

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

КАФЕДРА ГУМАНИТАРНЫХ И ИСКУССТВОВЕДЧЕСКИХ ДИСЦИПЛИН

# **МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО КУРСОВОМУ ПРОЕКТИРОВАНИЮ 1**

Направление подготовки  
**43.03.01 Сервис**  
Профиль подготовки  
**Социокультурный сервис**

Методические рекомендации по курсовому проектированию 1, объединяющему знания, умения и владения, приобретенные студентами в процессе изучения дисциплин: «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса»; «Сервисная деятельность»; «Деловые коммуникации в социокультурном сервисе» и «Сервисология», составлены в соответствии с требованиями ОПОП 43.03.01 «Сервис. Социально-культурный сервис», на базе ФГОС ВО и предназначено для бакалавров очной формы обучения.

## **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 Тематика курсовых работ

Тематика курсовой работы охватывает достаточно широкий круг проблем связанных с различными направлениями деятельности организации и направлена на подготовку студента к выполнению задач по видам профессиональной деятельности.

Наиболее приоритетными являются темы связанные с анализом и формированием деловых коммуникаций в различных сферах сервиса; организацией и управлением производственной деятельностью сервисной фирмы; анализом и оптимизацией процессов обслуживания; с исследованием качественных аспектов организации деятельности предприятия.

Важнейшей составляющей деятельности специалистов сервиса является формирование коммуникативных процессов организации. Основу курсовой работы данной тематики составляет исследование проблем организационной и корпоративной культуры предприятия, психологических характеристик представителей исследуемых деловых групп, анализ социотипа членов коллектива, выявление особенностей их общения.

Курсовое проектирование является способом практической реализации полученных навыков и умений по пониманию психотипов деловых партнёров, клиентов, коллег, руководителей и особенностей их репрезентативных систем. Помогает овладеть методами психоло-

гической диагностики сильных и слабых сторон личности, субъектов делового взаимодействия, приемами описания психологических состояний субъектов деятельности, отдельных членов коллектива, его руководителей.

1. Тематика курсовых работ по данному аспекту организации деятельности предприятия 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

## 4 Структура и оформление курсовой работы

Для выполнения курсовой работы студенту необходимо выбрать тему. Тема выбирается исходя из ее значимости, для будущей профессиональной деятельности, актуальности для исследуемого предприятия, практических и научных предпочтений студента. Важнейшим критерием выбора темы является ее перспективность в плане последующего выполнения выпускной квалификационной работы и возможности при исследовании синтезировать знания, полученные в процессе изучения других дисциплин.

Дальнейшая работа над темой предполагает оснащение поставленной проблемы теоретической базой, сущность которой состоит в проработке теоретических и методологических источников и выявлении узловых моментов, важнейших для решения проблемы. Все перечисленное является основой для эмпирической части курсового проекта. При ее выполнении необходимо стремиться к тому, чтобы собранный материал и полученные результаты могли иметь практическую значимость

Курсовая работа основывается на фактических материалах, полученных в ходе практической профессиональной деятельности студентов, на результатах исследования рынка, на

объективных и субъективных оценках персонала, на результатах анализа проблем полученных различными субъективными и объективными методами, с широким использованием современной научно-технической литературы, передового опыта предприятий сервиса, последних достижений науки и сервиса.

Курсовая работа должна иметь объем 30-45 страниц печатного текста, не считая приложения и включать в себя материал в указанной ниже последовательности:

- титульный лист;
- задание на курсовую работу;
- содержание, включающее в себя наименование разделов, подразделов и их постраничное расположение, список литературы, приложение;
- введение;
- основная часть;
- заключение;
- список использованной литературы;
- приложение.

Основная часть курсовой работы состоит из одного-двух разделов отражающих теоретические исследования означенной проблемы и одного-двух разделов отражающих эмпирические исследования и разработку рекомендации по совершенствованию деятельности конкретного предприятия. Соответственно разделы как теоретический, так и эмпирический делятся в соответствии с логикой проводимых исследований на подразделы. Следует отметить, что деление на подразделы не должно быть очень мелким и неравномерным.

Предлагаемая тематика охватывает широкий круг вопросов, поэтому структура каждой работы может уточняться студентом совместно с руководителем исходя из научных и практических интересов студента, степени проработанности данной темы в литературе, наличия информации, специфики деятельности исследуемой организации и т.п.

За основу рекомендуется принять следующую структуру (состав основных разделов) курсовой работы

Наименование разделов	Характеристика объема
Введение	1-2 с.
1. Методологическая характеристика проблемы, теоретические исследования	Не более 50% (15-20 с.)
2. Эмпирические исследования, анализ результатов и разработка рекомендаций по совершенствованию	Не менее 50% (15 - 25 с.)
Заключение	2-3с.
Список использованной литературы	Не менее 30 источников
Приложение	Нет жестких ограничений.

Список литературы должен содержать перечень источников, использованных при выполнении курсовой работы, и на которые в обязательном порядке делается ссылка. При ссылке в тексте на литературные источники следует приводить в квадратных скобках порядковый номер источника согласно списку литературы. Ссылка может даваться на один или несколько источников, например [3, 5-7]; [10-12]; [13;20]; [5]. В случае если в тексте приводится выдержка из книги, источник указывается с указанием страницы, например: [24, с. 201].

Список литературных источников формируется в хронологической последовательности появления ссылок в тексте курсовой работы. Каждый источник пишется с красной строки с полными выходными данными, включая общее количество страниц. Согласно стандартным правилам. Автор курсовой работы обязан знать содержание соответствующего раздела источника, включенного в список литературы.

Приложения к курсовой работе по своему содержанию и назначению могут быть обязательными, рекомендуемые и информационные. Не зависимо от вида приложения могут относиться как к практической, так и к теоретической части курсовой работы.

Курсовая работа должна оформляться в соответствии с требованиями нормативных документов.

Курсовая работа должна быть грамотно и логично структурирована. При написании курсовой работы рекомендуется использовать различные способы подачи информации, а именно текстовый, табличный и графический в виде схем, диаграмм, рисунков и т.д. Табличный и графический способ подачи материала обеспечивает лучшую визуализацию работы, позволяет наглядно и обобщенно показать результаты исследования.

Законченная курсовая работа, проверяется руководителем, который принимает решение о допуске ее к защите.

## **5 Содержание курсовой работы**

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, информационно-аналитической 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 суждения, 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 обработ-

ка 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.

## 6 Сроки и порядок выполнения курсовой работы

Выполнение курсовой работы предполагает консультационную помощь со стороны руководителя и творческое развитие студентом тематики и разделов курсовой работы.

Курсовая работа выполняется в 6 семестре, в течение которого решаются определенные программой исследования задачи, по итогам выполнения которых проводится аттестация.

Задание на выбор тематики и объекта эмпирического исследования курсовой работы студенты получают в конце 5 – начале 6 семестров. Курсовая работа выполняется в 6 семестре, в течение которого студенты решают определенные программой исследования теоретические и практические задачи.

этап	Задачи и виды работ по выполнению курсовой работы	Семестр	неделя
1	знакомство с данным методическим указанием, выбор тематики курсовой работы и объекта эмпирического исследования	5	12-15
		6	1-2
2	Согласование с руководителем объекта эмпирического исследования (конкретное сервисное предприятие)	5	13-16
		6	1-2
3	предварительный анализ литературных источников и специфики деятельности выбранной в качестве объекта исследования сервисной фирмы	6	1-3
4	формулирование темы исследования и согласование ее с	6	2-4

	руководителем			
	обоснование темы, в соответствии с её актуальностью для исследуемого предприятия;	6	2-4	
5	выбор объекта и предмета исследования; составление плана курсовой работы, формулирование цели и задач курсовой работы	6	3-5	
<b>6</b>	<b>Выполнение основной части курсовой работы, в том числе:</b>		3-11	
6.1	полномасштабный подбор литературы для теоретической и практической части работы	6	4-7	
6.2	Теоретические исследования	Написание теоретической главы	6	5-8
6.3	Разработка программы эмпирического исследования	Выбор методов и методик исследования, разработка анкет для опроса, освоение методов исследования	6	3-5
6.4	Проведение эмпирических исследований	Сбор информации для эмпирической части работы, обсчет полученных данных	6	4-9
6.5	Анализ результатов эмпирических исследований	Систематизация и обобщение полученных результатов, разработка рекомендаций, написание эмпирической главы курсовой работы	6	8-11
7	Чистовое оформление курсовой работы, подготовка презентации к защите	6	12-13	
8	Защита курсовой работы		12-14	

Рекомендуемый алгоритм работы над курсовой работой следующий:

Знакомство с данным методическим указанием.

Выбор темы и согласование ее с руководителем, осознание и формулирования цели и задач работы, составление плана работы по семестрам.

Изучение источников, которые дадут информацию для освещения теоретических и практических аспектов работы (учебная, научная литература; монографии; авторефераты; статьи, первичная информация и т.п.).

Уточнение темы и плана работы, утверждение у научного руководителя окончательного варианта.

Полномасштабный подбор литературы для теоретической и практической части работы и сбор необходимой информации для практической части.

Написание введения и разделов теоретической части исследования, которые должны быть представлены на проверку руководителю.

Исправление ошибок по проверенному материалу.

Написание эмпирического раздела курсовой работы и предоставление его для проверки. Исправление ошибок эмпирической части.

Оформление всей работы, включающей кроме теоретической и практических глав, титульный лист, содержание, список использованных источников, приложения.

При условии удовлетворительного написания курсовой работы студент получает допуск к защите. При наличии замечаний работа отправляется на доработку.



Защита курсовой работы проводится индивидуально и состоит из двух этапов: доклада студента и вопросов членов комиссии – (2–3 человека) из числа преподавателей, руководителей курсовых работ.

Доклад в обязательном порядке сопровождается презентацией. Доклад должен быть рассчитан на 7–10 минут и содержать следующие моменты:

- название, объект и предмет исследования, цель и задачи работы;
- использованные источники, основные методы и инструменты исследования;
- краткое содержание работы;
- результаты проведенного практического исследования.

Вопросы преподавателей могут носить как теоретический, так и практический характер. Студент должен показать глубокие знания проблемы, над которой он работал, четко знать терминологию, которая используется в работе; понимать и уметь объяснить смысл предоставленного визуального материала.

Самостоятельное и творческое выполнение работы одно из важнейших требований, предъявляемых к курсовым работам студентов. Широкое использование литературы и других источников ни в коем случае не должно заменять собственный стиль и собственный поиск решения проблемы.

В значительной мере самостоятельность и творческий подход обуславливаются правильным выбором темы исследования. 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 исследовании и анализе теоретического и практического материала.

## **МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ К ВЫПОЛНЕНИЮ КУРСОВОЙ РАБОТЫ**

### ***Выбор темы исследования***

Выбор темы предполагает инициативу самого студента, который ко времени изучения данной дисциплины может руководствоваться либо предполагаемой будущей сферой деятельности, либо желанием более углубленного изучения какого-либо раздела учебного курса. Кроме того, тема студенту может быть дана по заданию кафедры, института и университета в целом.

Следует отметить, что наряду с индивидуальными приоритетами студента на выбор темы решающее влияние оказывает объект эмпирического исследования. В случае если объект эмпирического исследования (конкретная фирма) предопределен заранее, при выборе темы необходимо провести предварительный анализ исследуемой организации и выбрать тему актуальную для данного предприятия. В этом случае при выборе темы учитывается направление и масштабность деятельности, размеры, экономический потенциал, степень доступности информации, потребности руководства фирмы.

После выбора темы и утверждения ее руководителем и заведующим кафедрой, студенту необходимо определить цель курсовой работы круг вопросов, подлежащих изучению и подобрать соответствующую литературу.

### ***Выбор объекта исследования***

Объектом практической части курсовой работы может быть любое сервисное учреждение. Учреждение должно иметь руководителя, не менее 7-10 человек персонала, клиентскую базу.

## **Формирование плана основной части курсовой работы**

Формирование плана основного раздела курсовой работы является достаточно сложной и творческой задачей, требующей тщательной и широкой предварительной проработки исследуемой проблемы. Одна и та же тематика может быть раскрыта в нескольких вариантах, в различных контекстах в соответствии с индивидуальным видением и особенностями эмпирического объекта исследования. В приложении даны примеры содержания курсовой работы.

## **Выполнение основной части курсовой работы**

Основные положения по содержанию курсовой работы представлены в разделе 1.4 данных методологических указаний

Предпочтительно предоставлять теоретический материал не только в текстовой форме. Наличие обобщающих схем, таблиц, рисунков обеспечивает более наглядную подачу материала. В теоретической части не рекомендуется представлять без творческой обработки материалы, содержащиеся в лекционных курсах и типовых учебниках. Курсовая работа направлена на расширение знаний, а не на констатацию общепринятых истин.

В практических исследованиях не могут использоваться только тесты и анкеты.

В эмпирической части должен быть представлен объективный материал, полученный на основе работы с документацией, в том числе с информационной базой и статистическими данными предприятия, методов включенного наблюдения, опроса и собеседования.

Тесты или анкеты предпочтительнее использовать для оценки субъективного восприятия персоналом или клиентами состояния исследуемого вопроса. Правильно подобранные тесты позволяют выявить проблемные компоненты исследуемого вопроса и идентифицировать соответствие его состояния внутренним потребностям персонала. Анкеты логично использовать для анализа удовлетворенности клиентов.

Позитивная или негативная оценка состояния проблемы должна подтверждаться выбранными в соответствии с темой различными относительными или абсолютными показателями и их динамикой.

Для оценки результативности политики фирмы по исследуемому вопросу может быть использован анализ различных инцидентов организационного и психологического плана прямо или косвенно связанных с исследуемой проблемой.

Примерами негативного влияния могут быть: задержки в оформлении документов; потери рабочего времени вследствие психологического воздействия или плохой организации; ошибки сотрудников ведущие к материальным или временным затратам; нарушения трудовой дисциплины ведущие к снижению эффективности работы; отсутствие взаимопомощи у сотрудников; отказы клиентов; сорванные переговоры или контракты; текучесть кадров; инциденты связанные с некомпетентностью сотрудников; стрессовые ситуации; непроизводительные затраты и т.д.

Результаты эмпирических исследований представляются как в текстовой, так и в графической и табличной форме. При использовании тестов или стандартных методик должна быть представлена оценочная шкала.

В табличной и схематичной форме могут быть представлены: позитивные и негативные тенденции, характеристика достоинств и недостатков, анализ проблем исследуемых процессов, элементы формализации и т.д. Преимущественно в основной части курсовой работы даются обобщенные таблицы показывающие динамику роста показателей как деятельности предприятия в целом, так и отдельных процессов; процентное распределение мнений; процентное соотношение высоких, средних, низких показателей исследуемого аспекта.

Исследование вопросов касающихся системы управления и организации производственных, обслуживающих, технологических и других основных процессов определяют обя-

зательность их описания в графической форме с использованием наиболее соответствующей методологии.

Выбор наиболее значимых компонентов, показателей и факторов может проводиться с использованием метода априорного ранжирования, матрицы парных сравнений, тестирования клиентов или с использованием методики ранжирования бизнес-процессов в соответствии с критическими факторами успеха и представляется в табличной форме.

В графической форме в виде графиков рекомендуется представлять динамику отдельных показателей. Логично представлять в виде графиков и диаграмм динамику (рост или снижение) заработной платы, количество постоянных клиентов, объем реализации услуг и т.д.

Использование диаграмм обеспечивает наглядность и визуальность представляемой информации. В форме диаграмм рекомендуется представлять социально-экономические характеристики персонала, процентной распределение мнений респондентов, результаты тестирования и анкетирования, анализ приоритетности проблем (диаграмма Парето) и инцидентов, диапазон и характер распределения отдельных значений (гистограмма) и т.д.

При анализе таких аспектов как условия труда, организация рабочего места, организация контактной зоны, организация и окружение процесса обслуживания и т.д. Рекомендуется сопровождать текстовый материал фотографиями.

### **Разработка программы эмпирических исследований**

Разработка программы эмпирических исследований является важнейшей составляющей процесса выполнения курсовой работы предопределяющей практическую значимость исследования.

Выбор методов исследования определяется темой курсовой работы и формируется на основе анализа сущностной характеристики аспектов исследуемой проблемы, факторов влияния и индикаторов состояния.

Программа исследования должна обеспечить комплексный всесторонний анализ организации в контексте означенной проблемы и обоснованность разработанных рекомендаций по совершенствованию деятельности предприятия.

При проведении эмпирических исследований рекомендуется использовать:

- психодиагностический метод;
- методы социологических исследований, в том числе
- метод включенного наблюдения;
- опрос (анкетирование, интервьюирование)
- анализ документации

Для анализа и характеристики организации технологического процесса, структуры затрат рабочего времени, организации деятельности персонала используются методы:

- фотографирование рабочего дня специалистов;
- хронометраж рабочего места;
- метод пяти вопросов.

При использовании данных методов может быть использована видеосъемка.

Для анализа факторов влияющих на формирование товарной политики сервисного предприятия, стратегии развития услуг рекомендуется использовать PESTE – анализ

Для оценки результативности и эффективности, положения фирмы на рынке услуг, конкурентоспособности могут быть использованы:

- характеристика технико-экономических показателей предприятия
- аналитические расчеты показателей,
- комплексный и дифференциальный методы рейтинговой оценки конкурентоспособности (оценка конкурентной позиции),
- SWOT-анализ предприятия,

Матрица «Профиль конкурентных преимуществ/недостатков организации»,

Для оценки мотивационных аспектов могут быть использованы тесты и анкеты, направленные на оценку лояльности удовлетворенности работой, социально-психологической адаптации и т.д. сотрудников фирмы. Анкетирование и опрос являются оптимальными методами анализа удовлетворенности клиентов.

Перечень методик, опросников и анкет представлен в приложении Е.

В программу исследования могут быть включены методы проектирования, анализа и оптимизации процессов и инструменты качества, перечень данных методов представлен в Приложении В.

Важнейшей составляющей эмпирического исследования является работа с документацией и информационной базой организации.

### **Выбор психодиагностических методик**

Психодиагностические методики могут использоваться при исследовании и анализе различных аспектов организации деятельности сервисного предприятия. Важнейшей составляющей эмпирических исследований психодиагностические методики, в том числе различные тесты и опросники, являются при исследовании вопросов мотивации и адаптации персонала, при анализе результативности управленческих решений, при исследовании организационной культуры, при анализе профессиональной эффективности сотрудников и т.д.. Поиск и выбор психодиагностических методик исследования в соответствии с решаемыми задачами является важнейшей составляющей работы над курсовым проектом. Выбираемые методики должны быть признаны и ликвидны (достоверны).

**Основными психодиагностическими методиками** для решения задач, направленных на анализ деловых коммуникаций в сервисе, в том числе:

- на практическую реализацию полученных навыков и умений по пониманию психотипов деловых партнёров, клиентов, коллег, руководителей и особенностей их репрезентативных систем;

- на анализ коммуникативных процессов организации;

- на исследование проблем организационной и корпоративной культуры предприятия

**являются:**

а) психодиагностическая методика многофакторного исследования личности Р. Кеттела (16-PF);

б) Типологические опросники Кейрси и Майерс–Бриггс;

в) Методика диагностики межличностных отношений Т. Лири;

г) Методика на определение ценностных ориентаций личности М. Рокича;

д) Методика «Q-сортировка» В. Стефансона;

е) Методика определения типа характера по К.Г. Юнгу;

ж) Методика определения типологии личности «Психологический автопортрет личности» по Дж. Олдхэму и Л. Моррису

Выбор данного комплекта психологических методик обосновывается тем, что, каждая из этих методик является лидером в своем классе по основным психодиагностическим параметрам - валидности, корреляции факторов и их надежности из числа адаптированных и доступных методик психологической диагностики сильных и слабых сторон личности, субъектов делового взаимодействия. Более расширенный перечень методик, направленных на диагностику свойств и типологии личности, на диагностику деловой коммуникации и межличностных отношений в коллективе представлен в Приложении Г.

Данные методики позволяют адекватно определить психологические характеристики исследуемых деловых групп, отдельных членов коллектива, его руководителей; выполнить анализ социотипа членов коллектива и выявить особенности их общения.

Психодиагностическая методика многофакторного исследования личности Р. Кеттела позволяет определить тенденции поведения личности в системе межличностных взаимодействий. Согласно Р. Кеттелу, черты личности представляют собой относительно постоянные тен-

денции реагирования определенным образом в разных ситуациях. Спектр действия этих тенденций чрезвычайно велик. Иначе говоря, черты личности представляют собой гипотетические психологические структуры, обнаруживающиеся в поведении, которые обуславливают предрасположенность поступать единообразно в разных обстоятельствах. Черты личности отражают устойчивые и предсказуемые психологические характеристики и, позволяют проследить основные личностные проявления партнера по деловому общению.

Типологические опросники Кейрси и Майерс–Бриггс, позволяют определить типологию личности (социотип) из 16 типов, характеризующихся определенными поведенческими проявлениями и особенностями.

Методика диагностики межличностных отношений Т. Лири, позволяет проследить стиль взаимоотношений в малых группах, определить преобладающий тип отношений к людям, а так же исследовать представления о себе у окружающих.

Методика «Q-сортировка» В. Стефансона, направлена на диагностику основных тенденций поведения в реальной группе и представлений личности о себе.

Использование данных методик позволит студентам овладеть методами психологической диагностики сильных и слабых сторон личности, субъектов делового взаимодействия, приемами описания психологических состояний субъектов деятельности, отдельных членов коллектива, его руководителей.

Студент должен самостоятельно, в зависимости от темы курсовой работы, подобрать применяемые им, психодиагностические методики, позволяющие наиболее полно раскрыть тему курсовой работы.

### **3 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **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 общественно-го питания.- М.: Академия, 2012

**в) полнотекстовые базы данных**

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

**г) Интернет-ресурсы**

Всемирная туристская организация (UNWTO) [www.unwto.org](http://www.unwto.org)  
Всемирный совет по туризму и путешествиям (WTTC) [www.wttc.org](http://www.wttc.org)  
Федеральное агентство по туризму Российской Федерации [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru)  
Ежедневная электронная газета "RATA news", выпускаемая Российским союзом туриндустрии [www.ratanews.ru](http://www.ratanews.ru)  
Федеральное агентство по туризму Минспорттуризма России - [www.russiatourizm.ru](http://www.russiatourizm.ru);  
Все о туризме и путешествиях – [www.Travel.ru](http://www.Travel.ru);  
Госкомстат РФ – [www.gks.ru](http://www.gks.ru);  
Министерство экономического развития и торговли РФ – [www.economy.gov.ru](http://www.economy.gov.ru).  
Туристический сервер мега-идей - [www.megatis.ru](http://www.megatis.ru);  
Туризм – [www.turist.ru](http://www.turist.ru).  
Туристский бизнес: информация, статьи, обзоры, книги библиотека туризма – [www.turbooks.ru](http://www.turbooks.ru)