

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Макаренко Елена Николаевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 25.12.2024 12:34:09

Уникальный программный ключ:

c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования «Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

УТВЕРЖДАЮ

Начальник

учебно-методического управления

Платонова Т.К.

«25» июня 2024 г.

Рабочая программа дисциплины
Оценка и управление эффективностью туристских предприятий

Направление 43.03.02 Туризм
Направленность 43.03.02.01 Туроператорская и турагентская деятельность

Для набора 2021 года

Квалификация
бакалавр

КАФЕДРА Антикризисное и корпоративное управление**Распределение часов дисциплины по курсам**

Курс	3		Итого	
	УП	РП		
Лекции	6	6	6	6
Практические	6	6	6	6
Итого ауд.	12	12	12	12
Контактная работа	12	12	12	12
Сам. работа	159	159	159	159
Часы на контроль	9	9	9	9
Итого	180	180	180	180

ОСНОВАНИЕ

Учебный план утвержден учёным советом вуза от 25.06.2024 г. протокол № 18.

Программу составил(и): к.э.н., доцент, Прокопец Т.Н.

Зав. кафедрой: к.э.н., доц. Синюк Т.Ю.

Методический совет направления: д.э.н., профессор Суржиков М.А.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	Цели освоения дисциплины являются: изучение основных подходов к управлению эффективностью деятельности и понимание возможностей системы управления эффективностью и результативностью в организациях; приобретение знаний об основных направлениях и подходах к измерению эффективности деятельности организации, приобретение умений определения прикладных инструментов измерения эффективности бизнеса конкретной организации, получение практических навыков разработки управленческих решений по управлению эффективностью и результативностью предприятия.
-----	--

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ПК-5: способен осуществлять управление, контроль и оценку эффективности деятельности предприятия индустрии туризма

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:	<p>организационные основы туристской индустрии, структуру туристской отрасли, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности; понятие, виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности, особенности и состав туристского продукта и его составных элементов; особенности организации туристской деятельности в России во внутреннем, въездном и выездном; методы и инструменты постановки и идентификации целей и задач управления структурными подразделениями предприятий туристической сферы; принципы, формы и методы контроля деятельности предприятий сферы туризма (соотнесено с индикатором ОПК-2.1);</p> <p>принципы и методы оценки экономической эффективности сервисной деятельности предприятия; теоретические основы функционирования рыночной экономики; закономерности и принципы экономического поведения субъектов хозяйствования; принципы и методы государственного регулирования экономических систем (соотнесено с индикатором ОПК-5.1)</p> <p>основы построения, расчета и анализа современной системы показателей в сфере экономики; теоретико-методические основы анализа и оценки производственно-экономических показателей предприятий сферы туризма; принципы и методы оценки экономической эффективности деятельности предприятия сферы туризма (соотнесено с индикатором ПК-5.1)</p>
Уметь:	<p>определять необходимую структуру и содержание туристского продукта, использовать международные системы бронирования услуг в туризме, методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской индустрии разных типов; осуществления контроля деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы; применять методы экономико-математического моделирования и аудита предприятия; использовать методы и формы контроля в соответствии с особенностями деятельности предприятий туризма и/или туристской деятельности (соотнесено с индикатором ОПК-2.2);</p> <p>рассчитывать основные показатели экономической эффективности сервисной деятельности предприятия; применять экономическую терминологию, анализировать и оценивать экономическую информацию, определять и анализировать производственно-экономические показатели; принимать экономически обоснованные управленческие решения (соотнесено с индикатором ОПК-5.2)</p> <p>рассчитывать и анализировать основные показатели деятельности предприятий сферы туризма; оценивать экономическое состояние предприятия и целесообразность принятия решения (соотнесено с индикатором ПК-5.2)</p>
Владеть:	<p>владеет навыками и опытом: определения цели и задач управления структурными подразделениями объектов туристской индустрии; использования основных методов и приемов планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской индустрии; осуществления контроля деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы; основными методами анализа управленческой деятельности; основными методиками определения эффективности деятельности предприятия и его прогнозирования (соотнесено с индикатором ОПК-2.3);</p> <p>интерпретации результатов оценки экономической эффективности сервисной деятельности предприятия; определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей предприятия туристской сферы; принятия экономически обоснованных управленческих решений; обеспечения экономической эффективности туристского предприятия (соотнесено с индикатором ОПК-5.3)</p> <p>навыками обеспечения экономической эффективности деятельности предприятий сферы туризма; инструментами оценки степени экономической обоснованности принятия управленческих решений; навыками интерпретации результатов оценки экономической эффективности деятельности предприятий сферы туризма (соотнесено с индикатором ПК-5.3)</p>

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел 1. Модуль 1 "Эффективность деятельности организации"					
№	Наименование темы / Вид занятия	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
1.1	Тема "Понятие "эффективности организации": экономическое понятие "эффективности организации"; внутренняя и внешняя эффективность организации; критерии эффективности организации / Лек /	3	2	ПК-5	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л2.1, Л2.2, Л2.3
1.2	Тема "Понятие "эффективности организации": экономическое понятие "эффективности организации"; внутренняя и внешняя эффективность организации; критерии эффективности организации / Пр /	3	2	ПК-5	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л2.1, Л2.2, Л2.3
1.3	Тема "Управление эффективностью предприятия": факторы эффективности; процесс управления эффективностью; определение целей программы повышения эффективности; основные стадии программы повышения эффективности / Ср /	3	10	ПК-5	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л2.1, Л2.2, Л2.3
1.4	Тема "Методика формирования эффективной стратегии организации": анализ факторов среды; видение, миссия и цели организации; разработка эффективной стратегии организации; матричные методы оценки организации; методы стратегического позиционирования / Ср /	3	10	ПК-5	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л2.1, Л2.2, Л2.3
Раздел 2. Модуль 2 "Технологии повышения эффективности деятельности организации"					
№	Наименование темы / Вид занятия	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
2.1	Тема "Концепция эффективности предприятия П. Друкера": основные направления предпринимательской деятельности; анализ бизнеса; создание "идеального" бизнеса / Лек /	3	2	ПК-5	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л2.1, Л2.2, Л2.3
2.2	Тема "Концепция эффективности предприятия П. Друкера": основные направления предпринимательской деятельности; анализ бизнеса; создание "идеального" бизнеса / Пр /	3	2	ПК-5	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л2.1, Л2.2, Л2.3
2.3	Тема "Система показателей эффективности предприятия": понятие "системы ключевых показателей эффективности"; создание сбалансированной системы показателей; система ключевых показателей как инструмент стратегического управления; проблемы применения сбалансированной системы показателей / Лек /	3	2	ПК-5	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л2.1, Л2.2, Л2.3
2.4	Тема "Система показателей эффективности предприятия": понятие "системы ключевых показателей эффективности"; создание сбалансированной системы показателей; система ключевых показателей как инструмент стратегического управления; проблемы применения сбалансированной системы показателей / Пр /	3	2	ПК-5	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л2.1, Л2.2, Л2.3
2.5	Тема "Всеобщее управление качеством": основные понятия концепции управления качеством; развитие теории управления качеством; содержание и принципы всеобщего управления качеством; разработка и внедрение системы менеджмента качества / Ср /	3	6	ПК-5	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л2.1, Л2.2, Л2.3
2.6	Тема "Бенчмаркинг": понятие "бенчмаркинга", виды бенчмаркинга, технология бенчмаркинга, этапы бенчмаркинга, принципы бенчмаркинга / Ср /	3	6	ПК-5	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л2.1, Л2.2, Л2.3
2.7	Тема "Управление жизненным циклом организации": общая характеристика концепции жизненного цикла организации; характеристика этапов жизненного цикла организации; диагностика текущего состояния организации; применение методологии Адизеса для повышения эффективности деятельности предприятия / Ср /	3	12	ПК-5	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л2.1, Л2.2, Л2.3
2.8	Тема "Традиционные методы оценки экономической эффективности деятельности предприятия": традиционные методы оценки инвестиционных и инновационных проектов; сущности и содержание ключевых индикаторов стратегического и текущего развития предприятия; сравнительный анализ традиционных подходов экономической эффективности инвестиций и инноваций / Ср /	3	12	ПК-5	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л2.1, Л2.2, Л2.3
2.9	Темы и вопросы, определяемые преподавателем с учетом интересов студента:	3	58	ПК-5	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л2.1, Л2.2, Л2.3

	<p>1. Цикл управления эффективностью деятельности организации.</p> <p>2. История становления и развития управления эффективностью деятельности организации.</p> <p>3. BPM система как концепция управления и как информационная система.</p> <p>4. Методология и инструментальные средства, обеспечивающие организации условия эффективного управления.</p> <p>5. История становления и развития системы показателей для оценки эффективности бизнеса.</p> <p>6. Лестница финансовых целей и показателей результатов деятельности. Допущения CVP – анализа.</p> <p>7. Способы расчета показателя EVA.</p> <p>8. Показатели, используемые в концепции VBM.</p> <p>9. Условия внедрения MBO.</p> <p>10. Модели остаточной прибыли Эдвардса-Белла-Олсона (Edwards-Bell-Ohlson (EBO) valuation model) (Residual Income Model - RIM).</p> <p>11. Показатели как индикаторы достижения стратегических целей.</p> <p>12. Агрегированные показатели: комплексные и интегральные оценки. Пороговые значения. Показатели для принятия решений.</p> <p>13. Каскадирование показателей. Каскадируемые и некаскадируемые показатели. Аддитивные показатели. Объекты и способы каскадирования.</p> <p>14. Понятие критических факторов успеха (CSF).</p> <p>15. Причинно-следственная цепочка целей организации в модели ССП.</p> <p>16. Жизненный цикл ССП: «разработка – внедрение – эксплуатация».</p> <p>17. Программные продукты, применяемые для внедрения и практического использования ССП.</p> <p>18. Интеграция ССП в общекорпоративную систему управления.</p> <p>19. Методология ССП – модель Мейсела.</p> <p>20. Модели «Сверху-вниз» и «снизу-вверх». / Ср /</p>				
2.10	Тема "Концепция создания высокоэффективной компании Дж. Коллинза": руководители великих компаний; подбор персонала; объективная оценка ситуации; основа деятельности великой компании; корпоративная культура предприятия; роль технологий в деятельности компании; "эффект маховика" и "порочный круг" в процессе преобразования организации / Ср /	3	10	ПК-5	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л2.1, Л2.2, Л2.3
2.11	Курсовая работа. Перечень тем представлен в приложении 1 / Ср /	3	35	ПК-5	Л2.1, Л2.2, Л2.3
2.12	Экзамен / Экзамен /	3	9	ПК-5	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л2.1, Л2.2, Л2.3

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Структура и содержание фонда оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации представлены в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Основная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.1	Свирина А. Н.	Эффективное управление предприятием: сбалансированный подход: монография	Москва: Креативная экономика, 2009	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=132834 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.2		Российское предпринимательство: всероссийский ежемесячный научно-практический журнал по экономике: журнал	Москва: Креативная экономика, 2011	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=138232 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.3	Джон, Р., Егорова, В. Н.	Управление гостеприимством. Вводный курс: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 061122 «гостиничный и туристический бизнес» и специальностям сервиса 230000	Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017	https://www.iprbookshop.ru/81605.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

5.2. Дополнительная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.1	Голова О. Б.	Менеджмент туризма: практ. курс	М.: Финансы и статистика, 2007	20
Л2.2	Новиков В. С.	Менеджмент в туризме: учебное пособие	Москва: Книгодел, 2006	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=63575 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.3	Киреева Ю. А.	Виды туризма: учебное пособие	Москва: Директ-Медиа, 2022	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=686780 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

5.3 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

ИСС "КонсультантПлюс"
 ИСС "Гарант" <http://www.internet.garant.ru/>
 Портал открытых данных РФ <https://data.gov.ru/>
 Федеральный образовательный портал «Экономика Социология Менеджмент» <http://ecsocman.hse.ru>
 База статистических данных Росстата <http://www.gks.ru/>
 Федеральное агентство по туризму <https://tourism.gov.ru/>

5.4. Перечень программного обеспечения

Операционная система РЕД ОС
 LibreOffice

5.5. Учебно-методические материалы для студентов с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости по заявлению обучающегося с ограниченными возможностями здоровья учебно-методические материалы предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям здоровья и восприятия информации. Для лиц с нарушениями зрения: в форме аудиофайла; в печатной форме увеличенным шрифтом. Для лиц с нарушениями слуха: в форме электронного документа; в печатной форме. Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в форме электронного документа; в печатной форме.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Помещения для всех видов работ, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения:

- столы, стулья;
- персональный компьютер / ноутбук (переносной);
- проектор;
- экран / интерактивная доска.

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические указания по освоению дисциплины представлены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

1.1 Показатели и критерии оценивания компетенций:

ЗУН, составляющие компетенцию	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Средства оценивания
ОПК-2: Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью			
<p>З: организационные основы туристской индустрии, структуру туристской отрасли, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности; понятие, виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности, особенности и состав туристского продукта и его составных элементов; особенности организации туристской деятельности в России во внутреннем, въездном и выездном; методы и инструменты постановки и идентификации целей и задач управления структурными подразделениями предприятий туристической сферы; принципы, формы и методы контроля деятельности предприятий сферы туризма</p>	<p>поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов</p>	<p>полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям</p>	<p>П – презентации, Р – реферат, ДИ – деловая игра; ВЭ (вопросы к экзамену); К (курсовая работа)</p>
<p>У: определять необходимую структуру и содержание туристского продукта, использовать международные системы бронирования услуг в туризме, методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской индустрии разных типов; осуществления контроля деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы; применять методы экономико-математического моделирования и аудита предприятия; использовать методы и формы контроля в соответствии с особенностями деятельности предприятий туризма и/или туристской деятельности</p>	<p>поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов</p>	<p>полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям</p>	<p>П – презентации, Р – реферат, ДИ – деловая игра; ВЭ (вопросы к экзамену); К (курсовая работа)</p>
<p>В: владеет навыками и опытом: определения цели и задач управления структурными подразделениями</p>	<p>поиск и сбор необходимой литературы,</p>	<p>полнота и содержательность ответа; умение</p>	<p>П – презентации, Р – реферат, ДИ – деловая игра;</p>

<p>объектов туристской индустрии; использования основных методов и приемов планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской индустрии; осуществления контроля деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы; основными методами анализа управленческой деятельности; основными методиками определения эффективности деятельности предприятия и его прогнозирования</p>	<p>использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов</p>	<p>приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям</p>	<p>ВЭ (вопросы к экзамену); К (курсовая работа)</p>
<p>ОПК-5: Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности</p>			
<p>З: принципы и методы оценки экономической эффективности сервисной деятельности предприятия; теоретические основы функционирования рыночной экономики; закономерности и принципы экономического поведения субъектов хозяйствования; принципы и методы государственного регулирования экономических систем</p>	<p>поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов</p>	<p>полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям</p>	<p>П – презентации, Р – реферат, ДИ – деловая игра; ВЭ (вопросы к экзамену); К (курсовая работа)</p>
<p>У: рассчитывать основные показатели экономической эффективности сервисной деятельности предприятия; применять экономическую терминологию, анализировать и оценивать экономическую информацию, определять и анализировать производственно-экономические показатели; принимать экономически обоснованные управленческие решения</p>	<p>поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов</p>	<p>полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям</p>	<p>П – презентации, Р – реферат, ДИ – деловая игра; ВЭ (вопросы к экзамену); К (курсовая работа)</p>
<p>В: интерпретации результатов оценки экономической эффективности сервисной деятельности предприятия; определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей предприятия туристской сферы; принятия экономически обоснованных управленческих решений; обеспечения экономической эффективности туристского предприятия;</p>	<p>поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов</p>	<p>полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям</p>	<p>П – презентации, Р – реферат, ДИ – деловая игра; ВЭ (вопросы к экзамену); К (курсовая работа)</p>

ПК-5: способен осуществлять управление, контроль и оценку эффективности деятельности предприятия индустрии туризма			
З: основы построения, расчета и анализа современной системы показателей в сфере экономики; теоретико-методические основы анализа и оценки производственно-экономических показателей предприятий сферы туризма; принципы и методы оценки экономической эффективности деятельности предприятия сферы туризма	поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям	П – презентации, Р – реферат, ДИ – деловая игра; ВЭ (вопросы к экзамену); К (курсовая работа)
У: рассчитывать и анализировать основные показатели деятельности предприятий сферы туризма; оценивать экономическое состояние предприятия и целесообразность принятия решения	поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям	П – презентации, Р – реферат, ДИ – деловая игра; ВЭ (вопросы к экзамену); К (курсовая работа)
В: навыками обеспечения экономической эффективности деятельности предприятий сферы туризма; инструментами оценки степени экономической обоснованности принятия управленческих решений; навыками интерпретации результатов оценки экономической эффективности деятельности предприятий сферы туризма	поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям	П – презентации, Р – реферат, ДИ – деловая игра; ВЭ (вопросы к экзамену); К (курсовая работа)

1.2 Шкалы оценивания:

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация осуществляется в рамках накопительной балльно-рейтинговой системы в 100-балльной шкале:

Экзамен

84-100 баллов (оценка «отлично»)

67-83 баллов (оценка «хорошо»)

50-66 баллов (оценка «удовлетворительно»)

0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)

2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Вопросы к экзамену

по дисциплине «Оценка и управление эффективностью туристических предприятий»

1. Дайте экономическое понятие "эффективности организации"
2. Охарактеризуйте внутреннюю и внешнюю эффективность организации
3. Раскройте критерии эффективности организации
4. Раскройте процесс управления эффективностью
5. Раскройте определение целей программы повышения эффективности
6. Охарактеризуйте основные стадии программы повышения эффективности
7. Охарактеризуйте факторы эффективности предприятия
8. Раскройте процесс управления эффективностью сервисного предприятия
9. Охарактеризуйте определение целей программ повышения эффективности
10. Раскройте основные стадии программы повышения эффективности
11. Раскройте концепцию эффективного предприятия П. Друкера
12. Охарактеризуйте концепцию создания высокоэффективной компании Дж. Коллинза
13. Опишите понятие «системы ключевых показателей эффективности»
14. Охарактеризуйте элементы стратегического развития
15. Опишите структуру дерева целей организации
16. Охарактеризуйте организационные структуры управления предприятием
17. Раскройте содержание SWOT-анализа
18. Раскройте содержание конкурентного анализа
19. Раскройте содержание БГК-анализа
20. Охарактеризуйте матрицу МакКинси
21. Опишите матрицу «товар-рынок» И. Ансоффа
22. Раскройте содержание трехмерной схемы Д. Абеля
23. Охарактеризуйте модель Томпсона-Стрикленда
24. Охарактеризуйте современные подходы к оценке эффективности инновационной деятельности сервисного предприятия
25. Раскройте содержание и значение финансового анализа в деятельности сервисного предприятия
26. Опишите факторы, причины и симптомы возникновения кризисов в организации
27. Раскройте содержание жизненного цикла развития организации (их продуктов) и кризисы
28. Опишите типы организационных кризисов
29. Раскройте роль государства в регулировании бизнеса
30. Кризис: последствия и меры борьбы с ним
31. Охарактеризуйте методы финансового анализа по применяемым инструментам, используемым моделям

Критерии оценивания:

- оценка «отлично» (84-100 баллов) выставляется, если изложенный материал фактически верен, наличие глубоких исчерпывающих знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с поставленными программой курса целями и задачами обучения; правильные, уверенные действия по применению полученных знаний на практике, грамотное и логически стройное изложение материала при ответе, усвоение основной и знакомство с дополнительной литературой;
- оценка хорошо» (67-83 баллов) - наличие твердых и достаточно полных знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с целями обучения, правильные действия по применению знаний на практике, четкое изложение материала, допускаются отдельные логические и стилистические погрешности, обучающийся усвоил основную литературу, рекомендованную в рабочей программе дисциплины;
- оценка «удовлетворительно» (50-66 баллов) - наличие твердых знаний в объеме пройденного курса в соответствии с целями обучения, изложение ответов с отдельными ошибками, уверенно

исправленными после дополнительных вопросов; правильные в целом действия по применению знаний на практике;

- оценка «неудовлетворительно» (0-49 баллов) - ответы не связаны с вопросами, наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы.

Деловая игра «Методы управления и воздействия»

Цель практической работы – научить студента применять теоретические знания на практике, закрепить теоретические знания.

Для выполнения практической работы студентам необходимо разбиться на группы 5-6 человек. Каждая группа разрабатывает свои предложения или отвечают на вопросы письменно в произвольной форме (формат А4). Затем происходит обсуждение проблемы в группе в целом, где каждая команда выдвигает свои предложения. После обсуждения пишется отчет и сдается преподавателю (в произвольной форме).

Задание на практическую работу:

1. Определите, перечень конкретных для улучшения рабочей атмосферы в трудовом коллективе
2. Определите целевые, командные и индивидуальные потребности ваших работников
3. Определите наиболее эффективный стиль управления вашими подчиненными

Методические рекомендации для выполнения практической работы:

При работе в коллективе, Вы можете отметить следующие проблемы: необходимость постоянного контроля за работой каждого сотрудника; некоторые сотрудники плохо уживаются между собой (они не чувствуют себя членами одной команды, капитаном которой являетесь Вы). Чтобы решить возникшие проблемы, необходимо понять коллективную психологию. Многие люди лучше работают не в одиночку, а в коллективе, поскольку там они могут рассчитывать на необходимую им поддержку, дружескую помощь, признание и уважение. Однако за все это нужно платить. В качестве члена какого-нибудь трудового коллектива Вы обязаны соблюдать определенные коллективные нормы и правила. В любом трудовом коллективе существуют свои представления о производимой продукции, ее качестве, о взаимопомощи. Если члены трудового коллектива хотят остаться в коллективе и получать поддержку со стороны своих коллег, они должны соблюдать определенные нормы и правила. В противном случае они будут изгнаны из данного трудового коллектива. Управляя трудовым коллективом, необходимо сделать определенный выбор. Далеко не всегда коллективные нормы и правила соответствуют Вашим нормам и правилам. Отношения с Вами также будут строиться на основе существующих в трудовом коллективе представлений. У трудового коллектива будет свое мнение по каждому вопросу: как нужно работать, что следует понимать под словом «гибкость», каким должно быть качество товаров и услуг, как должен строиться рабочий день, как нужно общаться с клиентами и что делать с конкурентами. Зачастую у предпринимателей формируется неправильное отношение к своим сотрудникам, связанное с недооценкой их роли в процессе коммерческой деятельности.

В результате предприниматель сталкивается с мощным и организованным профсоюзным объединением. Это весьма характерно для крупных предприятий. Как правило, в трудовом коллективе одни люди зависят от других. Самое серьезное наказание - нежелание работать вместе или же направление неугодного сотрудника в частые служебные командировки. Однако неугодного сотрудника могут «воспитывать» и по-другому, превратив его, например, в «козла отпущения», объект всеобщих постоянных насмешек.

Можно занять жесткую позицию: издавать уйму приказов и потребовать их беспрекословного исполнения. Однако, как свидетельствует практика, для успешного развития бизнеса необходимо идти на определенные компромиссы в отношениях с персоналом, искать некую «золотую середину». Иными словами, можно смягчить требования; уменьшить влияние одних сотрудников на других; повысить требования к персоналу. Смягчив требования, можно, конечно, уладить отношения с персоналом, но тогда появляется опасность, что Ваши сотрудники будут стремиться и к дальнейшему снижению предъявляемых к ним требований. Уволив наиболее активных оппонентов из числа персонала или переведя их на новое место работы, можно уменьшить влияние этих сотрудников на других и немного облегчить себе жизнь. Однако этот метод не позволяет кардинально решить данную проблему. Ведь Вы взяли этих «скандалистов» на работу не для выяснения отношений, а для выполнения определенных служебных обязанностей.

Постарайтесь повысить требования к персоналу, в максимальной степени приблизив их к первоначальным. Трудовой коллектив будет работать максимально эффективно только в том случае,

если его члены: - настроены на достижение общих целей; - доверяют друг другу. Как эти два фактора соотносятся с деятельностью Вашего персонала? Описанные выше условия достигаются в том случае, если: - в трудовом коллективе постоянно обсуждаются поставленные цели, средства их достижения и способы преодоления возможных препятствий на пути к успеху; - сотрудники имеют определенный опыт совместной работы и убедились в том, что друг другу можно доверять. Развитие Вашего предприятия во многом будет зависеть от Вашего стиля руководства персоналом. Можно по-разному руководить своими сотрудниками: от полного невмешательства в их работу до жесткой диктатуры в отношениях с подчиненными.

Нормальный стиль руководства персоналом, как правило, избегает отмеченных выше крайностей. Обычно используются два основных способа руководства: «командноадминистративный» или «демократический». От этого будет зависеть характер Вашего общения с подчиненными, подходы к решению существующих проблем, характер принятия решений и т.д. Руководителю малого предприятия особенно важно уметь управлять своими подчиненными, поскольку в силу специфики предприятия малого бизнеса он склонен гораздо активнее заниматься своими делами, нежели организацией труда своего персонала. Опасность такого подхода заключается в том, что постепенно Вас засасывают текущие дела. В результате Вы тратите на них столько времени, что не успеваете думать о совершенствовании работы своего предприятия. Некоторые предприниматели сознательно «погружаются в дела», чтобы избежать возможного возникновения неприятных ситуаций и неизбежного решения связанных с этим сложных вопросов. Целевые потребности. Все Ваши сотрудники хотят знать, что и зачем нужно делать и к какому сроку работа должна быть закончена.

Задача менеджера заключается в том, чтобы поставить каждому сотруднику конкретную задачу, решение которой будет способствовать достижению общей коммерческой цели. Иными словами, менеджер должен: - творчески подходить к решению стоящей перед предприятием задачи, составлять общий план действий; - определять фронт работ для каждого сотрудника; - рассчитывать время, необходимое для выполнения каждого вида работ; - объяснять каждому сотруднику, что и зачем ему нужно делать; - осуществлять постоянный контроль за работой всех сотрудников. Если целевые потребности остаются без внимания, предприятие выбивается из нормального режима и начинает катиться к банкротству. Командные потребности. Многие виды работ тесно связаны между собой и требуют взаимодействия всех сотрудников. Предприятие малого бизнеса не может себе позволить, чтобы отдельные сотрудники не взаимодействовали друг с другом для достижения общей коммерческой цели. Принцип «один за всех, и все — за одного» — лучший девиз не только для крупных фирм, но и для предприятий малого бизнеса. Вам придется потратить немало времени и сил, чтобы превратить всех своих сотрудников в команду единомышленников. Просто так ничего не получится. Все это станет возможным только на основе Вашего тесного и регулярного взаимодействия со своим персоналом, налаживания постоянной двусторонней связи.

Индивидуальные потребности. Все сотрудники работают ради удовлетворения своих определенных потребностей. Причем эти потребности вовсе не обязательно сводятся к одной только зарплате. Не последнее значение для них может иметь чувство удовлетворения от достигнутой цели, от общения со своими коллегами, от выполнения нужной и важной работы. Если же такого и в помине нет, то персонал будет работать без особого воодушевления. Причем даже один сотрудник, не испытывающий интереса к порученной ему работе, может сыграть роковую роль «ложки дегтя в бочке меда», испортив работу всего трудового коллектива. Его пример может оказаться заразительным для других сотрудников, и на них распространится его халатное отношение к своим должностным обязанностям. Таким образом, третья Ваша задача в качестве руководителя трудового коллектива — создать трудовые стимулы для каждого из сотрудников. Успех в бизнесе является хорошим стимулом для большинства людей, поэтому высокие, но реальные цели, регулярные сообщения о достигнутых коммерческих результатах, а также разнообразные виды поощрений могут пробудить в Ваших сотрудниках активность и творческую энергию. Прежде всего, Вы должны четко уяснить свою задачу и цели коммерческой деятельности. Затем необходимо убедиться в том, что эти цели поддерживают все Ваши сотрудники.

Чутко улавливая мнение и настроение трудового коллектива, Вы должны добиваться единства своих коммерческих целей и целей Вашего трудового коллектива. В этом случае Вы сможете пробудить в Ваших сотрудниках активность и творческую энергию, что станет залогом успешного развития Вашего предприятия. Кроме того, обратите особое внимание на свой стиль руководства персоналом. Правильный стиль работы станет основой Вашего успеха в бизнесе. При этом не следует забывать, что в общении с разными сотрудниками и в зависимости от ситуации необходимо вести себя по-разному. Нужно обладать изрядной гибкостью и не бояться применить в случае необходимости

авторитарные методы руководства, а на следующий день предстать перед своими сотрудниками в облике руководителя-демократа.

И, наконец, при управлении персоналом необходимо помнить о решении триединой задачи:

- достижение общих коммерческих целей;
- превращение всех сотрудников в команду единомышленников;
- создание трудовых стимулов для каждого сотрудника.

Критерии оценки:

23-35 баллов, если принимает активное участие в работе группы, предлагает собственные варианты решения проблемы, выступает от имени группы с рекомендациями по рассматриваемой проблеме либо дополняет ответчика; демонстрирует предварительную информационную готовность в игре

14-22 баллов, если принимает активное участие в работе группы, участвует в обсуждениях, высказывает типовые рекомендации по рассматриваемой проблеме, готовит возражения оппонентам, однако сам не выступает и не дополняет ответчика; демонстрирует информационную готовность к игре

8-13 баллов, если принимает участие в обсуждении, однако собственной точки зрения не высказывает, не может сформулировать ответов на возражения оппонентов, не выступает от имени рабочей группы и не дополняет ответчика; демонстрирует слабую информационную подготовленность к игре

0-7 балла, если не принимает участия в работе группы, не высказывает никаких суждений, не выступает от имени группы; демонстрирует полную неосведомленность по сути изучаемой проблемы.

Кейс-задачи

Задача № 1.

На основании данных о темпах роста рынка и относительной доли рынка десяти стратегических хозяйственных подразделений (СХП) организации, а также емкости рынка и доли рынка СХП построена матрица БКГ (рис. 1).

Задание:

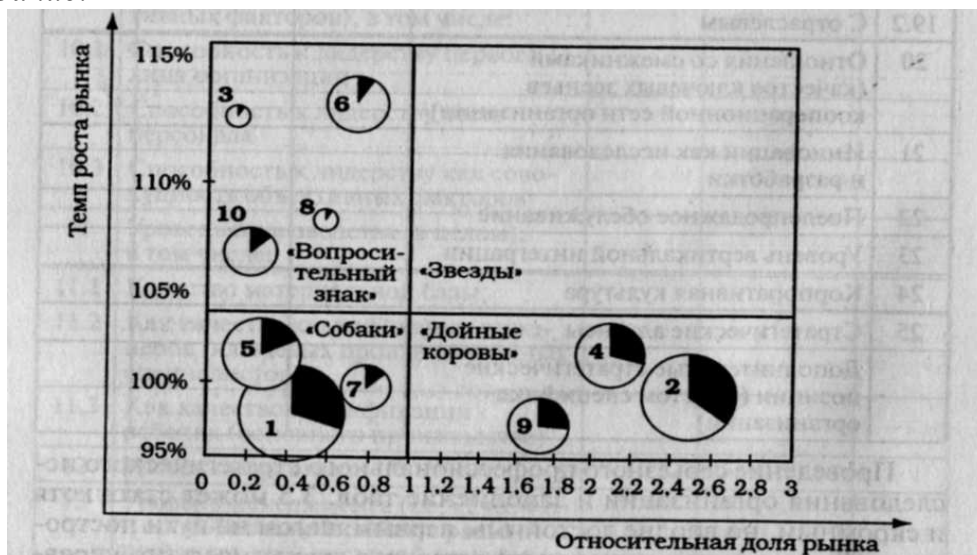


Рис. 1 Позиционирование СХП на матрице БКГ

1) оценить фактическое состояние портфеля организации на основе анализа положения отдельных СХП в построенной матрице БКГ и соотношения различных СХП в хозяйственном портфеле;

2) сделать выводы о стратегической привлекательности портфеля в целом.

Задача № 2.

В таблице 1 представлены данные об объемах продаж, размерах и темпах роста рынков десяти СХП анализируемой организации.

Таблица 1

Исходные данные об объемах продаж, размерах и темпах роста рынков

Номер СХП	Объем продаж организации, тыс. руб.	Объем продаж ведущего конкурента, тыс. руб.	Емкость (размер) рынка, тыс. руб.	Темп роста рынка, %
1	1116	5582	9300	97,0
2	2038	1275	12000	97,6
3	3761	1567	11750	111,8
4	1378	4589	7250	101,3
5	3132	1164	8950	98,5
6	204	118	2870	105,8
7	1936	2584	7180	96,7
8	1532	668	6130	102,8
9	155	235	3050	100,0
10	584	584	5840	105,2

Задание:

- 1) определить долю рынка и относительную долю рынка каждого СХП;
- 2) построить матрицу БКГ — *Boston Consulting Group*;
- 3) оценить фактическое состояние портфеля организации на основе анализа положения отдельных СХП в построенной матрице БКГ и соотношения различных СХП в хозяйственном портфеле;
- 4) сделать выводы о стратегической привлекательности портфеля в целом.

Задание № 3

Проведите SWOT-анализ конкретного туристского предприятия или конкретного туристского продукта (услуги).

1. Определите ключевые факторы SWOT-анализа, которые следует рассмотреть при анализе сильных и слабых сторон туристского предприятия или туристского продукта.
2. Продолжите заполнять таблицу и, характеризующими возможные сильные и слабые стороны туристского предприятия или туристского продукта по ключевым группам факторов.
3. Заполните матрицу SWOT-анализа и сформулируйте стратегии.

Задание № 4

Необходимо провести анализ эффективности работы любого туристического предприятия используя инструменты стратегического менеджмента и разработать стратегии по развитию его деятельности.

Критерии оценки:

23-35 баллов, если принимает активное участие в работе группы, предлагает собственные варианты решения проблемы, выступает от имени группы с рекомендациями по рассматриваемой проблеме либо дополняет ответчика; демонстрирует предварительную информационную готовность в игре

16-22 баллов, если принимает активное участие в работе группы, участвует в обсуждениях, высказывает типовые рекомендации по рассматриваемой проблеме, готовит возражения оппонентам, однако сам не выступает и не дополняет ответчика; демонстрирует информационную готовность к игре

9-15 баллов, если принимает участие в обсуждении, однако собственной точки зрения не высказывает, не может сформулировать ответов на возражения оппонентов, не выступает от имени рабочей группы и не дополняет ответчика; демонстрирует слабую информационную подготовленность к игре

0-8 балла, если не принимает участия в работе группы, не высказывает никаких суждений, не выступает от имени группы; демонстрирует полную неосведомленность по сути изучаемой проблемы.

Темы рефератов и презентаций

1. Цикл управления эффективностью деятельности организации.
2. История становления и развития управления эффективностью деятельности организации.
3. ВРМ система как концепция управления и как информационная система.

4. Методология и инструментальные средства, обеспечивающие организации условия эффективного управления.
5. История становления и развития системы показателей для оценки эффективности бизнеса.
6. Лестница финансовых целей и показателей результатов деятельности. Допущения CVP – анализа.
7. Способы расчета показателя EVA.
8. Показатели, используемые в концепции VBM.
9. Условия внедрения MBO.
10. Модели остаточной прибыли Эдвардса-Белла-Олсона (Edwards-Bell–Ohlson (EBO) valuation model) (Residual Income Model - RIM).
11. Показатели как индикаторы достижения стратегических целей.
12. Агрегированные показатели: комплексные и интегральные оценки. Пороговые значения. Показатели для принятия решений.
13. Каскадирование показателей. Каскадируемые и некаскадируемые показатели. Аддитивные показатели. Объекты и способы каскадирования.
14. Понятие критических факторов успеха (CSF).
15. Причинно-следственная цепочка целей организации в модели ССП.
16. Жизненный цикл ССП: «разработка – внедрение – эксплуатация».
17. Программные продукты, применяемые для внедрения и практического использования ССП.
18. Интеграция ССП в общекорпоративную систему управления.
19. Методология ССП – модель Мейсела.
20. Модели «Сверху-вниз» и «снизу-вверх».

Критерии оценки:

30-25 баллов выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно;

13-24 баллов, если студент раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса;

10-12 баллов, если студент обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты;

0-9 баллов, если студент не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете.

Перечень тем курсовых работ

1. Туристское предприятие в условиях рыночной экономики, стратегия его развития
2. Обеспечение конкурентоспособности предприятия на рынке туристских услуг
3. Теоретические аспекты и методические подходы к оценке конкурентоспособности туристских предприятий
4. Управление доходами как элемент стратегии конкурентоспособности туристских предприятий
5. Пути повышения эффективности деятельности туристского предприятия (на примере конкретного предприятия)
6. Налоговая система и ее воздействие на результаты работы туристского предприятия
7. Финансовые ресурсы и их роль в организации деятельности туристского предприятия
8. Системы и формы расчетов в финансах туристского предприятия
9. Ценовая политика туристского предприятия и проблемы формирования цены туристского продукта
10. Лизинг и перспективы его использования в туризме
11. Кластерный подход к развитию экономики. Понятие кластера. Туристское предприятие в системе кластера
12. Анализ и оценка эффективности работы туристских предприятий различных форм собственности и организационно-правовых форм
13. Особенности функционирования некоммерческих организаций в сфере туризма
14. Обеспечение устойчивости деятельности некоммерческих организаций в сфере туризма

15. Анализ и оценка эффективности работы некоммерческой организации в сфере туризма (на примере конкретного предприятия)
16. Проблемы повышения эффективности использования основных фондов
17. Особенности оборотных средств туристского предприятия. Проблемы и пути повышения эффективности их использования.
18. Планирование как инструмент обоснования экономической стратегии туристического предприятия
19. Последовательность и методика проведения экономического анализа показателей туристического предприятия.
20. Движение трудовых ресурсов туристских предприятий и показатели, его характеризующие
31. Производительность и эффективность труда в туризме: понятие, показатели и методы измерения

Критерии оценивания:

№ п/п	Критерии	Показатели	Баллы
1.	Корректность определения элементов научного аппарата исследования	Указаны адекватные теме объект и предмет курсовой работы, указывающий на аспект или часть объекта. Цель курсового исследования фиксирует ожидаемые результаты работы, адекватна теме и предмету. Последовательность поставленных задач позволяет достичь цели рациональным способом; структура работы (оглавление) полностью адекватна поставленным задачам.	5
2.	Полнота отражения разработанности исследуемой проблемы в теории и практике обучения, воспитания, развития детей	На основе использования оптимального количества библиографических источников проанализированы современные подходы различных авторов к рассматриваемой проблеме, выполнена их группировка и обобщение. Приведены фамилии наиболее известных авторов, работающих в данной области, и кратко указаны полученные ими основные результаты, а также вопросы, уровень рассмотрения которых является недостаточным с точки зрения теории и практики обучения, воспитания и развития детей.	15
3.	Адекватность, полнота и глубина разработки поставленных вопросов	Грамотно представлено методическое или технологическое решение поднимаемой проблемы. Содержание соответствует заявленной теме и цели курсовой работы. Выполнен глубокий анализ всех понятий и категорий, необходимых для раскрытия темы работы. Продемонстрировано применение необходимых научных методик и передового опыта.	30
4.	Качество выводов на основе изложенного в работе материала	Наличие выводов в конце каждого параграфа и/или главы. Связь выводов с общей логикой работы и поставленными задачами. Формулировка в заключении курсовой работы основных результатов исследования с их кратким анализом, обобщениями, выводами и практическими рекомендациями автора по их использованию.	10
5.	Полнота и логичность структуры текста курсовой работы	Содержание глав и параграфов имеет внутреннюю логическую связь. Его раскрытие ведется полно, последовательно и аргументировано с использованием необходимой научной лексики и терминологии. Текст курсовой работы содержит ссылки на использованные библиографические источники, необходимый иллюстративный материал	10
6.	Степень творческой активности, самостоятельности и оригинальности идей автора при выполнении курсовой работы	Самостоятельность в работе с материалами по их обработке, анализу и структурированию, наличие творческого потенциала у автора работы. Проявление собственного, авторского мнения студента в ходе поиска и реализации решений поднимаемой проблемы. Оригинальность суждений автора курсовой работы. Отсутствие плагиата.	10
7.	Актуальность темы исследования и её обоснованность	Аргументировано обоснованы важность и своевременность рассмотрения темы курсовой работы в свете последних научных достижений и разработок.	10
8.	Соответствие оформления текста курсовой работы необходимым требованиям	Соблюдение правил грамматики и орфографии, стилистики научного текста. Основаниями для снижения оценки являются ошибки в тексте, несоблюдение научного стиля изложения, ошибки в употреблении терминологии, неправильное оформление ссылок, цитат, библиографического списка, таблиц, иллюстративного материала.	10
Общее количество баллов:			100

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, мнений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедуры оценивания включают в себя текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Текущий контроль успеваемости проводится с использованием оценочных средств, представленных в п. 2 данного приложения. Результаты текущего контроля доводятся до сведения студентов до промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена, защиты курсовой работы.

Экзамен проводится по расписанию промежуточной аттестации в письменном виде. Количество вопросов в экзаменационном задании – 2. Проверка ответов и объявление результатов производится в день экзамена. Результаты аттестации заносятся в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента. Студенты, не прошедшие промежуточную аттестацию по графику сессии, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке.

Защита курсовой работы проводится по окончании теоретического обучения до начала экзаменационной сессии. Результаты аттестации заносятся в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические указания адресованы студентам *всех* форм обучения.

Учебным планом предусмотрены следующие виды занятий:

- лекции;
- практические занятия.

В ходе лекционных занятий рассматриваются темы представленных модулей, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям.

В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания студентов по ряду рассмотренных на лекциях вопросов, развиваются умения управления консалтинговой деятельностью, ее регулирование; навыками межпрофессионального взаимодействия.

При подготовке к практическим занятиям каждый студент должен:

- изучить рекомендованную учебную литературу;
- изучить конспекты лекций;
- подготовить ответы на все вопросы по изучаемой теме.

По согласованию с преподавателем студент может подготовить реферат. В процессе подготовки к практическим занятиям студенты могут воспользоваться консультациями преподавателя.

Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы студентов над учебной программой курса осуществляется в ходе занятий методом устного опроса. В ходе самостоятельной работы каждый студент обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме, дополнить конспекты лекций недостающим материалом, выписками из рекомендованных первоисточников. Выделить непонятные термины, найти их значение в энциклопедических словарях.

Студент должен готовиться к предстоящему практическому занятию по всем, обозначенным в рабочей программе дисциплины вопросам.

Для подготовки к занятиям, текущему контролю и промежуточной аттестации студенты могут воспользоваться электронно-библиотечными системами. Также обучающиеся могут взять на дом необходимую литературу на абонементе университетской библиотеки или воспользоваться читальными залами.

Методические рекомендации по написанию, требования к оформлению курсовой работы

Написание курсовой работы предполагает ряд этапов: выбор темы, подбор литературы, составление плана курсовой работы.

Курсовая работа должна содержать введение, основную часть, заключение, список литературы и приложения (по необходимости).

Во введении формулируются цель и задачи исследования, очерчивается круг вопросов, с помощью которых предполагается раскрыть содержание темы. Целью исследования обычно является необходимость нечто изучить, исследовать, объяснить, найти и т. п. Задачи исследования конкретизируют цель и могут быть сформулированы следующим образом: рассмотреть..., продемонстрировать..., показать связь..., доказать..., раскрыть..., определить и т. п.

В основной части раскрывается суть изучаемой проблемы посредством последовательного рассмотрения отдельных вопросов: с помощью решения частных задач достигается цель, сформулированная во введении.

В решении частных задач можно действовать двумя основными методами: дедукции или индукции. В первом случае путь мышления ведет от общего к частному, т. е. от общих положений к частным суждениям. Во втором случае мышление движется в направлении от частного к общему, т. е. от разрозненных, отдельных фактов к общим положениям. В реальной практике научного познания эти два метода взаимосвязаны. Применительно к курсовой работе последовательность решения задачи может выглядеть следующим образом:

постановка проблемы – изложение определенной точки зрения – аргументы, подтверждающие данную позицию – факты, иллюстрирующие эти аргументы, резюмирование рассуждений, выводы. Далее переход к решению другой задачи.

Рассматривая вопросы, являющиеся дискуссионными (спорными), желательно показать различные подходы в решении этих вопросов и определить свою позицию.

Основная часть должна быть разбита на параграфы (главы) в соответствии с поставленными задачами.

Заключение содержит основные выводы, историческую, научную, личную оценку описываемого явления или изучаемой проблемы. В заключение должны быть кратко, четко сформулированы ответы на вопросы, обозначенные во введении, показана практическая значимость проведенного исследования, намечены перспективы изучения поставленных задач. Согласно академической практике, введение и заключение пишутся после завершения основной части работы.

В тексте курсовой работы неизбежно придется ссылаться на используемые источники, приводить таблицы, факты и т.п. Оформление цитируемых источников имеет определенные правила. Так, автор работы на соответствующей странице обязан внизу сделать сноску с указанием названия источника, фамилии и инициалов его автора, места и года издания, а также страницы. Если речь идет о коллективной работе, следует указать фамилию и инициалы ответственного редактора. При этом каждая сноска нумеруется.

К работе следует приложить список использованных источников. Его также составляют с учетом определенных требований в соответствии с государственным стандартом.

Методические указания, предъявляемые к оформлению курсовой работы:

1. Курсовая работа должна включать в себя:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- основную часть;
- заключение;
- список использованных источников.

В конце работы может быть приложение.

2. Все части курсовой работы должны быть логично связанными между собой, без резких переходов из одной в другую.

3. Введение к курсовой работе имеет ориентировочный объем 2-3 страницы и должно содержать **обоснование актуальности темы**, анализ состояния соответствующей проблемы, а также **цели и задачи предстоящего исследования**.

4. Титульный лист является первой страницей работы и оформляется по установленному в университете образцу. Он содержит следующую информацию:

- наименование вышестоящей организации, вуза, факультета, кафедры;
- тема курсовой работы;
- код и наименование направления (специальности);
- фамилия, имя, отчество обучающегося и наименование академической группы;
- фамилия, имя, отчество, ученая степень, должность научного руководителя;
- место и год выполнения курсовой работы (проекта).

5. Второй лист курсовой работы представляет собой ее содержание. Содержание курсовой работы (проекта) включает введение, наименование всех разделов (глав), пунктов, заключение, список источников и использованной литературы, наименование приложений с указанием номеров страниц, с которых начинаются соответствующие части курсовой работы.

6. **Во введении** раскрывается актуальность темы, её научная и практическая значимость, степень разработанности, формулируются цели и задачи исследования, а также характеризуются источники и материалы, использованные в процессе выполнения курсовой работы (проекта).

7. Основной текст курсовой работы следует делить на разделы (главы), которые в свою очередь делятся на пункты и при необходимости на подпункты. Каждый подпункт должен содержать логически законченную информацию. Как правило, основная часть состоит из теоретической и практической части. Пункты работы должны быть равнозначными по объему. **В основной части** раскрывается содержание курсовой работы, поэтому она должна содержать данные, отражающие существо, методику и основные результаты выполненного исследования:

- выбор направления исследования, включающий обоснование принятого направления исследования, метода решения задач и их сравнительную оценку, разработку общей методики исследования;
- теоретические и (или) экспериментальные исследования, включающие определение характера и содержания теоретических исследований, метода исследований;
- обобщения и оценку результатов исследования, включающие оценку полноты решения поставленной задачи и предложения по дальнейшим направлениям работ, оценку достоверности полученных результатов и их сравнение с аналогичными результатами отечественных и зарубежных работ.

7. **Заключение** должно содержать итоги работы: выводы, полученные в ходе исследования, разработку рекомендаций по конкретному использованию результатов курсовой работы (проекта). Заключение должно быть кратким, обстоятельным (приблизительный объем 1-2 страницы), а также соответствовать поставленным во введении задачам.

8. **В список использованных источников** обязательно включаются работы, на которые сделаны сноски по тексту. Вся использованная литература перечисляется в алфавитном порядке в соответствии с требованиями ГОСТ.7.1- 2003 и должна быть оформлена в соответствии с общими требованиями. Работа представляется в сброшюрованном виде.

Общие требования, предъявляемые к оформлению курсовой работы

1. Ориентировочный объем курсовой работы 30-35 страниц текста.
2. Курсовая работа набирается на компьютере. Рекомендуется следующий вариант форматирования текста: шрифт –размер - 14, междустрочный интервал - полуторный, выравнивание текста на странице — по ширине. Работа печатается на одной стороне листа формата А4 со следующими полями: левое — 30 мм, верхнее, нижнее - 20мм, правое -15 мм.
3. Введение, каждый пункт работы, заключение, а также библиографический список начинаются с отдельной страницы и снабжаются соответствующими заголовками или подзаголовками.
4. На последней странице курсовой работы, непосредственно под списком использованной литературы, указывается дата окончания работы и ставится личная подпись студента.
5. Курсовая работа оформляется в папке-скоросшивателе с прозрачной верхней обложкой.
6. Содержание работы должно соответствовать ее теме и плану.
7. Не следует необоснованно увеличивать их объем, останавливаясь на второстепенных, прямо не относящихся к теме исследования, аспектах. При формулировании собственных суждений следует избегать таких выражений, как «по моему мнению», «я думаю» и т.п., т.е. писать от первого лица.
8. При использовании в тексте цитат, норм правовых актов, заимствованных таблиц и схем следует руководствоваться правилами оформления сносок и ссылок на соответствующие источники. Ссылки на источники даются по тексту или в квадратных скобках, с указанием источника и страницы, например: [4,5], или же допускаются подстрочные ссылки по тексту работы.
- Сноски имеют постраничную нумерацию, то есть первая сноска на каждой странице нумеруется цифрой 1. Печатание сносок с использованием сквозной нумерации в конце работы не допускается. Сноски печатаются на тех страницах, к которым относятся, и отделяются от основного текста чертой.
- Заимствование текста без ссылки на источник цитирования, т.е. плагиат, не допускается и является основанием для направления работы на доработку.
9. Если автор считает целесообразным в ходе раскрытия темы использовать табличную или схематическую форму изложения материала, то должен руководствоваться правилами оформления таблиц и схем. Таблицы и рисунки должны иметь наименование, нумерация сквозная.
10. Следует обратить внимание, что при использовании в работе статистического материала необходимо давать текстовое объяснение.
11. В конце работы автор может привести перечень условных обозначений, символов и специальных терминов только в том случае, если их общее число более 20 и каждое из них повторяется в тексте не менее трех раз.
12. Заголовки глав, параграфов, пунктов печатаются шрифтом с выделением «жирный», с выравниванием «по ширине» и с отступом абзаца указанного размера по первой строке. Точка в конце заголовка не ставится. В тексте работы запрещается использовать выделение «жирный» (кроме указанных заголовков), а также шрифт другого стиля.
13. В работе используется сквозная нумерация страниц. Титульный лист считается первым, но не нумеруется. Нумерация страниц начинается с третьего листа работы – введения. Нумерация страниц -снизу, по центру.

15. Работа должна быть выполнена грамотно и аккуратно, с обязательным соблюдением рекомендуемых правил и требований. Не допускаются произвольные сокращения слов, исправления и зачеркивания. Грамматические и стилистические ошибки снижают уровень оценки работы. Нарушение правил оформления работы является основанием для направления работы на доработку.