

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 - econiver.com/
Экономическая библиотека онлайн - finoboz.com/
Электронная библиотека бесплатных электронных книг - www.finbook.biz/
Электронная библиотека онлайн - 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.