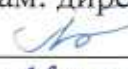




Комитет по образованию  
Государственное бюджетное профессиональное  
образовательное учреждение  
«Санкт-Петербургский технический колледж»

УТВЕРЖДАЮ  
Зам. директора по УМР  
 Л.Л. Богатская  
«23» октября 2018 г.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КУРСОВЫХ РАБОТ  
ПО ДИСЦИПЛИНЕ «МЕНЕДЖМЕНТ»**

для студентов 2 курса специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»  
(базовая подготовка)

Согласовано на заседании  
Методического совета:

Протокол № 2 от «23» 10 2018 г.

Рассмотрено:  
На заседании ПЦК «Экономических дисциплин»

Протокол № 2 от «10» 10 2018 г.  
Председатель ПЦК  /Горская Л.В.  
Разработал  
Преподаватель  Горская Л.В. /  
подпись Ф.И.О.

## **Пояснительная записка**

Методические указания по выполнению курсовых работ по дисциплине «Менеджмент» разработаны на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.11 Гостиничный сервис, входящей в состав укрупненной группы специальностей Сфера обслуживания 43.00.00.

Методические указания по выполнению курсовых работ по дисциплине «Менеджмент» (далее методические указания) – являются частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис», в части формирования умений: применять знания менеджмента при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности.

Методические указания адресованы студентам очной формы обучения.

Курсовая работа по дисциплине является одним из видов учебных занятий и формой контроля учебной работы студента.

### **1. Организация разработки тематики курсовых работ (проектов)**

1.1 Тематика курсовых работ разрабатывается преподавателями ОПД "Менеджмент", рассматривается и принимается ПЦК "Экономических дисциплин", утверждается заместителем директора по учебной работе СПбТК.

1.2 Темы курсовых работ должны соответствовать изучаемым темам по ОПД "Менеджмент" и рекомендуемой примерной тематике курсовых работ в рабочих программах дисциплин.

Тема курсовой работы может быть предложена студентом при условии обоснования им ее целесообразности и при соответствии изучаемым темам по дисциплине. В отдельных случаях допускается выполнение курсовой работы (проекта) по теме группой студентов.

1.3 Тема курсовой работы может быть связана с программой производственной (профессиональной) практики студента.

1.4 Курсовая работа может стать составной частью (разделом, главой) выпускной квалификационной работы, так как видом итоговой государственной аттестации, определяемой в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта по данной специальности, является выпускная квалификационная работа.

### **2. Требования к структуре курсовой работы.**

По содержанию курсовая работа носит практический характер.

Курсовая работа имеет следующие структурные компоненты:

- титульный лист
- содержание
- введение
- основная часть, включающая в себя две главы



- заключение
- список использованных источников

### 3. Структурные компоненты курсовой работы

**3.1. Титульный лист** является первой страницей курсовой работы, но не нумеруется. Оформление титульного листа должно соответствовать требованиям данных методических указаний (**Приложение А**)

Обязательные элементы титульного листа:

- название колледжа, в котором выполняется работа
- наименование специальности
- фамилия, имя, отчество студента, номер группы
- тема курсовой работы
- оценка курсовой работы
- фамилия, инициалы научного руководителя
- место и год написания курсовой работы

**3.2. Содержание** включает в себя названия всех пунктов плана курсовой работы: введение, наименования всех глав, пунктов и подпунктов (если они имеют наименование) основной части, заключение, список использованной литературы и приложения с указанием начальных номеров страниц.

Каждый раздел, а именно, введение, главы, заключительная часть, список использованной литературы, нужно писать только с новой страницы.

Слова «Глава», «Раздел» не прописываются в тексте, указывается только их название.

Все формулировки содержания должны точно соответствовать содержанию работы, быть краткими, четкими, последовательно и точно отражать ее внутреннюю логику. Обязательно указываются страницы, с которых начинается каждый пункт.

Оформление содержания должно соответствовать требованиям данных методических указаний (**Приложение Б**)

**3.3 Введение.** Во введении обосновывается актуальность работы, характеризуется ее цель, задачи, объект и предмет, используемые методы. Студент должен объяснить, почему тема актуальна на данный момент, обосновать ее выбор. Формулировка цели производится на основе названия темы (цель формулируется одна, общая, главная, связанная с названием). В цели тезисно отражается тема работы, тот результат, который автор хотел бы получить в процессе исследования. Для формулировки цели используются слова «раскрыть, обосновать, проанализировать, выявить, разработать, сформулировать».

На основе цели формулируется несколько задач, которые позволяют достичь цели: дать описание, изучить, подтвердить примерами из практики. Формулировать задачи необходимо очень тщательно, т.к. описание их решения в дальнейшем составит содержание глав. Заголовки глав рождаются именно из формулировок задач.

Объект - описание объекта исследования, представляет собой краткую характеристику социально-экономического процесса или явления,



создавшего проблемную ситуацию, исследуемую в работе; то, что непосредственно подвергается исследованию, например, объектом исследования будет персонал, если студент его изучает.

Предмет исследования это формулировка того что студент пытается изучить, то, что находится в границах объекта, его значимые свойства, стороны, характеристики, особенности, например: «методы управления персоналом». Предмет исследования чаще всего совпадает с определением темы или очень близок к нему. Например, для темы «Мотивация персонала» объектом исследования является персонал, предметом исследования - мотивация персонала, или, как вариант, способы мотивации.

Объект и предмет исследования, так же как и его цели и задачи, зависят не только от выбранной темы, но и от замысла исследователя.

Во введении дается общее описание ситуации в гостиничной отрасли на текущий момент и объяснение того как данная работа может помочь предприятию, фирме, менеджеру, как данная работа может использоваться на практике. Общий объем введения – не менее 1,5 и не более 2-х страниц. Каждый из перечисленных пунктов описывается, начиная с нового абзаца, но не нумеруется и не оформляется в виде заглавия. При использовании компьютерной верстки полезно ключевые слова («актуальность работы», «предмет исследования», «объект исследования», «цель работы», «задачи работы» и т.п.) выделять курсивом, но не заключать в кавычки.

### **3.4 Основная часть состоит из двух глав (глава 1 и глава 2) .**

Каждая глава состоит из разделов (пунктов), максимальное количество разделов в главе - три. Каждый пункт главы целесообразно заканчивать выводом, представляющим собственное видение проблемы автором: одно, два предложения, в которых в сжатом виде сформулированы выводы по пункту. Выводы не должны быть цитатами из документов или изученной литературы – их следует формулировать самостоятельно.

**3.4.1. Глава 1 - теоретическая часть.** В первой главе дается описание существующих теоретических основ разрабатываемой темы и особенности применения изучаемых вопросов в гостиничном бизнесе. Задача студента концептуально описать основную идею (проблему), обозначенную в теме курсовой работы. Для того, чтобы раскрыть тему необходимо структурировать теоретическую часть, разбив ее на подразделы. В изложении материала должна присутствовать логика изложения. Теоретическая глава курсовой работы (15-17 стр.) предполагает изучение теоретических аспектов выбранной темы и должна содержать, как минимум два основных пункта:

- Сущность, виды и роль изучаемого объекта: определение понятия и различные подходы к его определению, описание роли, значения изучаемого вопроса в процессе управления, классификация всех существующих видов, типов, способов, приемов;
- характеристика современного состояния отрасли и описание специфики гостиничного бизнеса: особенности работы в сфере современного гостиничного бизнеса, актуальные данные о состоянии



отрасли на дату написания работы, характеристика гостиничного бизнеса, как отрасли экономики, перспективы и проблемы отрасли.

Одной из частей данной главы может стать описание или рассмотрение особенностей использования изучаемого аспекта в гостиничном бизнесе: описание рассматриваемой темы применительно к сфере гостиничного хозяйства, на примерах иных гостиниц, опыт использования в гостиницах.

В данной главе необходимо изучить современную систему взглядов на данную проблему в отечественной и зарубежной литературе, дискуссионные подходы и различные точки зрения на рассматриваемые вопросы.

Здесь также необходимо дать характеристику степени проработанности проблемы в литературных источниках (журнальных и газетных статьях, монографиях и т.п.) и в материалах специализированных сайтов сети Интернет, изучить нормативные акты в этой области, обобщить опыт реализации данной проблемы в деятельности отечественных и зарубежных организаций. При употреблении в тексте цитат необходимо давать ссылки на использованные источники.

В тексте должны присутствовать составленные студентом схемы, рисунки или таблицы, иллюстрирующие смысл изложенного материала.

#### **3.4.2. Глава 2 - практическая часть.**

Практическая часть представляет собой выполненное студентом задание по разделу "Организация, как система управления", а также по темам "Функции менеджмента", "Планирование, как функция". На основе анализа отдельных факторов внешней и внутренней среды формулируется вывод о деятельности конкретной гостиницы. Задание практической части не связано с темой курсовой работы, цель выполнения данной части заключается в проверке умения студентов использовать полученные теоретические знания на практике.

В практической части на примере конкретной гостиницы, дается общая характеристика гостиницы (на основе общедоступных информационных материалов, преимущественно на основе интернет-ресурсов) и выполняется задание на основе представленных преподавателем материалов и перечня вопросов. Студенту необходимо подобрать и проанализировать информацию по гостинице, ответить на вопросы в соответствии с заданием.

Практическая часть или глава два состоит из двух (как минимум) подпунктов:

2.1 - Общая характеристика гостиницы. Характеристика гостиницы должна содержать следующие сведения:

2.1.1 общие сведения о гостинице: наименование гостиничного предприятия, логотип, категория (необходимо указать подтверждение прохождения классификации с использованием сайта "классификация-туризм" <http://классификация-туризм.рф/index>.), местонахождение гостиничного предприятия, включая привязку к местности (обозначение на карте, скрин), историческая справка (краткая история его создания и развития), организационно-правовая форма(ООО, ПАО, НАО, ИП), описание



имущественного комплекса (здание, этажи), отношение к сетевым гостиницам.

2.1.2. основные конкуренты: перечисление гостиниц аналогичного уровня сервиса и комфорта

2.1.3 описание сайта: скриншот сайта и краткая характеристика сайта.

2.1.4. перечень предлагаемых основных и дополнительных услуг гостиницы, и ценовой диапазон. По каждому виду основных услуг дается краткая характеристика. При описании услуг проживания указывается количество номеров и уровень цен на номера (от минимальной до максимальной, желательно с указанием цен в разные сезоны), При описании услуг необходимо привести скриншот или фотографию одного номера (по выбору студента), дать краткую, общую характеристику номеров.

При описании услуг питания указываются виды предприятий (кафе, ресторан, лобби-бар) и ценовой диапазон.

При описании дополнительных услуг приводятся виды дополнительных услуг и ценовой диапазон.

В целом по подпункту дается характеристика ценовой политики.

Вывод по пункту должен содержать информацию о специфике данной гостиницы, о ее ценовом сегменте, месте гостиницы в структуре предприятий отрасли на региональном уровне. Должны быть указаны ее преимущества (сильные стороны) и недостатки (слабые стороны) и рассмотрены перспективы ее развития.

2.2. Характеристика организационной структуры гостиницы. Выполняется описание организационной структуры гостиницы на базе выданного задания. Описание структуры производится по следующему алгоритму:

1. Перечислить службы, департаменты, структурные подразделения, отдельные должности, которые выделяются в данной гостинице. *По данным представленной схемы на рисунке №... можно выделить следующие элементы ОСУ: Отдельные должности (только в том случае, если невозможно указать службу, то есть у данного руководителя отсутствуют подчиненные): .....Службы:.....Отделы:....*
2. Определить количество уровней управления с перечислением элементов ОСУ (отдельная должность или служба) и уровня по пирамиде Парсонса, к которому они относятся. *Оргструктура гостиницы представлена .... уровнями, в составе управленческого персонала выделяют ....., к .... уровню относят....* . Желательно изобразить схему пирамиды Парсонса.
3. Объяснить, на примере данной ОСУ (с указанием должностей), какие бывают типы связей в структурах и пояснить, с использованием структуры данной гостиницы, в чем их особенности и почему они так называются.
4. Перечислить, какие подразделения данной гостиницы относятся к линейному типу, какие к функциональному и обосновать ответ.

5. Указать диапазон контроля для генерального директора и тип структуры, в зависимости от этого.
6. Указать тип структуры и группу, к которой она относится в зависимости от степени гибкости.
7. Изобразить схему линейной структуры на примере любого (по выбору студента) подразделения гостиницы, объяснить, почему она так называется.
8. Дать краткое описание функций одной из служб (по выбору студента). Подробное описание функций следует привести в приложении.
9. Перечислить возможные права и обязанности руководителя данной службы на основе должностной инструкции (использование интернет -источников, учебников), соотнести их с общими функциями. Объяснить, с использованием примеров, какие общие функции реализуются данным руководителем и каким образом. Пример должностной инструкции или перечисление прав и обязанностей следует привести в приложении.

В отдельных случаях преподавателем может быть выдано для выполнения задание , в котором на основании представленных данных о составе персонала гостиницы необходимо:

1. составить организационную структуру гостиницы
2. указать тип структуры и группу, к которой она относится
3. провести процентный анализ численного состава персонала в зависимости от наличия управленческих функций и представить результаты анализа в виде диаграммы
4. проанализировать процентное соотношение управленческого персонала с учетом норм: высшее руководство 5-10%, среднее звено 20-25%, низовое звено 65-75%

**3.5 Заключение.** В заключении в сжатом и систематизированном виде излагаются основные итоги как теоретической, так и практической части, приводятся выводы из всей работы. Общий объем заключения – не менее 1,5 и не более 2-х страниц. Изложение должно быть четким и ясным. Желательно, чтобы в разделе «Заключение» было не более 5-7 выводов, которые позволяют увидеть реализацию задач и главные достижения работы, проведенной студентом. Для формулировок заключения используются фразы «Цель достигнута, так как...», «задачи решены путем изучения, систематизация, обобщения, сопоставления...» В заключении должна прослеживаться логическая связь с введением и оглавлением. Выводы должны соответствовать сформулированным во введении цели и задачам курсовой работы.

**3.6 Список использованных источников.** Список представляет собой перечисление всех документов, текстов, источников, использованных при работе над темой, с их полным описанием по требованиям стандартов.



Порядок составления и оформления списка приводится в методических указаниях к техническим требованиям по выполнению студенческих работ.

**3.7 Раздел «Приложение»** включается в работу в зависимости от желания студента. Приложения не входят в общий объем работы, поэтому их размеры никак не регламентируются. В приложении размещают вспомогательный материал. Все материалы исследования, важные для его понимания и доказательности выводов, приводятся в основном тексте работы. Порядок оформления приложений приводится в методических указаниях к техническим требованиям по выполнению студенческих работ.

#### **4. Оформление курсовой работы**

Курсовая работа считается выполненной, если она содержит все структурные элементы, включает разработку всех разделов основной части и оформлена в соответствии с требованиями стандартов и настоящих методических указаний.

При написании курсовой работы используется так называемый «научный стиль» изложения материала. Такой стиль является повествовательным, вопросы в курсовой работе не задаются. Следует писать точными и лаконичными предложениями, избегая перегружать текст сложными грамматическими структурами. Соблюдение всех правил орфографии и пунктуации, в том числе и при изложении расчетов, является обязательным условием. Научный стиль написания работы подразумевает отказ от употребления «разговорных» речевых оборотов и речевых штампов, излишних вводных слов. Текст работы не должен быть эмоционально окрашен – его задача показывать объективность авторского подхода к исследуемым явлениям.

Работа пишется от третьего лица единственного числа (например, «...автор считает, что...») или от первого лица множественного числа (например, «по-нашему мнению,...») или в безличной форме («В первой главе рассматривается...»).

Личное отношение к излагаемому материалу достигается использованием вводных и соединительных слов, типа: из этого следует, как известно, как видно из вышесказанного, таким образом, в связи, при этом, на наш взгляд и т.д.

В тексте курсовой работы допускаются общепринятые сокращения и аббревиатура.

Объем курсовой работы должен быть достаточным для раскрытия рассматриваемой проблемы. Оптимальный объем курсовой работы составляет 20-25 страниц печатного текста (исключая список использованных источников и приложения)

Оформление текста производится в соответствии с методическими указаниями к техническим требованиям по выполнению студенческих работ.

#### **5. Организация выполнения курсовой работы**

5.1. Общее руководство и контроль за ходом выполнения курсовой работы осуществляется преподавателем дисциплины "Менеджмент".



5.2. Основными функциями руководителя курсовой работы является:

- консультирование по вопросам содержания и последовательности выполнения;
- оказание помощи студенту в подборе необходимой литературы;
- контроль хода выполнения курсовой работы;

5.3 Оценка «отлично» ставится в том случае, если в работе:

- полностью раскрыты все вопросы теоретической и практической части;
- материал изложен четко, логично, грамотно;
- соблюдены все требования, предъявляемые к оформлению

Оценка «хорошо» ставится в том случае, если в работе:

- неполно освещен какой – либо вопрос теоретической или практической части;
- имеются недочеты в оформлении

Оценка «удовлетворительно» ставится в том случае, если в работе:

- отсутствует четкость и грамотность в изложении материала;
- не учтены требования, предъявляемые к структуре работы;
- имеются серьезные ошибки по предмету и в оформлении

Оценка «неудовлетворительно» ставится в том случае, если в работе:

- допущены серьезные ошибки в изложении теоретической или практической части работы;
- отсутствует самостоятельная работа;
- отсутствует четкость изложения материала;
- не учтены требования, предъявляемые к структуре работы;
- содержание работы не соответствует структуре;
- имеются серьезные ошибки в оформлении

5.5 При необходимости руководитель курсовой работы может предусмотреть ее защиту студентом за счет объема времени, предусмотренного на изучение дисциплины.

5.6 Курсовая работа может быть возвращена студенту для продолжения исследования, которое может стать основой для выпускной квалификационной работы, либо сдается на хранение (на один год) в методический кабинет колледжа или кабинеты соответствующих дисциплин.

5.7 Курсовая работа, выполненная путем компиляции и списывания отдельных фрагментов первоисточников, оценивается как недостаточно самостоятельная и творческая, т.к. в ней студент не проявляет умений, необходимых для научной реферативной работы – анализа, систематизации и обобщения собранных материалов.

## Приложение А

### Образец оформления титульного листа курсовой работы

---



Комитет по образованию  
Государственное бюджетное профессиональное образовательное  
учреждение  
«Санкт-Петербургский технический колледж»

---

## КУРСОВАЯ РАБОТА

по дисциплине «Менеджмент»

На тему: \_\_\_\_\_

---

Выполнил студент \_\_\_\_\_

подпись

ФИО

Группа \_\_\_\_\_

Специальность 43.02.11 «Гостиничный сервис»

Оценка

Руководитель курсовой  
работы \_\_\_\_\_

подпись

ФИО



**Приложение Б**  
**Образец оформления содержания**

**Содержание**

|  |    |
|--|----|
| ВВЕДЕНИЕ .....   | 3  |
| 1.ПЛАНИРОВАНИЕ В СИСТЕМЕ УПРАВЛЕНИЯ.....   | 5  |
| 1.1 Сущность, виды, задачи планирования.....   | 5  |
| 1.2 Проблемы и перспективы развития гостиничного бизнеса<br>(гостиничный бизнес, как отрасль экономики)..... | 9  |
| 1.3 Роль планирования в процессе управления гостиничным<br>предприятием.....                                 | 12 |
| 2.ХАРАКТЕРИСТИКА ОРГАНИЗАЦИОННОЙ СТРУКТУРЫ.....  | 17 |
| 2.1.Характеристика гостиницы .....   | 17 |
| 2.2.Характеристика ОСУ в гостинице.....  | 21 |
| ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....   | 24 |
| СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ ... ..  | 26 |
| ПРИЛОЖЕНИЯ .....   | 28 |

**ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ: Список формируется автоматически!**