

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное учреждение  
высшего профессионального образования  
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"  
Центр бакалавриата Менеджмент



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности КФУ

Проф. Таюрский Д.А.





\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

*подписано электронно-цифровой подписью*

### Программа дисциплины

Курсовая работа по направлению Б1.В.ОД.3

Направление подготовки: 43.03.01 - Сервис

Профиль подготовки: Гостиничный сервис и индустрия гостеприимства

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

**Автор(ы):**

Геркина Е.А.

**Рецензент(ы):**

Разумовская Е.М.

### **СОГЛАСОВАНО:**

Заведующий(ая) кафедрой: Разумовская Е. М.

Протокол заседания кафедры No \_\_\_\_\_ от "\_\_\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г

Учебно-методическая комиссия Института управления, экономики и финансов (центр бакалавриата: менеджмент):

Протокол заседания УМК No \_\_\_\_\_ от "\_\_\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г

Регистрационный No 949963817

Казань  
2017

## Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) ассистент, б/с Геркина Е.А. кафедра менеджмента в социальной сфере Институт управления, экономики и финансов , Elena.Gerkina@kpfu.ru

### 1. Цели освоения дисциплины

Главная цель курсовой работы - закрепление и углубление теоретических знаний, полученных при изучении учебных дисциплин, а также приобретение опыта их применения при анализе реальных экономических и управленческих проблем.

### 2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б1.В.ОД.3 Дисциплины (модули)" основной образовательной программы 43.03.01 Сервис и относится к обязательным дисциплинам. Осваивается на курсах, семестры.

Курсовая работа призвана продемонстрировать соответствие подготовки студента компетенциям и навыкам, предусмотренных учебным планом соответствующих курсов и направлений, а также раскрыть творческий и научный потенциал студента.

### 3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-2 (общекультурные компетенции)	способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах
ОК-3 (общекультурные компетенции)	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
ОК-4 (общекультурные компетенции)	способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
ОК-5 (общекультурные компетенции)	способностью к самоорганизации и самообразованию
ОК-8 (общекультурные компетенции)	готовностью пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий
ОПК-1 (профессиональные компетенции)	способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса
ОПК-2 (профессиональные компетенции)	готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
ОПК-3 (профессиональные компетенции)	готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-1 (профессиональные компетенции)	готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса
ПК-2 (профессиональные компетенции)	готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства
ПК-3 (профессиональные компетенции)	готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности
ПК-4 (профессиональные компетенции)	готовностью к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов
ПК-5 (профессиональные компетенции)	готовностью к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса

В результате освоения дисциплины студент:

4. должен демонстрировать способность и готовность:

Курсовая работа призвана продемонстрировать соответствие подготовки студента компетенциям и навыкам, предусмотренных учебным планом соответствующих курсов и направлений, а также раскрыть творческий и научный потенциал студента. Главная цель курсовой работы - закрепление и углубление теоретических знаний, полученных при изучении учебных дисциплин, а также приобретение опыта их применения при анализе реальных экономических и управленческих проблем.

#### 4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных(ые) единиц(ы) 144 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины .

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

#### 4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю

##### Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1	Тема 1. Введение.						

Актуальность выбранной темы.

4 5 0 0 0

Курсовая  
работа по

дисциплине

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
2.	Тема 2. Глава 1. Теоретические основы изучения проблемы.	4	6	0	0	0	Курсовая работа по дисциплине
3.	Тема 3. Глава 2. Анализ изучаемой проблемы в конкретной организации.	6	1,3,4	0	0	0	Курсовая работа по дисциплине
4.	Тема 4. Глава 3. Разработка рекомендаций, путей совершенствования деятельности организации.	6	1,3,4	0	0	0	Курсовая работа по дисциплине
5.	Тема 5. Заключение	6	1,3,4	0	0	0	Курсовая работа по дисциплине
	Тема . Итоговая форма контроля	4		0	0	0	Зачет
	Тема . Итоговая форма контроля	6		0	0	0	Зачет
	Итого			0	0	0	

#### 4.2 Содержание дисциплины

Аудиторная нагрузка по учебному плану не предусмотрена

#### 4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
1.	Тема 1. Введение. Актуальность выбранной темы.	4	5	подготовка к курсовой работе по дисциплине	27	курсовая работа по дисциплине
2.	Тема 2. Глава 1. Теоретические основы изучения проблемы.	4	6	подготовка к курсовой работе по дисциплине	27	курсовая работа по дисциплине

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
3.	Тема 3. Глава 2. Анализ изучаемой проблемы в конкретной организации.	6	1,3,4	подготовка к курсовой работе по дисциплине	27	курсовая работа по дисциплине
4.	Тема 4. Глава 3. Разработка рекомендаций, путей совершенствования деятельности организации.	6	1,3,4	подготовка к курсовой работе по дисциплине	28	курсовая работа по дисциплине
5.	Тема 5. Заключение	6	1,3,4	подготовка к курсовой работе по дисциплине	27	курсовая работа по дисциплине
	Итого				136	

## 5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

разбор конкретных ситуаций

## 6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

### Тема 1. Введение. Актуальность выбранной темы.

курсовая работа по дисциплине , примерные вопросы:

Это вступительная часть курсовой работы, в которой рассматриваются основные тенденции изучения и развития проблемы, анализируется ее существующее состояние, обосновывается теоретическая и практическая актуальность проблемы, формулируются цель и задачи проекта, дается краткая характеристика объекта исследования, используемого в проекте. Объем введения: 1,5-2 страниц печатного текста. По содержанию в нем должны быть представлены: Актуальность исследования, которая определяется несколькими факторами: необходимостью дополнения теоретических построений, относящихся к изучаемому предмету; потребностью науки в новых эмпирических данных и в совершенствовании используемых методов или конкретных технологий управления по отдельным видам деятельности. Степень разработанности темы показывает уровень изученности заявленной проблематики в научной литературе, а также направления научных исследований в рамках разрабатываемой темы. Цель исследования ? это желаемый конечный результат исследования. Цели работы могут быть разнообразными (определение характеристики явлений, не изученных ранее; выявление взаимосвязи явлений; обобщение, выявление общих закономерностей, создание классификации, типологии; адаптация технологий, т. е. приспособление имеющихся технологий для использования их в решении новых проблем).

### Тема 2. Глава 1. Теоретические основы изучения проблемы.

курсовая работа по дисциплине , примерные вопросы:

В данной главе оценивается степень изученности исследуемой проблемы, рассматриваются вопросы, теоретически и практически решенные и дискуссионные, по-разному освещаемые в научной литературе. В процессе изучения проблемы необходимо высказать и обосновать свою точку зрения. В разделе дается обзор литературы, передового отечественного и зарубежного опыта по проблеме, формулируется концепция исследования, обосновывается методика анализа проблемы в конкретной организации.

### **Тема 3. Глава 2. Анализ изучаемой проблемы в конкретной организации.**

курсовая работа по дисциплине , примерные вопросы:

В первом параграфе второй главы дается краткая характеристика организации. Во втором параграфе проводится анализ ее хозяйственной деятельности

### **Тема 4. Глава 3. Разработка рекомендаций, путей совершенствования деятельности организации.**

курсовая работа по дисциплине , примерные вопросы:

В этой главе, опираясь на теоретические исследования, результаты анализа и передовой опыт, следует обосновать рекомендации и мероприятия по решению поставленных проблем в организации и наметить пути совершенствования деятельности организации с целью повышения ее эффективности.

### **Тема 5. Заключение**

курсовая работа по дисциплине , примерные вопросы:

В заключении следует сформулировать основные выводы и рекомендации, вытекающие из результатов проведенного исследования, а также отразить свой вклад в разрешение рассматриваемых проблем в организации, где выполняется курсовая работа. Объем заключения может составлять 2-3 страницы печатного текста.

### **Тема . Итоговая форма контроля**

### **Тема . Итоговая форма контроля**

Примерные вопросы к :

1. Реализация клиенториентированной стратегии в индустрии гостеприимства
2. Эволюция гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства в России
3. Оценка качества менеджмента в гостиничном сервисе (на примере организации)
4. Формирование лояльности клиентов в индустрии гостеприимства
5. Управление конкурентоспособностью в индустрии гостеприимства
6. Стратегическое управление в индустрии гостеприимства
7. Формы государственного регулирования гостиничного сервиса
8. Состояние и перспективы развития индустрии гостеприимства в РТ
9. Современные тенденции и проблемы в индустрии гостеприимства в Казани
10. Сравнительный анализ состояния индустрии гостеприимства в Приволжском федеральном округе
11. Современные требования к персоналу гостиничного предприятия
12. Технология бронирования номерного фонда и размещение гостей
13. Конкурентоспособность услуг гостиничных предприятий
14. Модели туризма европейских стран: традиции гостеприимства и культура
15. Гостеприимство как важнейшее потребительское свойство туристского продукта
16. Договорные отношения в туристской индустрии
17. Организации туристско-рекреационной деятельности в регионе
18. Особенности государственного регулирования туризма в РФ
19. Особенности работы турагентской организации
20. Организация и управление туроператорской организацией
21. Перспективные программы развития туризма в регионах РФ
22. Факторы, влияющие на структуру и формирование турпродукта
23. Особенности маркетинга в индустрии туризма
24. Особенности туристского менеджмента (на примере организации)
25. PR в современном гостиничном и туристском бизнесе
26. Социальные и профессиональные роли менеджера в туризме
27. Менеджмент туроператорской фирмы по размещению в отелях.

28. Профессиональная подготовка специалистов спортивно - оздоровительного туризма
29. Маркетинговые исследования гостиничного и комплексного туристского рынка
30. Информационное обеспечение предприятий сферы гостиничного бизнеса
31. Использование сети интернет предприятиями гостиничного бизнеса
32. Анализ информационных потоков предприятий сферы гостиничного бизнеса
33. Анализ взаимодействия туристических компаний и предприятий гостиничного бизнеса.
34. Система взаимодействия предприятий гостиничного бизнеса и государственных органов

### **7.1. Основная литература:**

1. Кузнецов И.Н. Научное исследование. Курсовые, дипломные и дис-сертационные работы. - М.: Ось, 2013. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=415062>
2. Гостиничный сервис: Учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 240 с.: ил.; 60x90 1/16 + ( Доп. мат. znanium.com). - (ПРОФИль). (переплет) ISBN 978-5-98281-357-2, 1000 экз. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=415579>
3. Гостиничный менеджмент: Учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 352 с.: ил.; 60x90 1/16. - (Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-98281-410-4, 500 экз. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473497>

### **7.2. Дополнительная литература:**

1. Блинов, А. О. Управленческое консультирование [Электронный ресурс] : Учебник для магистров / А. О. Блинов, В. А. Дресвянников. - М. : Издательско-торговая корпорация 'Дашков и К-', 2013. - 212 с. - ISBN 978-5-394-02052-0. ЭБС 'Знаниум' Режим доступа: <http://www.znanium.com>
2. Консалтинговый сервис: Учебное пособие / А.И. Ткалич. - М.: Альфа-М, 2009. - 207 с.: ил.; 60x90 1/16. - (Сервис и туризм). (переплет) ISBN 978-5-98281-117-2, 2000 экз. ЭБС 'Знаниум' Режим доступа: <http://www.znanium.com>

### **7.3. Интернет-ресурсы:**

- Экономическая библиотека - [econuniver.com/](http://econuniver.com/)  
Экономическая библиотека онлайн - [finoboz.com/](http://finoboz.com/)  
Электронная библиотека бесплатных электронных книг - [www.finbook.biz/](http://www.finbook.biz/)  
Электронная библиотека онлайн - [www.elobook.com/](http://www.elobook.com/)  
Электронная библиотека экономической и деловой литературы - <http://www.aup.ru/library/>

## **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)**

Освоение дисциплины "Курсовая работа по направлению" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Компьютерный класс, представляющий собой рабочее место преподавателя и не менее 15 рабочих мест студентов, включающих компьютерный стол, стул, персональный компьютер, лицензионное программное обеспечение. Каждый компьютер имеет широкополосный доступ в сеть Интернет. Все компьютеры подключены к корпоративной компьютерной сети КФУ и находятся в едином домене.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "БиблиоРоссика", доступ к которой предоставлен студентам. В ЭБС "БиблиоРоссика" представлены коллекции актуальной научной и учебной литературы по гуманитарным наукам, включающие в себя публикации ведущих российских издательств гуманитарной литературы, издания на английском языке ведущих американских и европейских издательств, а также редкие и малотиражные издания российских региональных вузов. ЭБС "БиблиоРоссика" обеспечивает широкий законный доступ к необходимым для образовательного процесса изданиям с использованием инновационных технологий и соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе Издательства "Лань", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС Издательства "Лань" включает в себя электронные версии книг издательства "Лань" и других ведущих издательств учебной литературы, а также электронные версии периодических изданий по естественным, техническим и гуманитарным наукам. ЭБС Издательства "Лань" обеспечивает доступ к научной, учебной литературе и научным периодическим изданиям по максимальному количеству профильных направлений с соблюдением всех авторских и смежных прав.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "Консультант студента", доступ к которой предоставлен студентам. Электронная библиотечная система "Консультант студента" предоставляет полнотекстовый доступ к современной учебной литературе по основным дисциплинам, изучаемым в медицинских вузах (представлены издания как чисто медицинского профиля, так и по естественным, точным и общественным наукам). ЭБС предоставляет вузу наиболее полные комплекты необходимой литературы в соответствии с требованиями государственных образовательных стандартов с соблюдением авторских и смежных прав.

Проектор с экраном, принтер и копировальный аппарат для распечатки текстов и тестовых заданий, прочее подобное оборудование.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 43.03.01 "Сервис" и профилю подготовки Гостиничный сервис и индустрия гостеприимства .

Автор(ы):

Геркина Е.А. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Рецензент(ы):

Разумовская Е.М. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.