

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Горно-Алтайский государственный университет»**

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

для обучающихся по освоению дисциплины: **Менеджмент в туристской индустрии**
Уровень основной образовательной программы: **бакалавриат**
Рекомендуется для направления подготовки **43.03.02 «Туризм»**
профиль подготовки «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»

Методические указания утверждены на заседании кафедры экономики, туризма и прикладной информатики 14 июня 2018 г., протокол № 11.

1. Методические указания по самостоятельной работе студента

Самостоятельная работа призвана способствовать развитию у студентов творческих навыков, инициативы, умению организовать свое время.

При выполнении плана самостоятельной работы студенту необходимо изучить теоретический материал, представленный в рекомендуемой литературе, творчески его переработать и представить его для отчета в форме, рекомендованной в приведенной ниже таблице.

Работа студента должна быть полной, раскрывающей уровень освоения студентом той или иной темы и грамотно оформленной, показывающей творческий и инициативный подход студента к выполнению задания.

Выполненные задания проверяются преподавателем и оцениваются в баллах.

Задания для самостоятельной работы выполняются студентом в письменном виде на стандартных листах формата А4.

Методические указания по подготовке конспектов

При подготовке конспектов необходимо использовать различные способы конспектирования, особенности которых раскрываются ниже.

Тезисы — это кратко сформулированные основные мысли, положения изучаемого материала, которые лаконично выражают суть рассматриваемого текста, дают возможность раскрыть его содержание. Приступая к освоению записи в виде тезисов, полезно в самом тексте отмечать места, наиболее четко формулирующие основную мысль, которую автор доказывает (если, конечно, это не библиотечная книга). Часто такой отбор облегчается шрифтовым выделением, сделанным в самом тексте.

Линейно-последовательная запись текста. При конспектировании линейно — последовательным способом целесообразно использование плакатно-оформительских средств, которые включают в себя следующие: сдвиг текста конспекта по горизонтали, по вертикали; выделение жирным (или другим) шрифтом особо значимых слов; использование различных цветов; подчеркивание; заключение в рамку главной информации.

Способ «вопросов - ответов». Он заключается в том, что, поделив страницу тетради пополам вертикальной чертой, конспектирующий в левой части страницы самостоятельно формулирует вопросы или проблемы, затронутые в данном тексте, а в правой части дает ответы на них. Одна из модификаций способа «вопросов - ответов» — таблица, где место вопроса занимает формулировка проблемы, поднятой автором (лектором), а место ответа - решение данной проблемы. Иногда в таблице могут появиться и дополнительные графы: например, «мое мнение» и т.п.

Схема с фрагментами — способ конспектирования, позволяющий ярче выявить структуру текста, — при этом фрагменты текста (опорные слова, словосочетания, пояснения всякого рода) в сочетании с графикой помогают созданию рационально-лаконичного конспекта.

Простая схема — способ конспектирования, близкий к схеме с фрагментами, объяснений к которой конспектирующий не пишет, но должен уметь давать их устно. Этот способ требует высокой квалификации конспектирующего. В противном случае такой конспект нельзя будет использовать. Наиболее распространенными являются схемы типа "генеалогическое дерево" и "паучок". В схеме "генеалогическое дерево" выделяют основные составляющие более сложного понятия, ключевые слова и т. п. и располагаются в последовательности "сверху - вниз" - от общего понятия к его частным составляющим. В схеме "паучок" записывается название темы или вопроса и заключается в овал, который составляет "тело паучка". Затем нужно продумать, какие из входящих в тему понятий являются основными и записать их в схеме так, что они образуют "ножки паука". Для того чтобы усилить его устойчивость, нужно присоединить к каждой "ножке" ключевые слова или фразы, которые служат опорой для памяти.

Действия при составлении конспекта - схемы могут быть такими: 1. Подберите факты для составления схемы. 2. Выделите среди них основные, общие понятия. 3. Определите ключевые слова, фразы, помогающие раскрыть суть основного понятия. 4. Сгруппируйте факты в логической последовательности. 5. Дайте название выделенным группам. 6. Заполните схему данными.

Параллельный способ конспектирования. Конспект оформляется на двух листах параллельно или один лист делится вертикальной чертой пополам и записи делаются в правой и в левой части листа. Однако лучше использовать разные способы конспектирования для записи одного и того же материала.

Комбинированный конспект — вершина овладения рациональным конспектированием. При этом умело используются все перечисленные способы, сочетая их в одном конспекте (один из видов конспекта свободно перетекает в другой в зависимости от конспектируемого текста, от желания и умения конспектирующего). Именно при комбинированном конспекте более всего проявляется уровень подготовки и индивидуальность студента.

Опорный конспект. В опорном конспекте содержание информации "кодируется" с помощью сочетания графических символов, знаков, рисунков, ключевых слов, цифр и т. п.

Методические указания по подготовке рефератов (докладов)

Реферат — письменная работа объемом 10-18 печатных страниц, представляющая собой краткое точное изложение сущности какого-либо вопроса, темы на основе одной или нескольких книг, монографий или других первоисточников. Реферат должен содержать основные фактические сведения и выводы по рассматриваемому вопросу. Помимо реферирования прочитанной литературы, от студента требуется аргументированное изложение собственных мыслей по рассматриваемому вопросу. В реферате нужны развернутые аргументы, рассуждения, сравнения. Материал подается не столько в развитии, сколько в форме констатации или описания. Содержание рефератуемого произведения излагается объективно от имени автора.

Структура реферата:

1. Титульный лист
2. После титульного листа на отдельной странице следует оглавление (план, содержание), в котором указаны названия всех разделов (пунктов плана) реферата и номера страниц, указывающие начало этих разделов в тексте реферата.
3. После оглавления следует введение. Объем введения составляет 1,5-2 страницы.
4. Основная часть реферата может иметь одну или несколько глав, состоящих из 2-3 параграфов (подпунктов, разделов) и предполагает осмысленное и логичное изложение главных положений и идей, содержащихся в изученной литературе. В тексте обязательны ссылки на первоисточники. В том случае если цитируется или используется чья-либо неординарная мысль, идея, вывод, приводится какой-либо цифрой материал, таблицу - обязательно сделайте ссылку на того автора у кого вы взяли данный материал.
5. Заключение содержит главные выводы, и итоги из текста основной части, в нем отмечается, как выполнены задачи и достигнуты ли цели, сформулированные во введении.
6. Приложение может включать графики, таблицы, расчеты.
7. Библиография (список литературы) здесь указывается реально использованная для написания реферата литература. Список составляется согласно правилам библиографического описания.

Требования, предъявляемые к оформлению реферата.

Объемы рефератов колеблются от 10-18 машинописных страниц. Работа выполняется на одной стороне листа стандартного формата. По обеим сторонам листа оставляются поля размером 35 мм. слева и 15 мм. справа, рекомендуется шрифт 12-14,

интервал - 1,5. Все листы реферата должны быть пронумерованы. Каждый вопрос в тексте должен иметь заголовок в точном соответствии с наименованием в плане-оглавлении.

п/п	Темы	Содержание работы	Количество часов	Формы отчетности	Сроки контроля
1.	Основные понятия и характеристика менеджмента в туристской деятельности	Подготовка к семинарскому занятию	2	Опрос на занятии	К семин. занятию № 1
		Подготовка к экзамену	4	Опрос на экзамене	
2.	Туристская организация как объект управления	Подготовка к семинарскому занятию	2	Опрос на занятии	К семин. занятию № 2
		Подготовка к экзамену	3	Опрос на экзамене	
3.	Функции, принципы и методы управления	Подготовка к экзамену	3	Опрос на экзамене	К семин. занятию № 3
		Подготовка презентации	1	Слайд-презентации	
		Подготовка к семинарскому занятию	2	Опрос на занятии	
4.	Планирование деятельности предприятий туристской индустрии	Подготовка к экзамену	4	Опрос на экзамене	К семин. занятию № 4
		Подготовка конспекта	1	Конспекты	
		Подготовка к семинарскому занятию	2	Опрос на занятии	
5.	Организация деятельности предприятий туристской индустрии	Подготовка к экзамену	3	Опрос на экзамене	К семин. занятию № 5
		Подготовка обзора периодической литературы по теме	1	Письменная работа	
		Подготовка к семинарскому занятию	2	Опрос на занятии	
6.	Социально-психологические аспекты управления в туристской индустрии	Подготовка к экзамену	3	Опрос на экзамене	К семин. занятию № 6
		Подготовка доклада	2	Доклад	
		Подготовка к семинарскому занятию	2	Опрос на занятии	
7.	Мотивация труда на предприятиях туристской индустрии	Подготовка к экзамену	3	Опрос на экзамене	К семин. занятию № 7
		Подготовка конспекта	1	Конспекты	
		Подготовка к семинарскому занятию	2	Опрос на занятии	
8.	Управление персоналом на предприятиях туристской индустрии	Подготовка к экзамену	4	Опрос на экзамене	К семин. занятию № 8
		Подготовка аналитической записки по нормативно-правовой базе управления персоналом	1	Аналитическая записка	
		Подготовка к семинарскому занятию	2	Опрос на занятии	
9.	Управленческие решения на	Подготовка к экзамену	3	Опрос на экзамене	К семин. занятию

	предприятиях туристской индустрии	Самостоятельное решение задачи на применение методов принятия решения	1	Задача	№ 9
		Подготовка к семинарскому занятию	2	Опрос на занятии	
10	Коммуникационные процессы на предприятиях туристской индустрии	Подготовка к экзамену	3	Опрос на экзамене	К семин. занятию № 10
		Подготовка конспекта	2	Конспект	
		Подготовка к семинарскому занятию	2	Опрос на занятии	
11	Контроль на предприятиях туристской индустрии	Подготовка к экзамену	3	Опрос на экзамене	К семин. занятию № 11
		Подготовка конспекта	2	Конспект	
		Подготовка к семинарскому занятию	2	Опрос на занятии	

Тематика рефератов, конспектов

1. Сущность менеджмента туризма и его значение в российском обществе.
2. Анализ современных подходов в управлении туристской организацией (гостиницей, предприятием сервиса).
3. Значимость планирования как функции менеджмента на туристском предприятии.
4. Контроль в системе управления туристским предприятием.
5. Особенности туризма как объекта управления.
6. Менеджмент туризма как вид деятельности.
7. Специализация и разделение труда на туристическом предприятии.
8. Система и структура управления туризмом в России.
9. Прогноз и планирование работы в сфере туризма.
10. Стратегическое планирование работы туристского предприятия.
11. Бизнес-планирование в туризме.
12. Принципы менеджмента в туризме.
13. Стиль и методы управления предприятием сферы туризма.
14. Организация работы турфирмы (гостиницы).
15. Проектирование организационной структуры турфирмы.
16. Разработка и принятие управленческих решений в сфере туризма.
17. Управление персоналом туристского предприятия.
18. Искусство делового общения и его значение в сфере туризма.
19. Организация и проведение делового совещания.
20. Управление конфликтами в турфирме (гостинице).
21. Эффективность менеджмента в туризме.
22. Теории лидерства и управление туристским предприятием.
23. Теории мотиваций и их использование в управлении сотрудниками турфирмы (гостиницы).
24. Противоречия между экономической эффективностью и социальной ответственностью в сфере туризма.
25. Формальная и неформальная организация внутренней среды на туристских предприятиях.
26. Система вознаграждения в турфирме как элемент повышения производительности.
27. Миссия туристского предприятия.

28. Информационное обеспечение менеджмента в сфере туризма.
29. Самоменеджмент в туристской индустрии - сущность, особенности
30. Особенности методов коллективного решения проблем в сфере туризма.
31. Управление организационными изменениями в современной турфирме.
32. Взаимосвязь основных функций менеджмента в туризме.
33. Лидерство и стили управления руководителя в сфере туризма.
34. Факторы повышения эффективности управления в туристской фирме.
35. Управленческие решения на уровне организации и на уровне индивида в сфере туризма.
36. Содержание и особенности управленческого труда в туризме.
37. Роль руководящих кадров в обеспечении эффективности управления туристской фирмой.
38. Формирование стратегии гостиничного комплекса (туристского предприятия) в современных условиях.
39. Анализ условий и предпосылок возникновения менеджмента туризма.
40. Социальная сфера как внешняя среда туризма.
41. Влияние политики на развитие турфирмы.
42. Анализ внутренней среды туристской фирмы.
43. Характеристика внешней среды туристской фирмы.
44. Технология разработки имиджевой компании в туристской фирме.

2. Глоссарий

Воздействие управляющее - сознательное влияние па деятельность человека или коллектива работников, несущее в себе целевую установку, импульс трудовой активности согласованности совместной работы. Воздействия могут быть различными - формальными и неформальными, непосредственными и опосредованными, краткосрочными и продолжительными, регулярными и спорадическими, прямыми и косвенными.

Звенья системы управления - обособленная единица системы управления. Звенья выделяются по специфике функций управления, объему и масштабу полномочий, трудоемкости работы, равномерности распределения нагрузки, квалификационным требованиям к персоналу, информационному обеспечению, возможностям территориального размещения.

Интерес - стремление к удовлетворению потребности, обусловленное осознанием потребности и условий ее реализации.

Информация - совокупность сведений о внутреннем и внешнем состоянии управляемой системы (объекта управления), используемых для оценки ситуации и разработки управленческих решений.

Информационное обеспечение управления - совокупность информационных ресурсов, средств, методов и технологий, способствующая эффективному проведению всего процесса управления, в том числе разработке и реализации управленческих решений.

Искусство управления - комплекс характеристик управленческой деятельности (развитость интуиции, опыт работы, характер образования, профессионализм, коммуникабельность, тип мышления, убежденность, решительность, инициативность), отражающих роль качеств менеджера в достижении успеха или эффективности управления.

Коммуникационная сеть - это соединение определенным образом участвующих в коммуникационном процессе индивидов с помощью информационных потоков.

Коммуникативная структура управления - совокупность каналов, по которым осуществляются коммуникации в организации.

Коммуникабельность - способность человека к совместной работе, продуктивному общению.

Коммуникационные роли - способы распоряжения поступающей информацией. Различают следующие роли: «Сторож» - индивид, контролирующий потоки сообщения в организациях; «Связной» - индивид, связывающий на межличностной основе две или более группы в системе; «Лидер мнений» - индивид, к суждениям которого прислушиваются сослуживцы; «Космополит» - индивид, который чаще других контактирует с внешней средой.

Концепция - комплекс ключевых положений (идей, принципов), дающих целостное представление о каком-либо явлении или событии, способствующих достаточно глубокому их пониманию, определяющих методологию и организацию практической деятельности.

Лидерство - возникновение особого статуса у менеджера или иного члена группы, характеризующегося отношением, в основе которого лежат доверие, авторитет, уважение, признание высокого уровня квалификации, готовность поддерживать во всех начинаниях, личные симпатии, стремление учиться и перенимать опыт.

Массовая коммуникация - процесс распространения информации с помощью технических средств (печать, радио, кинематограф, телевидение) на численно большие рассредоточенные аудитории.

Менеджмент это комплекс ключевых положений, отражающих содержание и специфику одной из типологических моделей управления, отражающей условия рыночной экономики. Суть менеджмента следует искать в сочетании общих черт всякого управления социально-экономическими системами и специфических, вызванных особенностями рыночной экономики.

Менеджмент производственный - тип менеджмента, основные черты которого определяются особенностью объекта управления – производством, характеризующегося изготовлением какого-либо продукта или оказанием услуг, удовлетворяющих потребности человека.

Менеджмент стратегический - разновидность менеджмента, главной особенностью которого является дальновидность, целеустремленность, перспективность, работа по стратегической программе.

Миссия организации - это набор концептуальных положений, в обобщенной форме раскрывающих то, чему решила посвятить себя организация, своеобразная философская, социальная установка организации, ведущее направление ее деятельности.

Мотив - внутренняя сила, побуждающая человека к осуществлению определенных действий.

Мотивация - использование действующих и формирование необходимых мотивов поведения человека в практике управления его деятельностью.

Насыщенность информации - это соотношение полезной и фоновой информации.

Объем воспринимаемой информации имеет три уровня: информационная избыточность, субминимальный уровень, недостаток информации (информационный голод).

Основные функции управления - виды деятельности, отражающие в своей совокупности содержание и реальность воздействия на объект управления. К ним относятся: предвидение и планирование, организация, координация и регулирование, активизация и мотивирование, контроль.

Открытость информации - это возможность предоставления ее различным контингентам людей. Существуют три уровня открытости: секретная, конфиденциальная, публичная.

Парадигма - 1) ключевая идея, лежащая в основе построения концепции; 2) исходная позиция (понятие, модель) в постановке проблем, их объяснении и решении. По мере развития производства и общества, научных исследований в области управления возникали новые парадигмы управления, которые вносили коррективы в прежние

концептуальные схемы. Так возникла парадигма человеческого фактора управления, которая сегодня определяет всю совокупность концептуальных положений.

Подчинение - зависимость деятельности человека от управленческого решения, принимаемого менеджером.

Полномочия - 1) право на принятие управленческих решений, закрепленное организационным положением; 2) реализация власти в действиях менеджера.

Принцип - основное правило, в соответствии с которым осуществляется деятельность, достигается успех, решаются проблемы.

Проектирование систем управления - разработка модели системы управления по показателям ее эффективного функционирования. К числу показателей относятся: состав и структура функций дифференциации управленческой деятельности, звенья системы управления и их распределение по ступеням иерархии, величины звеньев, распределение полномочий, информационное обеспечение управления, связи и их информационная нагрузка, квалификационные требования.

Противоречие - результат взаимодействия сторон с различной степенью восприятия и оценкой одного и того же явления или объекта, которые вместе с тем находятся во внутреннем единстве (в рамках одной системы) и являются источником развития и познания.

Процедуры управления - совокупность операций процесса управления, сгруппированных по принципам обязательной последовательности, общего предмета, необходимого взаимодействия, относительной законченности и одинакового назначения: проведение совещаний, обработка документов, проведение аттестации персонала, разработка цели и миссии фирмы, поощрение работников и пр.

Процесс управления (менеджмента) - последовательность и комбинация действий (операций и процедур), из которых складывается управляющее воздействие. Процесс управления характеризуют четыре этапа: целеполагание, определение и оценка ситуации, поиск и установление проблемы, разработка и реализация управленческого решения.

Разделение управленческой деятельности - объективный процесс возникновения в управлении разных видов деятельности, которые выполняются различными работниками и из которых складывается воздействие управляющей системы на управляемую (субъекта на объект управления).

Решение управленческое - 1) акт деятельности менеджера или управляющей системы, ведущий к разрешению проблемы и тем самым определяющий нормальное функционирование или развитие социально-экономической системы; 2) заключительный этап процесса управления, превращающий его в импульс трудовой активности, целенаправленности и согласованности совместных действий людей. Существует понятие качества решения, которое отражает соответствие его свойств реальным потребностям успешного разрешения проблемы.

Стимул - фактор воздействия, который менеджер использует для достижения поставленных целей и получения результатов.

Стимулирование - создание атмосферы, условий и возможностей заинтересованности человека в достижении определенного качества своей деятельности.

Субъект управления - звено или часть системы управления, являющиеся источником воздействия на объект управления.

Теория управления - 1) комплекс теоретических положений, обобщенных до определенного уровня абстракции, позволяющих дать описание, объяснение и предвидение объективных явлений управления; 2) совокупность категорий, раскрывающих сущность, содержание и специфику управления.

Технология управления - последовательность и комбинация операций, выбираемые менеджером по критериям эффективности воздействия на объект управления.

Управление - целенаправленное воздействие, необходимое для согласования совместной деятельности людей.

Целеполагание - этап процесса управления, включающий операции по разработке, формулированию и постановке цели управления и цели деятельности людей.

Ценность - свойство любого явления, оцениваемое по критериям значимости его для человека или группы людей.

Ценность информации характеризуется снижением уровня затрат ресурсов (материалов, времени, денег) на принятие правильного решения.

Характеристики информации - объем, достоверность, ценность, насыщенность и открытость.

Шум в системе коммуникации определяется как проявление искажения смысла передаваемого сигнала, сообщения.

Эмпатия - это внимание к чувствам других людей и искренняя заинтересованность увидеть ситуацию, поднимаемые вопросы с точки зрения другого человека.

Эффективность управления - сопоставимость результатов управления и ресурсов, затраченных на его достижение. Она оценивается путем соизмерения полученной прибыли и затрат на управление.

3. Методические указания по курсовой работе

Тематика курсовых работ

1. Исследование жизненного цикла организаций сферы туризма в Республике Алтай.
2. Развитие классических принципов управления на современных турфирмах Республики Алтай.
3. Стимулирование труда на предприятиях сферы туризма.
4. Особенности использования ситуационного подхода на предприятиях сферы туризма.
5. Особенности ЖЦО туристских баз Республики Алтай.
6. Проблемы кадровой политики на примере предприятия туристской сферы
7. Пути достижения конкурентных преимуществ на рынке туристских услуг.
8. Пути интенсификации и рационализации труда менеджера на предприятии сферы туризма
9. Развитие внутрифирменного менеджмента в турфирме
10. Риск-менеджмент и эффективность антикризисного менеджмента в туризме
11. Система коммуникаций на туристских предприятиях
12. Система эффективности коммуникаций персонала на туристских предприятиях.
13. Совершенствование программ мотивации персонала гостиничного предприятия
14. Совершенствование системы подбора и мотивации персонала на туристских предприятиях
15. Современные программы мотивации персонала в индустрии гостеприимства
16. Стратегическое и текущее планирование деятельности туристских предприятий
17. Стратегия кадровой политики туристского предприятия
18. Управление конфликтами на туристском предприятии
19. Управление персоналом туристской организации
20. Формирование конкурентных преимуществ на туристских предприятиях предоставляющих экскурсионные услуги
21. Автоматизация делопроизводства турфирм средствами программ электронного документооборота
22. Анализ внешней и внутренней среды туристической фирмы
23. Инновации в совершенствовании управления туристской фирмой
24. Информационное обеспечение менеджмента в индустрии гостеприимства и туризма
25. Использование современных методов и форм повышения квалификации персонала на предприятиях индустрии туризма
26. Методы принятия решений в сфере сервиса и туризма
27. Мотивация труда на предприятиях сферы туризма

28. Обеспечение качества туристских услуг в процессе организации активных туров
29. Обеспечение качества туристских услуг в сфере бизнес-туризма
30. Организационные структуры управления туристическим предприятием
31. Организация процесса обслуживания активных туров
32. Особенности мотивации персонала на туристских предприятиях
33. Особенности формирования конкурентных преимуществ туристского предприятия специализирующегося на организации активных туров
34. Проблемы внедрения современных информационных технологий управления в тур фирме.
35. Формирование организационной культуры на примере предприятия туризма.

Общие положения

Написание курсовых работ является необходимым элементом учебного процесса при подготовке студентов по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм».

В соответствии с Положением о курсовой работе, утвержденным Ученым советом ГАГУ (с изменениями от 31 марта 2016 г.) (далее Положение о курсовой работе), **курсовая работа** (проект) - самостоятельная учебная работа, имеющая целью развитие у студентов навыков самостоятельной творческой деятельности, овладение методами современных научных исследований, углубленное изучение вопроса, темы, раздела учебной дисциплины.

Исходя из данного определения, основной **целью** выполнения курсовой работы является развитие у студентов творческих способностей, овладение методами современных научных исследований, формирование умений анализировать и критически оценивать исследуемый научный и практический материал, умений формулировать выводы, развитие навыков самостоятельной работы, связанной с поиском, систематизацией и обобщением научной и учебной литературы, нормативно-правовых документов по рассматриваемой теме (проблеме).

В соответствии с Положением о курсовой работе задачи курсовой работы (проекта):

- систематизация научных знаний;
- углубление уровня и расширение объема профессионально значимых знаний, умений и навыков;
- формирование умений и навыков самостоятельной организации научно-исследовательской работы;
- выявление и умение анализировать конкретные факты, обобщать их и делать обоснованные выводы;
- овладение современными методами поиска, обработки и использования информации.

Требования к курсовой работе:

- четкость формулирования проблемы и исследуемых вопросов;
- полнота обоснования актуальности рассматриваемой проблемы, полнота изложения степени изученности проблемы и ее современного состояния;
- обязательное содержание практической части (обработка и анализ статистических данных, разработка проекта, оценка эффективности предложенных мероприятий и др.);
- самостоятельность в творческой переработке теоретического и практического материала на основе грамотного применения понятийного и методологического аппарата;
- аргументированность и обоснованность выводов по результатам исследования;
- целостное, логически последовательное, четкое и ясное изложение материала;
- оформление в соответствии с предъявляемыми требованиями (см. Положение о курсовой работе, см.сайт <http://www.gasu.ru>).

Рекомендуется курсовую работу строить как часть выпускной квалификационной работы.

Отдельные положения курсовой работы могут быть рекомендованы преподавателем или комиссией кафедры для доклада на научно-студенческой конференции.

Этапы выполнения курсовой работы

Процесс выполнения, оформления и защиты курсовой работы состоит из следующих этапов:

1. Выбор и утверждение темы.
2. Определение научно-методологических основ курсовой работы (предмета и объекта исследования, цели и задач курсовой работы, понятийного аппарата, методов исследования).
2. Составление библиографии по теме курсовой работы.
3. Разработка содержания (плана) курсовой работы.
4. Сбор, анализ, обобщение теоретического материала по теме курсовой работы. Систематизация теоретического материала.
5. Проведение практических исследований, обработка и анализ полученных данных.
6. Формулирование основных теоретических положений, практических выводов и рекомендаций.
7. Написание текста и оформление курсовой работы.
8. Сдача первого варианта текста курсовой работы научному руководителю.
9. Доработка курсовой работы по замечаниям научного руководителя и написание последнего (окончательного) варианта текста курсовой работы.
10. Сдача окончательно доработанного и оформленного текста курсовой работы с отзывом и оценкой от научного руководителя, на кафедру.
11. Подготовка к защите и защита курсовой работы.

Выбор и утверждение темы. Примерная тематика курсовых работ разрабатывается и утверждается кафедрой на основании требований к подготовке бакалавра с учетом особенностей направления подготовки, профиля, и содержания дисциплин учебного плана.

Студент определяет тему курсовой работы (проекта) в соответствии с перечнем тем, утвержденным кафедрой, а также руководствуясь своими научными интересами и склонностями, в рамках предложенного круга тем. Тема курсовой работы (проекта) дается одному студенту учебной группы.

Для правильного выбора темы студент консультируется с руководителем, который поможет определить тему, поставить цели и задачи курсовой работы (проекта), даст советы по методике выполнения курсовой работы (проекта). Студент вправе предложить свою тему с обоснованием целесообразности ее исследования.

При выборе темы студент должен учитывать ее актуальность, познавательный интерес к ней, возможность последующего более глубокого исследования проблемы (написание выпускной квалификационной работы).

Ответственность за принятые в работе решения, качество исполнения **несет автор работы - студент.**

Руководитель курсовой работы осуществляет следующие функции:

- оказывает помощь в выборе темы курсовой работы;
- на основе предоставленных студентом вариантов ставит перед студентом задачи;
- проводит консультации в течение семестра;
- принимает выполненные этапы курсовой работы, обеспечивая ритмичность работы, своевременность завершения ее этапов;
- проверяет окончательный вариант курсовой работы и пишет на нее отзыв;
- по согласованию с заведующим кафедрой организует защиту курсовой работы.

В соответствии с Положением о курсовой работе по представлению заведующего кафедрой, ведущей дисциплины, по которым предусмотрены курсовые работы (проекты), деканаты соответствующих факультетов оформляют проект приказа на распределение студентам тем и руководителей курсовых работ (проектов). Приказ утверждается проректором по учебной работе.

При подготовке курсовых работ (проектов) кафедры проводят как индивидуальные, так и групповые консультации.

Определение научно-методологических основ курсовой работы предполагает определение объекта, предмета исследования, цели и задач курсовой работы, понятийного аппарата, методов исследования и др.

Объект исследования - это то, что исследуется: объект или явление, порождающее проблемную ситуацию. Объектом исследования курсовой работы по туризму может быть деятельность отдельных туристских предприятий (туристических агентств, туристических баз, гостиниц, экскурсионных бюро и др.), отдельные бизнес-процессы туристских предприятий.

Предмет исследования – это то, что в границах научного объекта получает научное объяснение.

Цель исследования – это результат, для достижения которого проводится исследование.

Задачами исследования являются его этапы, исполнение которых способствует реализации цели курсовой работы.

Понятийный аппарат выполняет важную роль в процессе выполнения курсовой работы, т.к. служит для описания объекта и предмета исследования, научной постановки проблемы, формулировки основной цели работы и ее развертывания в содержание и, наконец, для обобщения новых теоретических положений, практических выводов и рекомендаций.

Методы исследования бывают в зависимости от специфики исследования:

- эмпирические методы - наблюдение, эксперимент, сравнение, измерение;
- эмпирическо-теоретические методы - аналогия, абстрагирование, анализ;
- теоретические методы - метод восхождения от абстрактного к конкретному, идеализация, формализация и др.

Составление библиографии по теме курсовой работы. В соответствии с выбранной темой студент должен самостоятельно подобрать необходимую литературу по теме курсовой работы (учебную и научную литературу, периодические издания, Интернет-ресурсы). Для подбора и изучения необходимой литературы необходимо и целесообразно воспользоваться справочно-поисковой системой библиотеки (каталоги и картотеки). Каталог – это перечень документальных источников информации (книг), имеющих в фондах библиотеки. На каждой карточке каталога записаны сведения об одной книге: автор, заглавие, издание, год издания, количество страниц, шифр. При этом для поиска необходимой литературы можно использовать следующие виды каталогов:

- алфавитный каталог – если уже известны названия нужных книг и их авторы;
- систематический каталог - если необходимо выяснить, какие книги по конкретному вопросу (теме) имеются в данной библиотеке;
- предметный каталог - если необходимо выяснить, какие книги по конкретному предмету (учебной дисциплине) имеются в данной библиотеке.

Для подготовки курсовой работы необходимо использовать также материал, напечатанный в журналах, газетах и различного рода сборниках. Для поиска и подбора таких материалов можно воспользоваться библиографическими картотеками, где помещаются описания журнальных и газетных статей, материалов из сборников.

Подбор и изучение необходимой литературы целесообразно проводить в следующей последовательности:

- нормативно-правовые документы: законы, постановления, приказы (инструкции, рекомендации, указания и др.);
- учебники, учебные пособия;
- научные издания (монографии, сборники научных трудов, материалы научно-практических конференции и др.);
- периодические издания (газеты, журналы и др.);
- статистические данные.

При подборе нормативно-правовых актов целесообразно использовать возможности тематического поиска документов в справочно-правовых системах «Гарант» и «КонсультантПлюс». Статистический и аналитический материал, можно получить через Интернет, а также в ежегодных статистических сборниках.

При составлении библиографии по теме курсовой работы, необходимо обратить внимание на год издания изучаемой литературы: рекомендуется использовать литературу, изданную за последние 3-5 лет.

Разработка содержания (плана) курсовой работы. На основе предварительного изучения подобранной литературы составляется примерный план курсовой работы, который будет корректироваться по мере углубленного изучения литературы. При составлении плана необходимо обратить внимание на соблюдение логической последовательности изложения, отсутствие повторов, стройное композиционное построение излагаемого материала.

Примеры планов курсовой работы:

Пример 1.

Тема: Анализ внешней и внутренней среды туристской фирмы ООО «Турист» с целью формирования её конкурентных преимуществ

План

Введение

1 Теоретические аспекты анализа внутренней и внешней среды в современном менеджменте

1.1 Основное содержание внутренней и внешней среды предприятия и методы её анализа

1.2 Конкурентные преимущества как один из факторов успешного функционирования организации

2 Анализ положения предприятия ООО «Турист»

2.1 Общая характеристика туристского рынка Республики Алтай и анализ деятельности ООО «Турист»

2.2 Характеристика внутренней и внешней среды предприятия ООО «Турист»

3 Формирование конкурентных преимуществ на основе анализа внешней и внутренней среды организации ООО «Турист»

Заключение

Список используемых источников и литературы

Приложения

Пример 2.

Тема: Управление конфликтами на туристском предприятии

План

Введение

1 Теоретико-методические основы управления конфликтами на туристском предприятии

1.1 Конфликты как проявление развития предприятия

- 1.2 Современные методы и стили разрешения конфликтов
 - 1.3 Процесс управления конфликтом на туристском предприятии
 - 2 Анализ этапов конфликтных ситуаций в ООО «Турист»
 - 2.1 Общая характеристика предприятия ООО «Турист»
 - 2.2 Оценка уровня конфликтности в ООО «Турист»
 - 2.3 Анализ процесса управления конфликтами в ООО «Турист»
 - 3 Разработка эффективного механизма управления конфликтом в ООО «Турист»
 - 3.1 Совершенствование процесса управления конфликтами на предприятии
 - 3.2 Мероприятия по снижению уровня конфликтности на предприятии
- Заключение
- Список используемых источников и литературы
- Приложения

Сбор, анализ, обобщение теоретического материала по теме курсовой работы. Систематизация теоретического материала. Проведение практических исследований, обработка и анализ полученных данных.

Важным условием успешного выполнения курсовой работы является правильный подбор и изучение студентом теоретических материалов, отражающих содержание рассматриваемой темы.

Сбор материала для написания работы ведется в соответствии с разработанным планом. К теоретическим материалам относятся: нормативно-законодательные документы, учебная, научная и методическая литература, справочники, публикации в периодических изданиях, информационные ресурсы сети Интернет.

Для отражения современных подходов к решению рассматриваемой проблемы необходимо изучить и использовать в курсовой работе материалы, опубликованные в журналах «Турбизнес», «Деловой мир. Туризм и отдых», газете «Турифо» и др., сборниках научных трудов, материалах научно-практических конференций.

Изучение литературы по теме курсовой работы необходимо для анализа подходов различных авторов к решению рассматриваемой проблемы, характеристики их выводов, определения современного состояния вопроса.

Для достижения целей и задач курсовой работы кроме изучения теоретического материала необходимо собрать и изучить практический материал (на примере конкретной организации, отрасли, рынка, региона), который должен отражать рассматриваемую проблему и позволять обосновывать выводы и рекомендации. К практическим материалам можно отнести:

- организационную, финансово-экономическую, технологическую, кадровую информацию о деятельности предприятия;
- данные, полученные на основе анализа статистической, бухгалтерской и оперативной отчетности;
- результаты, полученные на основе самостоятельного исследования проблемы (опросы, расчеты, наблюдение, эксперимент) и др.

Практический материал собирается и анализируется студентом в динамике (за последние 3-5 лет). Содержание практического материала должно быть увязано с приводимыми в курсовой работе теоретическими положениями по рассматриваемой проблеме.

Формулирование основных теоретических положений, практических выводов и рекомендаций. Написание текста и оформление курсовой работы.

На основе анализа и обобщения теоретических и практических материалов студент должен сформулировать отдельные теоретические положения и выводы, выработать рекомендации по решению проблемы. Основные теоретические положения, выводы и

рекомендации должны найти отражение в соответствующих разделах курсовой работы (см. п.3 «Структура курсовой работы»).

Структура курсовой работы

Составление структуры курсовой работы - важный этап, от которого зависит четкость и логика всего раскрытия темы.

Выделяют следующие структурные элементы курсовой работы:

1. Титульный лист
2. Содержание (план)
3. Введение
4. Основная часть
5. Заключение
6. Список используемых источников и литературы
7. Приложения (при необходимости).

Титульный лист

На титульном листе необходимо указать: наименование министерства, университета, факультета, кафедры, тему курсовой работы, фамилию, имя, отчество автора, фамилию, инициалы и ученую степень (звание) научного руководителя, год и место выполнения. Образец титульного листа курсовой работы приведен в Приложении 1.

Содержание

Содержание представляет собой составленный в последовательном порядке список всех заголовков разделов и подразделов курсовой работы с указанием страниц, на которых соответствующий раздел (подраздел) начинается. Образец содержания курсовой работы приведен в приложении 2.

Введение

Во введении курсовой работы должно быть отражено:

- актуальность темы в современных условиях;
- степень разработанности проблемы;
- цель курсовой работы и задачи, решение которых необходимо для достижения поставленной цели;
- описание объекта и предмета исследования;
- используемые методы исследования;
- информационная база исследования;
- теоретическое и практическое значение проведенных исследований;
- краткое описание структуры курсовой работы.

Объем введения не должен превышать 2-3 страницы печатного текста.

Важным моментом во введении курсовой работы является определение цели и задач. Цель курсовой работы должна соответствовать теме работы.

Пример формулировки цели курсовой работы:

Тема: Управление конфликтами на туристском предприятии

Целью курсовой работы является определение особенностей и разработка эффективного механизма управления конфликтами на туристском предприятии

Исходя из развития цели работы определяют задачи. Формулирование задач курсовой работы делается в форме перечисления (для формулирования задач можно использовать

следующие слова: рассмотреть, раскрыть, дать характеристику, проанализировать, разработать, обобщить, выявить, выработать, изучить, определить, установить, дать рекомендации, и т.п.).

Определение задач необходимо сделать для раскрытия содержания разделов курсовой работы.

Пример формулировки задач курсовой работы:

Тема: Управление конфликтами на туристском предприятии

Цель курсовой работы предопределяет постановку следующих задач:

- раскрыть понятие, причины и типы конфликтов;
- описать методы и стили разрешения конфликтов;
- выявить особенности процесса управления конфликтом;
- дать общую характеристику организации ООО «Турист»;
- провести оценку уровня конфликтности в ООО «Турист»;
- проанализировать процесс управления конфликтами в ООО «Турист»;
- разработать основные мероприятия по совершенствованию процесса управления конфликтами и снижению уровня конфликтности в ООО «Турист».

После формулирования целей и задач курсовой работы во введении необходимо четко обозначить предмет и объект исследования. При этом необходимо учесть, что *объект исследования* - это то, что исследуется, а предмет исследования – это исследуемая сторона объекта.

Пример формулировки объекта и предмета исследования в курсовой работе:

Тема: Управления конфликтами на туристском предприятии

Объектом исследования в курсовой работе является процесс управления в организации ООО «Турист», предметом исследования – управление конфликтами на туристском предприятии.

Основная часть

В основной части курсовой работы рассматриваются теоретические основы темы, отражаются результаты практических исследований, приводятся выводы и предложения. При этом при написании курсовой работы по темам, связанным с туризмом, необходимо в основной части отразить специфику рассматриваемой проблемы в сфере туризма.

Текст основной части курсовой работы делится на разделы, подразделы, которые должны быть связаны между собой логическими переходами, обеспечивающимися краткими выводами. Названия разделов должны быть сформулированы кратко и отражать их содержание. Не допускается повторение в названии разделов темы курсовой работы, в названии подразделов – название раздела.

Первая глава курсовой работы является теоретической. В данной главе студент должен показать умение систематизировать существующие теоретико-методические основы рассматриваемой проблемы, методические разработки по теме, критически их оценивать, выделять важные и существенные моменты, аргументировать собственные позиции. В данном разделе необходимо раскрыть и критически рассмотреть позиции различных авторов, занимавшихся данной проблемой, изучить отдельные исследованные ими вопросы. Важным моментом данного раздела является определение собственной позиции по отношению к рассматриваемой проблеме.

В первой главе раскрываются основные понятия, подходы к трактовке основных категорий, принципы, методы решения рассматриваемой проблемы.

Теоретическую часть работы желательно иллюстрировать рисунками, схемами, диаграммами и другими наглядными материалами.

Объем первой главы – 10-15 страниц.

Вторая и третья главы являются *практической частью работы*, при этом вторая глава имеет аналитический характер, а третья – проектно-рекомендательный.

Во второй главе курсовой работы на основе анализа результатов конкретного практического исследования, обобщения опыта конкретного туристского предприятия (туристического агентства, туристической базы, гостиницы, экскурсионного бюро, туроператора и др.), подтверждаются или опровергаются выдвинутые в первом разделе теоретические предположения. Для анализа текущего состояния изучаемой проблемы на примере конкретного туристского предприятия необходимо использовать бухгалтерский баланс организации, отчет о прибылях и убытках, приложение к балансу, устав организации, статистические данные по отрасли, региону, рынку и др., официальную информацию, публикуемую в печатных изданиях.

В процессе написания аналитической главы рекомендуется использовать различные методы анализа.

Объем второй главы – 10-15 страниц.

В третьей главе курсовой работы разрабатывают и обосновывают конкретные рекомендации и предложения, направленные на устранение выявленных проблем. В рекомендательной части студентам необходимо рассмотреть основные пути решения данной проблемы, показать умение выбрать и обосновать наиболее эффективный из них. Может быть произведен расчет экономической эффективности предлагаемых мероприятий.

Объем третьей главы – 8-14 страниц.

Заключение

В Заключение курсовой работы подводятся итоги проведенного исследования и содержится обобщенное изложение основных аспектов рассмотренной проблемы и выводы. Выводы должны быть краткими и четкими, отражать суть содержания работы и практические рекомендации по решению изучаемой проблемы.

Объем заключения должен быть 2,5-3 страницы.

Список используемых источников и литературы

Список источников и литературы, использованных при написании курсовой работы, является обязательным элементом любой научной работы. Он должен содержать не менее 20 источников, изученных автором, и быть оформлен в соответствии с ГОСТами. В списке должно быть приведено библиографическое описание всей использованной, цитируемой или упомянутой в курсовой работе литературы. При этом в список можно включить и литературу, изученную, но не использованную напрямую при выполнении курсовой работы.

Приложения

Материал, дополняющий текст курсовой работы, допускается помещать в приложениях. Приложениями могут быть, например, схемы, графики, диаграммы, таблицы, не помещающиеся по своим размерам в текст курсовой работы или носящие вспомогательный характер, алгоритм и результаты промежуточных расчетов, анкеты, опросные листы и др. Каждое приложение в порядке очередности в соответствии с текстом курсовой работы располагается на отдельном листе. В тексте работы на все приложения должны быть даны ссылки. Приложения помещаются после списка использованных источников и литературы. Каждое приложение следует начинать с новой страницы с указанием слова «Приложение» и его обозначения арабскими цифрами.

Стиль изложения текста курсовой работы.

Курсовая работа должна быть выдержана в научном стиле, для которого характерно использование конструкций, исключающих употребление местоимения первого лица единственного и множественного числа, местоимений второго лица единственного числа. В научном стиле предполагается использовать:

- неопределенно-личные предложения (например: «Для выявления связи между показателями используют следующие методы ...»);
- формы изложения от третьего лица (например: «Автор считает...»);
- предложения со страдательным залогом (например: «Разработан комплекс мероприятий по повышению эффективности деятельности туристского предприятия»).

В научном тексте не следует использовать разговорную лексику, нужно использовать терминологические названия.

В научном тексте для обеспечения логической последовательности изложения, связности текста, смысловой законченности используются специальные слова и словосочетания. Например, для последовательности изложения мыслей можно использовать следующие слова и словосочетания: *вначале; прежде всего; затем; во-первых, во-вторых; значит; итак*. Переход от одной мысли к другой можно выразить такими словами и словосочетаниями как: *прежде чем перейти к ..., обратимся к ...; рассмотрим; остановимся на ...; рассмотрим..., перейдем к ...; необходимо остановиться на ...; необходимо рассмотреть ...* Противоречивые отношения, а также причинно-следственные отношения можно выразить словами и словосочетаниями: *однако; между тем ...; в то время как...; тем не менее; следовательно; поэтому; благодаря этому; вследствие этого; отсюда следует, что*. Свое отношение к излагаемому материалу можно обозначить словами и словосочетаниями: *конечно; разумеется; действительно; видимо; надо полагать; возможно; вероятно; по сообщению; по сведениям ...; по мнению...; по данным*. Для подведения итогов, формулировки выводов используются словосочетания: *таким образом; в заключение отметим; все сказанное позволяет сделать вывод; подведя итоги*.

Главы основной части работы должны иметь логическую взаимосвязь. В конце каждого параграфа следует формулировать выводы (1-2 абзаца). Выводы должны логически завершать проведенные рассуждения, быть краткими, конкретными и вытекать из изложенного материала.

В курсовой работе должны применяться научно-технические термины, обозначения и определения, установленные соответствующими стандартами, а при их отсутствии - общепринятые в научно-технической литературе. Если в работе принята специфическая терминология, то в конце её (перед списком литературы) должен быть перечень принятых терминов с соответствующими разъяснениями, который включают в содержание работы.

Защита курсовой работы

Последний (доработанный после замечаний научного руководителя) вариант курсовой работы сдается студентом с предварительной регистрацией у лаборанта кафедры. Срок сдачи и защиты курсовой работы устанавливается графиком учебного процесса. Законченная курсовая работа (проект) за неделю до защиты представляется студентом руководителю, который решает вопрос о допуске студента к защите курсовой работы (проекта). Руководителем курсовой работы (проекта) оформляется отзыв о выполненной студентом работе.

Защита курсовой работы проводится в виде публичного выступления студента (5-7 минут), как правило, перед комиссией, состоящей из преподавателей кафедры.

На защиту студент должен подготовить доклад по своей работе, в котором должен в краткой форме:

- обосновать актуальность темы, ее практическую значимость, причины ее выбора;
- определить цель и задачи работы, предмет и объект исследования;
- обобщить результаты, полученные в работе;
- аргументировать предложения и рекомендации, приведенные в курсовой работе.

В докладе студенту особое внимание нужно уделить выводам и предложениям, которые и составляют предмет защиты, не рекомендуется излишнее внимание уделять

изложению общеизвестных положений, теоретических материалов, высказываний декларативного характера. Доклад может сопровождаться электронной презентацией основных положений работы, в том числе представленных в виде таблиц, графиков, диаграмм, схем.

Во время защиты студент вправе пользоваться своей курсовой работой. По завершении доклада студенту задают вопросы члены комиссии.

После ответов студента на вопросы зачитывается отзыв о качестве представленной работы.

Обсуждение защищаемой работы не проводится. Решение об оценке курсовой работы комиссия принимает после выступлений всех студентов на закрытом заседании и сразу доводит до их сведения.

Результаты защиты курсовой работы (проекта) оцениваются дифференцированной оценкой («отлично», «хорошо», «удовлетворительно»), которая записывается в экзаменационную ведомость, зачетную книжку студента и на титульном листе курсовой работы. Оценка «неудовлетворительно» проставляется в ведомость и на титульном листе курсовой работы, в зачетную книжку не вносится.

Студент, не предоставивший в установленный срок курсовую работу (проект) или не защитивший ее по неуважительной причине, считается имеющим академическую задолженность.

В процессе оценки курсовой работы преподаватель ориентируется на следующие обязательные критерии, что позволяет определить сформированность компетенций:

- актуальность тематики работы;
- степень полноты обзора состояния вопроса и корректность постановки задачи;
- полнота освещения основных вопросов темы в соответствии с планом;
- использование дополнительной литературы, практических материалов конкретного предприятия, отрасли;
- глубина и качество анализа материалов;
- обоснование выводов и предложений;
- уровень и корректность использования в работе различных методов исследования;
- степень комплексности работы, применение в ней знаний естественнонаучных, социально-экономических, общепрофессиональных и специальных дисциплин;
- ясность, четкость, последовательность и обоснованность изложения материала;
- применение современного математического и программного обеспечения, компьютерных технологий в работе;
- качество оформления работы (общий уровень грамотности, стиль изложения, качество иллюстраций, соответствие требованиям стандартов);
- объем и качество выполнения графического материала, его соответствие тексту записи и стандартам;
- оригинальность и новизна полученных результатов.

Данные критерии отражаются в отзыве на курсовую работу.

В совокупности с изученной дисциплиной «Менеджмент в туристской индустрии» подготовка курсовой работы обеспечивает формирование следующих компетенций бакалавра:

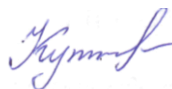
- способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-5);
- способностью к разработке туристского продукта (ОПК-2);
- способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов (ОПК-3).

Список используемых источников и литературы

1. **ГОСТ 7.1-2003.** Библиографическая запись. Библиографическое описание. – Взамен ГОСТ 7.1-84 ; введ. 2004-07-01. – М.: Изд-во стандартов, 2005. - 23 с.
2. **Правила написания и оформления выпускных квалификационных работ** (2-е изд., перераб. и дополн.) / Е.Е. Шваков, Т.Н. Куриленко. – Горно-Алтайск: РИО ГАГУ, 2014 – 71 с.
3. **Методическое пособие по подготовке и оформлению курсовых работ** / И.Ю. Солдатова, Г.А. Болошин, Н.В. Ибрагимова. – Ростов н/Д, 2004. – 31 с.

Составитель: доцент кафедры экономики, туризма и прикладной информации, к.э.н., Л. В. Ищук

Заведующая кафедрой
экономики, туризма и прикладной
информатики



Т.А. Куттубаева, к.э.н., доцент

ПРИЛОЖЕНИЕ 1
(обязательное)

Образец титульного листа курсовой работы

Министерство науки и образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Горно-Алтайский государственный университет»
Экономико-юридический факультет
Кафедра менеджмента, туризма и экономической теории

КУРСОВАЯ РАБОТА

По курсу: Менеджмент в туристской индустрии
на тему: «Особенности обеспечения туристского предприятия основными
производственными фондами»

Курсовую работу выполнил:
Студент (ка) __ курса __ группы

Научный руководитель:
к.э.н., доц. _____

Курсовая работа защищена
« __ » _____ 20 __ г.

Оценка _____

Горно-Алтайск, 20 __

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

(обязательное)

Образец содержания (плана) курсовой работы

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	3
1 Теоретико-методические основы управления конфликтами на туристском предприятии	6
1.1 Конфликты как проявление развития предприятия	6
1.2 Современные методы и стили разрешения конфликтов	10
1.3 Процесс управления конфликтом на туристском предприятии	15
2 Анализ этапов конфликтных ситуаций в ООО «Турист»	18
2.1 Общая характеристика ООО «Турист»	18
2.2 Оценка уровня конфликтности в ООО «Турист»	21
2.3 Анализ процесса управления конфликтами в ООО «Турист»	24
3 Разработка эффективного механизма управления конфликтом в ООО «Турист»	28
Заключение	37
Список используемых источников и литературы	39
Приложения	42