

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Оренбургский государственный университет»
Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

И. П. Бобрешова

МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ

Методические указания

Рекомендовано к изданию редакционно-издательским советом федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Оренбургский государственный университет» для обучающихся по образовательной программе высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм

Оренбург
2018

УДК 005.9(076.5)
ББК 65.291.21я7
Б72

Рецензент – доцент, кандидат экономических наук Ю.Е. Холодилина

Б72 **Бобрешова, И.П.**
Менеджмент в туристской индустрии: методические указания /
И.П. Бобрешова; Оренбургский гос. ун-т. - Оренбург: ОГУ, 2018. -
34 с.

Методические указания по подготовке курсовой работы по дисциплине «Менеджмент в туристской индустрии» предназначены для обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм профиль «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг» всех форм обучения.

УДК 005.9(076.5)
ББК 65.291.21я7

© Бобрешова И.П., 2018
© ОГУ, 2018

Содержание

Введение	4
1 Общие положения по выполнению курсовой работы	6
2 Порядок представления к защите и защита курсовой работы	8
3 Общие требования к построению и изложению курсовой работы.....	11
4 Общие требования к оформлению курсовой работы	23
5 Тематика курсовых работ	24
6 Примерное содержание тем курсовых работ.....	25
7 Литература, рекомендуемая для выполнения курсовой работы.....	30
Приложение А Пример оформления организационной структуры управления предприятием туриндустрии	34

Введение

Дисциплина «Менеджмент в туристской индустрии» относится к базовой части учебного плана направления подготовки 43.03.02 Туризм профиль «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг».

Целью освоения дисциплины является приобретение обучающимися базовых теоретических знаний в области управления структурными подразделениями в сфере туризма, которые необходимы для профессиональной работы, позволяющих принимать эффективные управленческие решения.

Задачи изучения дисциплины:

- приобретение обучающимися знаний о сущности менеджмента, его истории, основных подходах и принципах управления, методах принятия управленческих решений, тенденциях и особенностях развития менеджмента в современных условиях;

- изучение системы и структуры управления;

- изучение основных функций менеджмента;

- изучение основных методов менеджмента, включая особенности менеджмента в сфере туризма;

- изучение обучающимися особенностей управленческой деятельности на предприятии сферы услуг, её содержания в условиях рыночных отношений и экономики, основанной на знаниях;

- выработка у обучающихся умения анализировать и диагностировать конкретные ситуации, ставить цели, задачи;

- нахождение методов решения, направленных на эффективное использование потенциала сотрудников туристских организаций;

- приобретение обучающимися практических навыков выбора оптимальных технологий менеджмента при выходе российских сервисных предприятий (турфирм, гостиничных цепей и т.п.) на международный рынок;

- развитие у обучающихся навыков творческого использования приобретенных знаний, умений и навыков при изучении других учебных курсов и дисциплин направления подготовки.

При изучении дисциплины «Менеджмент в туристской индустрии» важное значение имеет углубленная самостоятельная работа обучающегося, основным этапом которой является выполнение курсовой работы.

Выполнение курсовой работы расширяет знания обучающегося, усиливает понимание им сути изучаемых проблем, формирует убеждение в необходимости постоянного самостоятельного творческого и исследовательского развития.

Процесс выполнения курсовой работы формирует необходимые навыки обучающегося:

- умение отбирать и критически оценивать необходимый материал, пользуясь специальной литературой по исследуемой проблеме;
- умение анализировать имеющиеся данные, сопоставлять факты, логически и экономически грамотно излагать собранный материал;
- формулирование теоретических и практических выводов.

В процессе выполнения курсовой работы, основываясь на изучении теоретических и методических основ рассматриваемой проблемы, анализе и оценке этой проблемы на конкретном объекте исследования разрабатываются и обосновываются рекомендации и мероприятия по совершенствованию управления объектом исследования.

При выполнении курсовой работы, обучающийся должен приобрести умения самостоятельного использования нормативных и справочно-статистических материалов, применять современные методы исследования, обосновывать принимаемые решения.

Настоящие методические указания разработаны в соответствии с программой курса. Они определяют цели, тематику, объем, структуру и содержание курсовой работы, требования к ней, порядок выполнения, оформления и защиты.

1 Общие положения по выполнению курсовой работы

Курсовая работа должна носить творческий характер и содержать анализ изучаемой проблемы в области менеджмента в туристской индустрии на объекте исследования, а также практическую разработку рекомендаций, направленных на повышение эффективности деятельности объекта исследования.

Качество выполненной курсовой работы определяется систематизацией теоретических знаний с практическими примерами. Отдельные положения, которые содержатся в работе должны быть подтверждены подлинными плановыми и фактическими показателями деятельности объекта исследования.

Процесс выполнения курсовой работы включает в себя три основные этапа:

- выбор темы с подбором необходимой литературы;
- сбор информации на объекте исследования;
- написание курсовой работы с доработкой при наличии замечаний со стороны научного руководителя.

Выбор темы курсовой работы основывается на научных интересах обучающегося, возможностей сбора практического материала, знаний необходимой литературы.

Темы курсовых работ разрабатываются кафедрой и содержат перечень тем с общетеоретическим содержанием и темы, отвечающие современным практическим потребностям в области управления предприятиями индустрии туризма.

После выбора темы курсовой работы обучающийся должен подобрать литературу и собрать практический материал на объекте исследования. Перечень основной литературы, по данной дисциплине, указывается преподавателем на лекциях или семинарских занятиях, для самостоятельной работы обучающихся рекомендуется дополнительная литература.

Если данной литературы оказывается недостаточно, обучающийся должен обратиться за помощью к научному руководителю, который указывает работы специалистов по менеджменту в туристской индустрии, ведущих исследования по выбранной теме или близкой к ней.

Опираясь на эти сведения, обучающийся самостоятельно расширяет перечень литературы, подбирает и изучает ее, используя для этого библиотечные каталоги. Литературные источники подбираются так, чтобы в их перечне содержались работы общетеоретического характера и отражающие действующую практику.

Особое внимание нужно уделить изучению публикаций последних лет. В качестве сведений об имеющихся публикаций по теме работы, выступают перечни использованной или дополнительной литературы, которые многие авторы дают в конце книг или статей, а также ссылки на те или иные работы, которые делаются в публикациях. Необходимо также тщательно изучить ведомственные, директивные и инструктивные материалы, касающиеся темы работы.

После подбора и тщательного изучения подобранных литературных источников и практического материала начинается процесс непосредственного написания курсовой работы. Качественно выполненная курсовая работа характеризуется раскрытием социально-экономической сущности изучаемой проблемы и изложением собственной позиции по дискуссионным вопросам, а также глубоким и всесторонним анализом действующей практики, исходя из конкретного фактического материала. Простое переписывание прочитанного материала, изложение дискуссионных вопросов без формирования собственной позиции, описание текущих инструкций, без аналитического осмысливания практического материала может послужить причиной низкой оценки выполненной курсовой работы, т.к. такая работа не отражает умение автора самостоятельно и творчески использовать имеющийся материал и сочетать его с теоретическими знаниями, полученными при изучении дисциплины «Менеджмент в туристской индустрии».

2 Порядок представления к защите и защита курсовой работы

К защите курсовой работы допускаются обучающиеся, выполнившие все требования учебного плана и программы по дисциплине «Менеджмент в туристской индустрии».

Подготовленная курсовая работа подписывается обучающимся и представляется научному руководителю на проверку в установленные сроки. Проверка курсовых работ научным руководителем осуществляется в течение недели после их сдачи.

Если в результате проверки обнаружены ошибки, неполный объем или низкое качество оформления работы, она возвращается обучающемуся для доработки или переделки. Замечания руководителя в письменном виде представляются обучающемуся. При соответствии курсовой работы установленным требованиям руководитель допускает обучающегося к защите работы.

Защита курсовых работ может проходить в различных формах. Наиболее целесообразна публичная защита курсовых работ в присутствии группы обучающихся. При этом автору курсовой работы предоставляется 10-15 минут для презентации основных положений.

Допускается защита курсовой работы в индивидуальном порядке в форме обсуждения с научным руководителем исследуемой проблемы.

При подготовке к защите обучающимся следует обратить особое внимание на вопросы и замечания руководителя, сделанные им при проверке курсовой работы.

В процессе защиты и при оценке курсовой работы обращается особое внимание на следующие аспекты:

- обоснование актуальности исследуемой темы в работе и четкую постановку ее целей и задач;

- степень соответствия объема и содержания курсовой работы названию темы, ее целям и задачам;
- глубокое понимание современного состояния рассматриваемых в работе проблем;
- самостоятельность мышления и творческий подход к проблеме;
- логику и четкость изложения материала;
- обоснованность основных положений курсовой работы;
- знание литературы по разработанной теме;
- качество оформления работы;
- правильность ответов на вопросы в ходе защиты курсовой работы.

Курсовая работа оценивается по четырех балльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Оценка записывается в ведомость и в зачетную книжку за подписью научного руководителя курсовой работы. Критерии оценки курсовой работы представлены в таблице 1.

Обучающийся, не представивший в установленный срок курсовую работу или не защитивший ее по неважной причине, считается имеющим академическую задолженность и к экзамену по курсу «Менеджмент в туристской индустрии» не допускается.

Курсовые работы, имеющие творческий характер, отличающиеся особой глубиной исследования и качеством оформления могут быть:

- выдвинуты на кафедральный конкурс студенческих курсовых работ;
- рекомендованы к дальнейшей разработке темы при написании научно-исследовательского проекта на кафедре «Управление персоналом, сервиса и туризма».

Автору может быть предоставлено право выступить с докладом по теме выполненной работы на студенческой научной конференции.

Таблица 1 - Критерии оценки курсовой работы

Оценка	Критерий
Отлично	<p>Выставляется за курсовую работу, в которой:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) в полном объеме используется основная, периодическая литература, интернет-ресурсы, нормативно-правовая база по теме исследования; 2) дано теоретическое обоснование актуальной темы и анализ современного состояния темы исследования; 3) показано применение научных методик, обобщен собственный опыт, иллюстрируемый различными наглядными материалами, сделаны выводы и даны практические рекомендации; 4) работа безукоризненна в отношении оформления (орфография, стиль, цитаты, ссылки и т.д.); 5) соблюдался график выполнения курсовой работы. <p>(Выполнено 95-100% условий и требований к курсовым работам).</p>
Хорошо	<p>Выставляется в случае, если:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) в полном объеме используется основная, периодическая литература, интернет-ресурсы, нормативно-правовая база по теме исследования; 2) дано теоретическое обоснование актуальной темы и анализ современного состояния темы исследования; 3) показано применение научных методик, но недостаточно обобщен собственный опыт, иллюстрируемый различными наглядными материалами, сделаны выводы и даны практические рекомендации; 4) работа безукоризненна в отношении оформления (орфография, стиль, цитаты, ссылки и т.д.); 5) соблюдался график выполнения курсовой работы. <p>(Выполнено 70-94% условия и требований курсовым работам).</p>
Удовлетворительно	<p>Выставляется в случае, если:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) библиографический список по теме исследования ограничен; 2) дано теоретическое обоснование актуальной темы; 3) показано применение научных методик, но недостаточно обобщен собственный опыт, иллюстрируемый различными наглядными материалами; 4) работа безукоризненна в отношении оформления (орфография, стиль, цитаты, ссылки и т.д.); 5) график выполнения курсовой работы соблюдался частично. <p>(Выполнено 55-69% условий и требований к курсовым работам)</p>
Неудовлетворительно	<p>В иных случае работа не допускается к защите. (Выполнено менее 55% условий и требований к курсовым работам).</p>

3 Общие требования к построению и изложению курсовой работы

3.1 Состав и структура курсовой работы

Текстовая часть курсовой работы должна содержать следующие структурные элементы:

- титульный лист;
- задание на курсовую работу;
- аннотацию;
- содержание;
- введение;
- основную часть (3 раздела);
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения.

Общие требования к построению и оформлению курсовой работы представлены в СТО 02069024.101 – 2015 «Работы студенческие. Общие требования и правила оформления», размещенного на сайте ОГУ <http://osu.ru/doc/385>, в котором приведены примеры оформления титульного листа курсовой работы, задания, аннотации и ее содержания.

Титульный лист является первым листом курсовой работы. На титульном листе размещено название темы курсовой работы, шифр направления подготовки, название структурного подразделения обучающегося (факультет (Институт), кафедра), фамилия, имя, отчество и должность научного руководителя, а так же фамилия, имя, отчество обучающегося и наименование группы в которой он обучается.

Бланк задания помещают после титульного листа. Задание на курсовую работу должно включать: наименование кафедры, фамилию и инициалы обучающегося, дату выдачи задания, тему курсовой работы, исходные данные и краткое содержание работы, срок представления к защите, фамилии и

инициалы руководителя и консультантов по специальным разделам работы (если таковые имеются). Задание составляется и утверждается на кафедре, подписывается научным руководителем и обучающимся.

Аннотация – краткая характеристика курсовой работы с точки зрения содержания, назначения и новизны результатов проводимого исследования. Аннотация является третьим листом работы, располагается после задания, не нумеруется, но включается в количество листов работы.

Содержание включает введение, порядковые номера и наименования структурных единиц основного текста, заключение, список использованных источников, приложений с указанием номера страницы, на которых они размещены.

Введение - вступительная часть основного текста курсовой работы. Введение должно подготовить читателя к восприятию основного текста работы. Введение состоит из обязательных элементов, которые необходимо правильно сформулировать, таких как:

- актуальность исследуемой проблемы;
- цель и задачи курсовой работы;
- объект и предмет исследования;
- информационная и методологическая база исследования.

Актуальность темы курсовой работы раскрывает суть исследуемой проблемы в области менеджмента туристской индустрии, показывает ее актуальность и степень проработанности в трудах отечественных и зарубежных исследователей. В целом актуальность прописывается в рамках 2-3 абзацев, занимая не более половины страницы.

Цель курсовой работы должна заключаться в решении исследуемой проблемы путем ее анализа и практической реализации. Цель отвечает на вопрос о том, что должно быть достигнуто в ходе выполнения курсовой работы.

Задачи работы определяются согласно цели курсовой работы. Задачи курсовой работы, как правило, формулируются по содержанию ее разделов. Как правило, формулируются 3-4 задачи.

Объектом исследования в курсовой работе являются предприятия любой организационно-правовой формы сферы индустрии туризма, осуществляющие свою деятельность в соответствии с действующим законодательством, как на территории Оренбургской области, так и за ее пределами:

- туристские фирмы (туроператоры и турагентства);
- туристско-рекреационные комплексы;
- гостиничные комплексы;
- ресторанные комплексы;
- музейно-выставочные и другие учреждения, на базе которых

осуществляется подготовка обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм.

Предмет исследования - определение планируемым к исследованию конкретным свойствам объекта или способам изучения экономического явления.

Информационная и методологическая база исследования заключается в перечислении методов и источников информации, используемых для проведения исследования.

Введение по объему должно составлять не более 1-2 страниц.

Текст основной части курсовой работы должен состоять из трех разделов. Данные разделы должны охватывать теоретические и аналитические вопросы по выбранной теме работы, а также содержать рекомендательную часть, в которой должен быть разработан комплекс мероприятий, направленных на устранение выявленных недостатков.

Обязательным условием при оформлении части курсовой работы – это наличие иллюстраций. В качестве иллюстраций могут выступать таблицы, схемы, диаграммы, алгоритмы с соответствующими ссылками и комментариями.

Также рекомендуется по итогам каждого раздела в конце приводить основные полученные выводы, наиболее важные с точки зрения поставленной цели и задач курсовой работы.

Выводы по разделам должны соотноситься с теми задачами, которые прописаны во введении курсовой работы.

Главный критерий при определении качества написания раздела – это полнота и качество выполнения поставленных и решаемых в данном разделе задач.

Рекомендуется придерживаться следующей структуры основной части курсовой работы:

1 Теоретические и методические основы рассматриваемой проблемы.

2 Анализ и оценка рассматриваемой проблемы на конкретном объекте исследования.

3 Разработка рекомендаций и мероприятий по решению рассматриваемой проблемы на исследуемом объекте, социально-экономическое обоснование предложенных рекомендаций.

3.1.1 Содержание первого раздела курсовой работы

В первом - теоретическом разделе курсовой работы обучающийся раскрывает общетеоретические проблемы выбранной темы в условиях формирования новых экономических отношений и реформ в стране и регионе, излагает понятийный аппарат, критически осмысливает взгляды управленцев, экономистов, социологов, психологов и других специалистов на исследуемую проблему, уделяя особое внимание специальной экономической литературе. Изучая источник литературы необходимо:

- обратить внимание на оценку состояния вопроса (выделяет ли автор проблему вопроса, показывает ли состояние проблемы);
- дать оценку авторскому толкованию вопроса, насколько они понятны, доступны;

- указать собственное решение проблемы;
- сопоставить несколько источников вопроса (существует ли единство методик решения вопроса);
- обозначить проблему исследования и оказать ее теоретическое значение (содержание понятий, методы и способы исследования, достоинства и недостатки методики).

Теоретическая часть курсовой работы должна включать принципы, правила, цели, задачи, функции, структуру, методы или способы, стратегии, относящиеся к выделенной проблеме или экономическому явлению, с определением обоснованной собственной точки зрения. Обязательным является ссылка на использованные литературные источники. Нежелательно переписывать источники литературы, можно приводить цитаты, с указанием источника и страницы в сноске под текстом. Объем цитат, тем не менее, не должен превышать 1,5 листов. Помимо этого, необходимо проработать и указать на имеющуюся нормативную базу, касающуюся изучаемой проблемы, с указанием нормативных актов, законов, постановлений (например, законы, регулирующие деятельность предприятия). Теоретическую часть работы, при необходимости желательно иллюстрировать таблицами, схемами, рисунками, другим наглядным материалом. При описании проблемы необходимо пользоваться короткими четко сформулированными фразами, дающими точное представление о предмете рассуждений. В конце каждого параграфа и всего раздела обязательно приводятся выводы.

Первый раздел курсовой работы по объему должен занимать 10-15 страниц от всей работы.

3.1.2 Содержание второго раздела курсовой работы

Второй - аналитический раздел курсовой работы должен быть посвящен изучению деятельности объекта исследования, выбранного студентом в качестве базы для выполнения курсовой работы и раскрывает рассматриваемую

проблему. Второй раздел включает в себя два подраздела. В первом подразделе приводятся:

- наименование предприятия, организационно-правовая форма собственности, род деятельности, когда и кем образовано, сведения о реорганизациях;

- юридический и фактический адрес;

- сфера деятельности, основные виды деятельности;

- полный перечень оказываемых услуг и их подробное описание;

- характеристика организационной структуры управления, с описанием деятельности основных структурных подразделений;

- характеристики внешней и внутренней среды организации (сильных и слабых сторон, а также угроз и возможностей).

В качестве исходной информации для описания и анализа могут быть использованы различные отчеты структурных подразделений объекта исследования, типовые положения о подразделениях, организационные документы, должностные инструкции работников, организационная структура управления, схемы документооборота, анкетный и устный опрос специалистов и другие сведения, полученные и использованные обучающимся во время сбора информации для выполнения курсовой работы.

Объем и характер исходной информации зависит от принятой методики исследования. Анализ и оценка состояния дел на объекте исследования предполагает обработку статистической информации не менее чем за последние 3 года.

Характеристика организационной структуры управления должна включать описание деятельности предприятия туристической и его основных структурных подразделений. Организационная структура управления в обязательном порядке изображается в виде блок-схемы, представленной в приложении А.

Приведем пример характеристики организационной структуры управления туристического агентства.

Организационная структура управления туристического агентства «Лана» относится к линейно-функциональному типу, так как основное руководство осуществляется линейным руководителем через подчиненных ему функциональных руководителей, каждый из которых имеет право управлять другими подчиненными в пределах порученных им функций.

В структуре управления туристическим агентством учитывается цель и условия деятельности. Краткая цепь в управлении агентством создает наименьшее число уровней в организации его деятельности, тем самым выражая форму разделения и кооперации труда, следовательно, процесс деятельности туристического агентства результативнее за счет линейно-функциональной структуры управления. С учетом масштабов туристического агентства, его развития, а также предоставляемых услуг и продуктов туристического рынка, линейно-функциональная структура управления подтверждается результативностью, совершенствуется в зависимости от внешней и внутренней среды.

Организационная структура управления туристического агентства «Лана» представлена на рисунке 1.

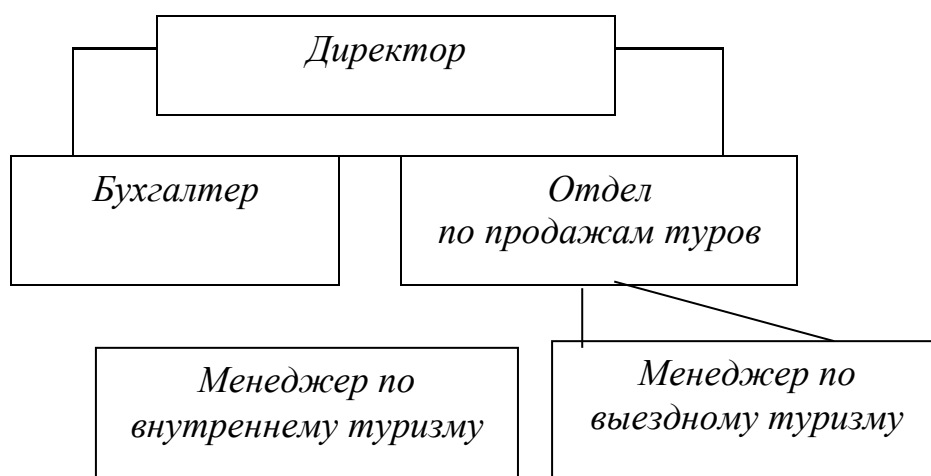


Рисунок 1 – Организационная структура управления туристического агентства «Лана»

Как показано на рисунке 1 основными структурными элементами туристического агентства «Лана» являются - директор, бухгалтер, отдел по продажам туров.

Контроль над безопасностью, платежеспособностью клиентов, благонадежностью контрагентов, выполняется директором туристического агентства. Директор туристического агентства относится к категории руководителей. Руководитель обеспечивает достижение запланированных финансово-экономических показателей турагентства. Организует работу и эффективное взаимодействие всех структурных подразделений, направляет их деятельность на развитие и совершенствование деятельности турагентства с учетом социальных и рыночных приоритетов, повышение эффективности работы турагентства, рост объемов оказываемых услуг и увеличение прибыли, качества и конкурентоспособности оказываемых услуг, их соответствие мировым стандартам в целях завоевания отечественного и зарубежного рынка и удовлетворения потребностей населения в туристических услугах и т.п.

Функция бухгалтерского учета в туристическом агентстве «Лана» осуществляется на условиях аутсорсинга, предоставляемого фирмой «ЦентрКонсалт». В ключевые обязанности бухгалтера входит отражение поступления путевок от туроператора, с которым заключен договор, за балансом компании; отражение реализации путевок: списание выданного бланка и получение денежных средств; начисление НДС с вознаграждения фирмы; перечисление денежных средств за проданные путевки оператору. В функции бухгалтера так же входит оформление бумаг, связанных со сделками агентства и клиентов, приобретающих путевки.

Менеджеры отдела продаж подыскивают и предлагают клиентам туры, согласно их пожеланиям, разъясняют условия туробслуживания, предоставляют полную информацию о туре, дают информацию о необходимых формальностях и особенностях страны пребывания; заключают с клиентом договор, бронируют и оформляют билеты и гостиницы;

работают с различного рода заявками, формами, письмами и т.д.; нивелируют контактность с клиентами по правилам агентства.

Рассмотрим пример выявления сильных и слабых сторон, а также угроз и возможностей на одном из объектов туристской индустрии.

Для выявления проблем и перспектив деятельности туристического агента «Лана» необходимо выявление сильных и слабых сторон, а также угроз и возможностей, далее - установление цепочек связей между ними, которые в дальнейшем могут быть использованы для разработки мероприятий по закреплению сильных сторон и ликвидации слабых мест, для формулирования стратегий организации. Анализ внутреннего потенциала туристического агентства даст возможность определить его сильные и слабые стороны, также позволит оценить взаимосвязь с факторами внешней среды. Основная задача заключается в том, что нужно определить и понять возможности и угрозы, которые имеют место в настоящем или могут появиться в будущем. Сильные и слабые стороны, угрозы и возможности туристического агентства «Лана» представлены в таблице 2.

Из таблицы 2 видно, что туристическое агентство «Лана» имеет выгодное месторасположение, так как находится в крупном торговом центре, имеющим удобные подъездные пути, наличие парковочной зоны, большую проходимость потенциальных клиентов. Туристическое агентство предлагает широкий ассортимент туристических маршрутов и дополнительных услуг, наличие VIP туров и индивидуальных турпакетов, однако в деятельности туристического агентства «Лана» были выявлены такие недостатки как отсутствие рекламно-информационной деятельности, дающей возможность целенаправленного выбора клиентами туристического агентства; отсутствие фирменной символики; небольшой штат сотрудников туристического агентства не дает возможности в полной мере осуществлять замену отсутствующего менеджера по продажам на рабочем месте, что влияет на качество предоставления туристических услуг.

Таблица 2 - Сильные и слабые стороны, угрозы и возможности туристического агентства «Лана»

Сильные стороны	Слабые стороны
<ul style="list-style-type: none"> - выгодное месторасположение (удобные подъездные пути, наличие парковочной зоны, выгодный обзор, большая проходимость); - широкий ассортимент туристических маршрутов и дополнительных услуг; - наличие VIP туров и индивидуальных турпакетов; 	<ul style="list-style-type: none"> - отсутствие фирменной символики; - отсутствие рекламно-информационной деятельности; - небольшой штат менеджеров туристического агентства не дает возможности замены отсутствующего сотрудника на рабочем месте;
Возможности	Угрозы
<ul style="list-style-type: none"> - повышение качества обслуживания; - расширение дополнительных услуг; - использование современных систем рекламы (баннеры, почтовые листовки и т.д.); - поощрение постоянных клиентов гибкой ценовой политикой, скидки, подарки с фирменной символикой агентства; - возможность участия на международных и региональных выставках и конкурсах сферы туризма, в целях повышения своего имиджа и статуса на рынке услуг. 	<ul style="list-style-type: none"> - возможность появления новых и активизация имеющихся на рынке конкурентоспособных туристических агентств, что приведет к обострению конкурентной борьбы; - изменения в нормативно-правовой базе, ужесточение налоговой политики; - снижение спроса на туристические услуги, в связи со снижением уровня жизни населения; - изменение ценовой политики туроператора; - сезонность спроса.

Содержание второго подраздела посвящено анализу изучаемой проблемы на объекте исследования. На основе собранных, на объекте исследования данных, необходимо выделить положительные и отрицательные моменты в практической реализации рассматриваемой проблемы.

Представленные результаты анализа должны быть мотивированы, подтверждены фактами, с тем чтобы, опираясь на них можно было бы в дальнейшем выявить резервы, наметить пути их использования, а также устранить недостатки в работе.

Результаты анализа, проведенного во втором разделе курсовой работы и выводы по ним, служат основой для разработки и обоснования рекомендаций и мероприятий по решению поставленной проблемы с учетом возможностей организации (предприятия, учреждения).

Объем аналитического раздела курсовой работы составляет 10-15 страниц от всей работы.

3.7.3 Содержание третьего раздела курсовой работы

Третий - рекомендательный раздел курсовой работы, состоит из двух пунктов, в которых разрабатываются и обосновываются рекомендации и мероприятия для разрешения поставленной проблемы с учетом возможностей объекта исследования, на основе результатов анализа, проведенного во втором разделе курсовой работы. Каждую выявленную проблему необходимо рассмотреть отдельно, предложив свое решение.

В работе необходимо изложить пути использования выявленных резервов, устранения недостатков в деятельности объекта исследования, осуществить планирование, обоснование и принятие решения, обеспечивающие реализацию цели и задач курсовой работы.

Для осуществления социально-экономического обоснования предложенных мероприятий рекомендуется соотнести возможные результаты, которые мы предполагаем получить в результате внедрения этих мероприятий, и определить затраты на их реализацию. Кроме того, определить эффективность мероприятий можно путем сопоставления показателей до и после внедрения мероприятий.

При подготовке третьего раздела студент должен применять основные принципы: системности (учет всех или большей части взаимообуславливающих

задач управления объектом), комплексности (с позиции оперативного, тактического и стратегического управления), принципа гибкости (предполагает регулярную корректировку подготовленных документов в связи с изменениями внешней и внутренней среды объекта исследования, содержания деятельности аппарата управления, а также методов выполнения управленческих работ).

В конце каждого параграфа (подпункта) и всего раздела обязательно приводятся выводы. Объем рекомендательного раздела составляет не менее 10 страниц от всей работы.

В заключении приводятся основные результаты проведенных студентом работ по теоретическому изучению и аналитическому обоснованию выбранной проблемы исследования. Заключение должно быть представлено на 1-2 страницах.

3.2 Список использованных источников

В конце документа размещается список использованных в процессе написания курсовой работы источников, содержащий сведения о научной, учебной, информационной, нормативно-технической, справочной, периодической литературе, в соответствии с требованиями СТО 02069024.101-2015 «Работы студенческие. Общие требования и правила оформления», размещенного на сайте ОГУ <http://osu.ru/doc/385>.

Список использованных источников должен состоять не менее чем из 20 источников, опубликованных за последние 5 лет.

3.3 Приложения

В приложениях допускается помещать материал, который дополняет основное содержание курсовой работы, такие как, графический материал, таблицы большого формата, организационная структура предприятия,

должностные инструкции и т.д. Приложения оформляют на последующих листах в виде продолжения курсовой работы.

Каждое приложение начинается с новой страницы с указанием вверху посередине страницы слова «Приложение» и его обозначения, а под ним в скобках для обязательного приложения пишут слово «обязательное», а для информационного «рекомендуемое» или «справочное». Приложение должно иметь заголовок, который записывают симметрично относительно текста с прописной буквы отдельной строкой, например, «Приложение А (обязательное) - Характеристика основных принципов менеджмента».

В тексте работы на все приложения делаются ссылки. Приложения располагают в порядке ссылок на них в тексте курсовой работы.

4 Общие требования к оформлению курсовой работы

Оформление курсовой работы выполняется в соответствии с требованиями СТО 02069024.101-2015 «Работы студенческие. Общие требования и правила оформления», размещенного на сайте ОГУ <http://osu.ru/doc/385>.

Текст курсовой работы выполняется на листах формата А4 (210x297мм) по ГОСТ 2.301-68. На компьютере текст должен быть оформлен в текстовом редакторе Microsoft Word. Тип шрифта: Times New Roman Cyr. Шрифт основного текста – обычный, размер 14 пт. Шрифт заголовков разделов, структурных элементов «Аннотация», «Содержание», «Введение», «Заключение», «Список использованных источников», «Приложение» – полужирный, размер 16 пт. Шрифт заголовков подразделов – полужирный, размер 14 пт. Межсимвольный интервал – обычный. Межстрочный интервал – одинарный. Выравнивание текста по ширине. Абзацный отступ одинаковый по всему тексту и равен 1,25 мм.

Размеры полей: левое – 30 мм; правое – 10 мм; верхнее и нижнее – 20 мм. Страницы следует нумеровать арабскими цифрами, соблюдая сквозную

нумерацию по всему тексту. Номер страницы проставляют в центре нижней части листа без точки, начиная с введения, которое будет являться 5 страницей.

5 Тематика курсовых работ

Тематика курсовых работ формируется на основе содержания основного курса дисциплины «Менеджмент в туристской индустрии». Выбрать тему курсовой работы студент может самостоятельно или после консультации с преподавателем.

Тематика курсовых работ по «Менеджмент в туристской индустрии»:

1. Особенности управления туристской организацией.
2. Совершенствование управленческой деятельности в организации сферы туризма.
3. Разработка стратегического плана организации сферы туризма.
4. Стратегическое планирование деятельности туристской организации.
5. Формирование стратегического плана турфирмы.
6. Прогнозирование и планирование в процессе управления организацией сферы туризма.
7. Стратегическое управление в организации индустрии туризма.
8. Совершенствование организационной структуры управления турфирмой.
9. Мотивация и ее роль в управлении организацией индустрии туризма.
10. Проблемы трудовой мотивации работников современных российских организаций туристской индустрии.
11. Разработка и оптимизации управленческих решений.
12. Организация и контроль исполнения управленческих решений.
13. Совершенствование информационного обеспечения процесса управления туристских организаций.

14. Межличностные коммуникации в процессе управления организацией сферы туризма.

15. Современные информационные технологии, используемые в управлении турфирмой.

16. Повышение эффективности коммуникаций в управлении организацией туриндустрии.

17. Организация эффективного контроля в процессе управления турфирмой.

18. Организация контроля за деятельностью подчиненных.

19. Особенности процесса контроля в системе управления туристской организацией.

20. Технология принятия управленческих решений на предприятии.

После консультации с преподавателем студент может предложить собственную, не включенную в список тему, если данная тема является актуальной и возможна к рассмотрению в рамках изучаемой дисциплины.

Выбор несколькими студентами одной темы курсовых работ допускается с учетом проведения исследования на разных объектах.

6 Примерное содержание тем курсовых работ

В разделе приведено примерное содержание основных направлений исследования проблемы, заявленной в теме курсовой работы. Составленный студентом план курсовой работы в обязательном порядке утверждается научным руководителем работы.

Тема 1 Совершенствование управленческой деятельности в организации сферы туризма.

1 Теоретические основы управленческой деятельности в организации сферы туризма.

1.1 Управленческая деятельность: значение, элементы, функции.

1.2 Особенности управленческой деятельности в организации сферы туризма.

2 Анализ управленческой деятельности в организации сферы туризма (указывается конкретный объект исследования).

2.1 Организационная характеристика деятельности туристского предприятия.

2.2 Анализ процесса управленческой деятельности в организации.

3 Совершенствование управленческой деятельности в организации сферы туризма (наименование объекта исследования).

3.1 Разработка практических рекомендаций по совершенствованию управленческой деятельности в организации управленческой деятельности в организации.

3.2 Социально-экономическое обоснование предложенных рекомендаций.

Тема 2 Стратегическое планирование деятельности туристской организации.

1 Теоретические основы стратегического планирования деятельности туристской организации.

1.1 Стратегическое планирование: значение, составляющие элементы, выполняемые функции.

1.2 Особенности разработки стратегического плана организации сферы туризма.

2 Анализ стратегического планирования деятельности туристской организации (указывается конкретный объект исследования).

2.1 Организационная характеристика деятельности туристского предприятия.

2.2 Анализ процесса стратегического планирования деятельности организации.

3 Совершенствование стратегического планирования деятельности туристской организации (наименование объекта исследования).

3.1 Разработка практических рекомендаций по совершенствованию стратегического планирования организации.

3.2 Социально-экономическое обоснование предложенных рекомендаций.

Тема 3 Совершенствование организационной структуры управления турфирмой.

1 Теоретические основы организационной структуры управления турфирмой.

1.1 Организационная структура управления: сущность, элементы, основные виды оргструктур.

1.2 Особенности разработки организационной структуры предприятия сферы туризма.

2 Анализ организационной структуры управления (указывается конкретный объект исследования).

2.1 Организационная характеристика деятельности туристского предприятия.

2.2 Анализ организационной структуры управления.

3 Совершенствование организационной структуры управления туристской организации (наименование объекта исследования).

3.1 Разработка практических рекомендаций по совершенствованию организационной структуры управления.

3.2 Социально-экономическое обоснование предложенных рекомендаций.

Тема 4 Мотивация и ее роль в управлении организацией индустрии туризма.

1 Теоретические основы процесса мотивации персонала в организации сферы туризма.

1.1 Мотивация персонала на предприятии: значение, виды, выполняемые функции.

1.2 Особенности мотивации работников современных российских организаций туристической индустрии.

2 Анализ процесса мотивации персонала в организации (указывается конкретный объект исследования).

2.1 Организационная характеристика деятельности туристического предприятия.

2.2 Анализ процесса мотивации персонала в организации.

3 Совершенствование мотивации персонала в организации (наименование объекта исследования).

3.1 Разработка практических рекомендаций по совершенствованию процесса мотивации персонала в организации.

3.2 Социально-экономическое обоснование предложенных рекомендаций.

Тема 5 Организация эффективного контроля в процессе управления турфирмой.

1 Теоретические основы организации эффективного контроля в процессе управления турфирмой.

1.1 Эффективный контроль в организации: сущность, элементы, функции.

1.2 Особенности процесса контроля в системе управления туристической организацией.

2 Анализ процесса контроля в организации (указывается конкретный объект исследования).

2.1 Организационная характеристика деятельности туристического предприятия.

2.2 Анализ процесса контроля в организации.

3 Совершенствование организации эффективного контроля (наименование объекта исследования).

3.1 Разработка практических рекомендаций по совершенствованию процесса эффективного контроля в организации.

3.2 Социально-экономическое обоснование предложенных рекомендаций.

Тема 6 Совершенствование информационного обеспечения процесса управления туристских организаций.

1 Теоретические основы информационного обеспечения процесса управления туристских организаций.

1.1 Основные понятия информации и коммуникации в управлении организацией.

1.2 Особенности информационного обеспечения процесса управления туристских организаций.

2 Анализ информационного обеспечения туристской организации (указывается конкретный объект исследования)

2.1 Организационная характеристика деятельности туристского предприятия.

2.2 Анализ информационного обеспечения в организации.

3 Совершенствование информационного обеспечения процесса управления (наименование объекта исследования).

3.1 Разработка практических рекомендаций по совершенствованию информационного обеспечения процесса управления в организации.

3.2 Социально-экономическое обоснование предложенных рекомендаций.

Тема 7 Технология принятия управленческих решений на предприятии туристской индустрии.

1 Теоретические основы принятия управленческих решений на предприятии туриндустрии.

1.1 Управленческие решения: сущность, классификация и основные методы принятия решений.

1.2 Особенности принятия управленческих решений на предприятии туриндустрии.

2 Анализ процесса принятия управленческих решений на предприятии (указывается конкретный объект исследования).

2.1 Организационная характеристика деятельности туристского предприятия.

2.2 Анализ процесса принятия управленческих решений.

3 Совершенствование процесса принятия управленческих решений (наименование объекта исследования).

3.1 Разработка практических рекомендаций по совершенствованию процесса принятия управленческих решений в организации.

3.2 Социально-экономическое обоснование предложенных рекомендаций.

7 Литература, рекомендуемая для выполнения курсовой работы

7.1 Основная литература

1 Балашов, А. П. Основы менеджмента: учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности 080502 «Экономика и управление на предприятии торговли и общественного питания» / А. П. Балашов. - Москва: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2012. - 288 с. - (Вузовский учебник). - Библиогр. в конце гл. - Терминол. слов.: с. 235-248. - Прил.: с. 249-283. - ISBN 978-5-9558-0056-1. - ISBN 978-5-16-005281-6.

2 Кибанов, А. Я. Основы управления персоналом: учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальностям «Менеджмент организации», «Управление персоналом» / А. Я. Кибанов.- 2-е изд., перераб. и

доп. - Москва : ИНФРА-М, 2014. - 447 с. - (Высшее образование. Бакалавриат).
- В надзаг.: Удостоен премии Правительства Российской Федерации 2006 года в области образования. - Библиогр.: с. 437-441. - ISBN 978-5-16-005112-3.

3 Менеджмент туризма: учебник для обучения студентов вузов по направлениям подготовки «Менеджмент» / А. Д. Чудновский [и др.]. - Москва : Федеральное агентство по туризму, 2014. - 576 с. - (Бакалавриат). - Библиогр.: с. 573-576 - ISBN 978-5-4365-0133-8.

7.2 Дополнительная литература

1 Инновационный менеджмент : учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности «Менеджмент» и специальностям экономики и управления / под ред. С. Д. Ильенковой.- 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2014. - 392 с.: ил. - Библиогр.: с. 387. - Терминол. указ.: с. 388-389. - ISBN 978-5-238-02303-8.

2 Коробко, В. И. Экологический менеджмент: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 080507 «Менеджмент организации», 080504 «Государственное и муниципальное управление» / В. И. Коробко. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2013. - 303 с. - Библиогр.: с. 264. - Глоссарий: с. 265-284. - Прил.: с. 285-300. - ISBN 978-5-238-01825-6.

3 Кукушкина, В. В. Антикризисный менеджмент: монография / В. В. Кукушкина. - Москва:ИНФРА-М, 2013. - 328 с. - (Научная мысль. Менеджмент). - На обл. и тит. л.: Электронно-библиотечная система znanium.com. - Библиогр.: с. 314-325. - ISBN 978-5-16-004522-1.

4 Лапыгин, Ю. Н. Стратегический менеджмент: учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлениям подготовки 080200.62 «Менеджмент», 081100 «Государственное и муниципальное управление», 080400.62 «Управление персоналом» (квалификация (степень) – «бакалавр») / Ю. Н. Лапыгин.- 2-е изд. - Москва : ИНФРА-М, 2014. - 208 с. : ил. - (Высшее образование. Бакалавриат). - Прил.: с.

203. - Библиогр.: с. 204-205. - ISBN 978-5-16-006592-2. - ISBN 978-5-16-100118-9.

5 Современные проблемы менеджмента: монография / под общ.ред. С. Д. Резника. - Москва :ИНФРА-М, 2014. - 243 с. - (Научная мысль.Менеджмент). - На обл. и тит. л.: Электронно-библиотечная система znanium.com. - Библиогр. в конце гл. - ISBN 978-5-16-009239-3. - ISBN 978-5-16-100425-8.

7.3 Периодические издания

1 Бренд-менеджмент: журнал. - М. : Агентство «Роспечать».

2 Кадровый менеджмент: журнал. - М. : Агентство «Роспечать».

3 Менеджмент в России и за рубежом: журнал. - М.: Агентство «Роспечать».

4 Методы менеджмента качества: журнал. - М.: Агентство «Роспечать».

5 Проблемы теории и практики управления: журнал. - М.: Агентство «Роспечать».

6 Российский журнал менеджмента: журнал. - М.: Агентство «Роспечать».

7.4 Интернет-ресурсы

1 <http://slovari.yandex.ru/> - На портале представлены толковые словари, энциклопедии, словари иноязычных слов, орфографические словари, этимологические словари, словарь синонимов.

2 <http://www.management.com.ua/> - Интернет-портал, который содержит обзоры и статьи, комментарии и рецензии, новости и интервью о качестве ведения бизнеса, управление финансами и персоналом, бизнес-образование и др.

3 <http://infomanagement.ru/> - Интернет-портал, который содержит материалы по теории и практике менеджмента: новости, статьи, книги, лекции.

4 audit-it.ru - Интернет-портал Audit-it.ru был создан 11 лет назад для информационной и коммуникационной поддержки бухгалтеров, аудиторов, экономистов в их работе.

5 <http://www.aup.ru/> - Административно-управленческий портал - бизнес-портал предназначен для руководителей, менеджеров, маркетологов, финансистов и экономистов предприятий. Основой портала является электронная библиотека деловой литературы и документов, а также бизнес-форум по различным аспектам теории и практики организации, планирования и управления деятельностью предприятий.

6 <http://elibrary.ru/> – eLIBRARY.RU - крупнейшая в России электронная библиотека научных публикаций, обладающая богатыми возможностями поиска и получения информации. Библиотека интегрирована с Российским индексом научного цитирования (РИНЦ) - созданным по заказу Минобрнауки РФ бесплатным общедоступным инструментом измерения и анализа публикационной активности ученых и организаций. eLIBRARY.RU и РИНЦ разработаны и поддерживаются компанией «Научная электронная библиотека».

7 <http://bukvy.net/> - Электронная библиотека книг и периодических изданий по экономике, управлению, менеджменту и психологии.

8 <http://praktikmanager.ru/> - Информационный сайт по менеджменту. Теория и практика для студентов.

9 <http://www.hr-portal.ru> - Интернет-портал, который содержит публикации по вопросам управления персоналом: подбору, адаптации, обучению, оценке и мотивации и др. Новости, HR-события. Файлы. Форум. Блоги.

10 <http://infomanagement.ru/> - Инфо-менеджмент – портал, на котором собраны литература (книги, лекции, периодические издания) по менеджменту и управлению, а также представлены мировые и российские новости, посвященные управлению.

11 <http://www.consultant.ru> - Официальный сайт компании «КонсультантПлюс», представляющий собой справочную правовую систему.

Приложение А (обязательное)

Пример оформления организационной структуры управления предприятием туриндустрии



Рисунок А.1 – Организационная структура управления туристического оператора