры предприятия
16. Формирование системы обучения и развития персонала
17. Формирование персонала организации
18. Оценка мотивационной среды предприятия
19. Управление численностью и структурой персонала фирмы
20. Анализ технологии управления персоналом сервисной фирмы
21. Анализ методов управления персоналом, в контексте совершенствования качества работ
22. Исследование особенностей деятельности сервисного предприятия в контексте оценки качества труда персонала
23. Анализ проблем профессиональной адаптации сотрудников сервисной фирмы
24. Организация труда на предприятии сервиса
25. Формирование системы отбора и найма персонала сервисной фирмы
26. Разработка мероприятий по повышению эффективности работы

Тематика курсовых работ разрабатывается кафедрой и предлагается для выбора студентам. Студент имеет право предложить свою оригинальную тему исследования или скорректировать выбранную тематику в соответствии с особенностями деятельности базового предприятия. Предложенная студентом тема курсовой работы, рассматривается кафедрой и в случае ее утверждения поручается к исполнению данному студенту.

Следует отметить, что представленное разделение тематики курсовых работ в зависимости от исследуемых аспектов деятельности предприятий сервиса достаточно условно. Основным объектом комплексного исследования, проводимого студентами, в процессе выполнения курсового проектирования 1 является организация деятельности предприятий сер-

виса. Важнейшими составляющими проводимых исследований является анализ особенностей коммуникативных взаимодействий и факторов их определяющих; анализ организационной культуры, включающий характеристику организационной структуры и элементов корпоративной культуры, основных видов деятельности и их специфику. Выбранная тематика определяет направленность курсовой работы в целом и выполнение отдельных входящих в комплекс индивидуальных исследований, выполняемых в рамках курсового проектирования¹.

8 Список рекомендуемой литературы

а) основная литература:

1. **Сервисная деятельность: учебное пособие [Электронный ресурс] / Новосибирск: НГТУ, 2013. - 130 с. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=229143>**
2. **Романович Ж.А. Сервисная деятельность: учебник [Электронный ресурс] / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев. - М.: Дашков и Ко, 2013. - 284 с. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=221313>**
3. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг. - М.: Академия, 2012
4. Асанова И.М. Деятельность службы приема и размещения.- М.: Академия, 2011
5. Гаврилова А.Е. Деятельность административно-хозяйственной службы.-М.: Академия, 2012
6. Джум Т.А., Денисова Н.И. Организация гостиничного хозяйства.-М.: Магистр: Инфра-М, 2012
7. Ехина М.А. Организация обслуживания в гостиницах.- М.: Академия, 2012
8. Корнев Н.В. Технология гостиничного сервиса.- М.: Академия, 2011
9. Платонова Н.А. Маркетинг в сервисе / под ред. Н.А.Платоновой. - М.: Академия, 2012
10. Резник Г.А., Маскаева А.И. Сервисная деятельность.- М.: ИНФРА-М, 2013

б) дополнительная литература:

1. **Тарасова Н.В. Введение в сервисную деятельность / Н.В. Тарасова, Н.В. Тарасова.— Липецк : Изд-во ЛГТУ, 2013 <http://www.rucont.ru/efd/236039?cldren=0>**
2. Романович Ж.А. Сервисная деятельность. - М.: Дашков и К, 2013
3. Сигида Е.А. Технологии и методы оздоровительного сервиса / под ред. Е.А.Сигиды. - М.: Инфра - М, 2012
4. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах.- М.: Альфа-М: Инфра - М, 2013
5. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания.- М.: Академия, 2012

9 Перечень ресурсов информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»

а) полнотекстовые базы данных

1. ЭБС «Юрайт»: <http://www.biblio-online.ru/>
2. ЭБС «Рукопт»: <http://www.rucont.ru/>
3. Ресурс Цифровые учебные материалы <http://abc.vvsu.ru/>

б) Интернет-ресурсы

Всемирная туристская организация (UNWTO) www.unwto.org

Всемирный совет по туризму и путешествиям (WTTC) www.wttc.org

Федеральное агентство по туризму Российской Федерации www.russiatourism.ru

Ежедневная электронная газета "RATA news", выпускаемая Российским союзом туриндустрии www.ratanews.ru

Федеральное агентство по туризму Минспорттуризма России - www.russiatourizm.ru;

Все о туризме и путешествиях – www.Travel.ru;

Госкомстат РФ – www.gks.ru;

Министерство экономического развития и торговли РФ – www.economy.gov.ru.

Туристический сервер мега-идей - www.megatis.ru;

Туризм – www.turist.ru.

Туристский бизнес: информация, статьи, обзоры, книги библиотека туризма – www.turbooks.ru

10 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю) (при необходимости)

- мультимедиа,
- MS Office,
- СПС Консультант.

11 Электронная поддержка дисциплины (модуля) (при необходимости)

Электронная поддержка дисциплины не предусмотрена.

12 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Изучение дисциплины не предполагает проведение лекционных занятий. Защита Курсового проектирования 1 проводится с использованием мультимедийного оборудования для демонстрации презентаций, выполненных в программе Microsoft PowerPoint. Своевременная и оперативная обратная связь с научным руководителем требует возможности для студентов выхода в Интернет и наличия e-mail.