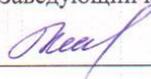


ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(НИУ «БелГУ»)

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой



Климова Т. Б.

29.09.2016

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
по выполнению курсовых работ
«Экономика рынка сервисных услуг»

Направление подготовки 43.03.01 Сервис
Профиль подготовки Соответствует по направлению подготовки в целом

Автор: Доцент кафедры туризма и социально-культурного сервиса,
кандидат экономических наук, доцент Г. Н. Лихошерстова

должность, ученая степень, ученое звание, инициалы и фамилия

Одобрено и рекомендовано к утверждению на заседании кафедры
туризма и социально-культурного сервиса

Протокол № 2 от 29.09.2016 г.

ВВЕДЕНИЕ

Мировые тенденции социально-экономического развития показывают усиление ориентации общества на все большее разворачивание масштабов и спектра производства услуг, направленных на повышение комфортности жизнедеятельности, на повышение интеллектуального и творческого потенциала личности, на освобождение людей от множества видов деятельности, связанных с обеспечением собственного быта, труда, здоровья, и отдыха. Особенно широкое развитие получил социально-культурный сервис.

Переход России на рыночные отношения коренным образом изменил направление развития сферы услуг. Данный этап был отмечен как позитивными результатами, так и негативными обстоятельствами во всех отраслях сервисной деятельности. Быстрый рост сферы услуг, ее специфические особенности и многообразие определяют насущную необходимость специально готовить профессионалов в сфере сервиса, уровень образования которых соответствует современным отечественным и зарубежным стандартам.

В условиях формирования новых механизмов хозяйствования, ориентированных на рыночную экономику, перед любыми сервисными предприятиями встает необходимость работать по новому, считаясь с законами и требованиями рынка, овладевая новым типом экономического поведения, приспособлявая все стороны своей деятельности к меняющейся ситуации. Развитие сферы сервиса нуждается в изучении и прогнозировании потребительского спроса, формировании оптимального ассортимента товаров и услуг, анализе и определении прогрессивных форм и методов обслуживания, разработки новых видов услуг.

Предпринимательская деятельность является эффективной, когда оказываемая фирмой услуга находит спрос на рынке, а удовлетворение определенных потребностей покупателей благодаря приобретению данной услуги приносит прибыль. Для того чтобы оказываемая услуга имела спрос необходимо осуществить множество предпринимательских решений, связанных с решением вопросов организации и планирования деятельности предприятия, совершенствования и оптимизации бизнес-процессов.

В современных условиях в России происходит усиление конкуренции, вследствие чего руководители предприятий находятся в постоянном поиске новых, адекватных условиям конкуренции инструментов управления предприятием и рычагов повышения конкурентоспособности. Насущной необходимостью становится постоянное совершенствование качества бизнеса по всем направлениям деятельности компании. Проблема создания лояльно настроенного потребителя на сегодняшний день находится в центре внимания успешной сервисной фирмы.

Особую значимость приобретают вопросы рационального управления экономическим потенциалом предприятий и эффективного его использования. Сегодня эти проблемы можно решить посредством рациональной организации и планирования деятельности предприятий с учетом специфических особенностей сферы услуг. На нынешнем этапе экономического развития при формировании конкурентного рынка сервисных услуг очень важно понять специфику и своеобразие предприятий данной сферы изнутри.

Технологии являются важнейшей составляющей внутренней среды предприятия. Использование современных технологий и методов анализа процессов предприятия сервиса позволяют создавать эффективно организованные и рационально спланированные процессы оказания услуг и определять направления развития сервиса. Наиболее важными элементами технологии организации предприятий социально-культурного сервиса являются: разработка элементов оптимизации сервисной деятельности; разработка процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя; организация технологического процесса сервиса; управление качеством; формирование клиентурных отношений, управление персоналом.

Услуги сопровождают человеческую деятельность практически постоянно. И все же, как явление они до сих пор до конца не понятны, а их потенциал раскрыт не полностью. Но чем больше мы узнаем и море услуг и его законах, тем меньше будет допущено ошибок в процессе обеспечения жизнедеятельности, успешнее удастся воспользоваться преимуществами, которые они дают, и будет больше шансов наладить поступательное развитие в диалектической спирали.

Курсовая работа является способом реализации и совершенствования полученных навыков и умений, связанных с решением вопросов организации деятельности сервисной фирмы и выполняется во взаимной увязке таких дисциплин как «Деловые коммуникации в сервисе»; «Сервисология»; «Основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса»; «Сервисная деятельность». Результатом освоения дисциплины является выполнение курсовой работы. Выполнение курсовой работы предполагает использование знаний, умений и навыков, полученных студентами при изучении особенностей менеджмента и маркетинга в сфере сервиса и основ предпринимательской деятельности.

1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

1.1. Цели и задачи курсовой работы

Курсовая работа направлена на формирование у студентов комплекса компетенций в соответствии с профессиональной деятельностью бакалавров, включающей процессы сервиса, обеспечивающие представление услуг потребителю в системе согласованных рыночных отношений.

Курсовая работа призвана выявить способность студента самостоятельно решать конкретные практические задачи на основе полученных теоретических и практических знаний. Кроме того курсовая работа должна подготовить студентов к выполнению сервисной, производственно-технологической, организационно-управленческой и научно-технической деятельности.

Основной целью любой курсовой работы является систематизация и совершенствование профессиональных знаний, закрепление их при исследовании различных аспектов сервисной деятельности, связанных как с теоретической, так и с практической частью работы, формирование практических навыков в соответствии с квалификационными требованиями.

Курсовая работа предполагает выявление способностей студентов к самостоятельному осмыслению проблем, творческому, критическому их анализу, умению отбирать нужный материал, формулировать выводы, предложения и рекомендации по предмету исследования, а также контроль умения студента правильно организовать свою работу и оформить её результаты.

Цели:

- создание расширенной системы знаний и умений их применять при разработке практических решений в области организации деятельности предприятий социально-культурного сервиса, формирования деловых коммуникаций; организации и управления процессами оказания и продвижения услуг, технологии разработки услуг, управления качеством услуг и его непрерывным улучшением;

- овладение современными технологиями и методами организации деятельности предприятий социально-культурного сервиса в особенности приемами и методами диагностики, анализа, проектирования и совершенствования бизнес-процессов сервисной фирмы.

Задачи:

- обосновать актуальность выбранной темы, ее ценность и значение для эффективной организации деятельности исследуемого предприятия или выбранной сферы сервисной деятельности;

- изучить теоретические положения, нормативно-техническую документацию, статистические материалы, справочную и научную литературу по избранной теме;
- определить цель и задачи, которые необходимо решить в процессе анализа данной темы;
- определить последовательность этапов практического решения аспектов проблемы; разработать и выполнить программу эмпирического исследования; собрать необходимый статистический материал для субъективной и объективной оценки проведения анализа состояния исследуемой проблемы на предприятии;
- провести анализ собранных данных, выявить проблемы и разработать практические рекомендации по совершенствованию деятельности исследуемого предприятия;
- на базе полученных знаний, навыков и умений обосновать полученные результаты и сделать выводы;
- оформить курсовую работу в соответствии с нормативными требованиями, предъявляемыми к подобным материалам.

Данные цель и задачи, заявленные как необходимое условие курсовой работы, позволяют студенту в процессе работы приобрести навыки:

- работы со специальной литературой фундаментального и прикладного характера, посвященной исследовательской проблеме;
- выявления основных параметров деловой ситуации конкретного сервисного учреждения;
- сбора, систематизации, обобщения и анализа фактического материала по исследуемой проблеме;
- умения логично и научно обоснованно формулировать теоретические и практические рекомендации, результаты анализа, проектные решения и мероприятия по их внедрению;
- приобретения способностей в понимании индивидуально-психических процессов, свойств и состояний, проявляющихся в деловом общении, а также в исследовании психологии рабочей группы в процессе её формирования и жизнедеятельности;
- практического применения психодиагностических методик, направленных на выявление основных проявлений личности, детерминирующих её поведение в деловом общении.

Выполнение курсовой работы в зависимости от поставленных целей позволит студенту освоить: методы математической обработки полученных данных; методы управления качеством; методы разработки и анализа процесса взаимодействия с клиентами; приобрести навыки расчета ранговой корреляции Спирмена и расчета критерия Фишера.

Выполнение курсовой работы направленно на закрепление полученных в процессе обучения следующих умений: работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг; формировать клиентурные отношения, соблюдая требования профессиональной этики; проводить исследования рынка; осуществлять производственно-хозяйственную деятельность.

Выполнение эмпирической части курсовой работы подтверждают и совершенствуют такие навыки как: владение умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом социальных факторов; владение навыками получения, обработки и интерпретации научной информации; владение приемами выбора ресурсов и технических средств, для реализации процесса сервиса и продвижения услуг.

1.2. Тематика курсовых работ

Тематика курсовой работы охватывает достаточно широкий круг проблем связанный с различными направлениями деятельности организации и направлена на подготовку студента к выполнению задач по видам профессиональной деятельности.

Сервисная деятельность:

- проведение диагностики объектов сервиса;
- выбор необходимых методов и средств процесса сервиса;
- предоставление услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства;
- обобщение необходимого варианта процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя, разработка регламента.

Производственно-технологическая деятельность:

- выбор материалов, специального оборудования и средств с учетом процесса сервиса;
- разработка процесса сервиса и контроль выполнения регламента;
- мониторинг и контроль качества процесса сервиса и обслуживания.

Организационно-управленческая деятельность:

- участие в планировании деятельности предприятия сервиса;
- участие в организации контактной зоны для обслуживания потребителей;
- участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса;
- формировании клиентурных отношений;
- выбор оптимальных процессов сервиса;
- оценка производственных и непроизводственных затрат на обеспечение деятельности предприятия сервиса.

Научно-исследовательская деятельность:

- разработка элементов оптимизации сервисной деятельности;
- участие в исследовании потребительского спроса;
- мониторинг потребностей;
- участие в исследовании и реализации методов управления качеством.

Наиболее приоритетными являются темы связанные с организацией и планированием в различных сферах сервиса; организацией и управлением производственной деятельностью сервисной фирмы; анализом и оптимизацией процессов обслуживания; с исследованием качественных аспектов организации деятельности предприятия.

Важнейшей составляющей деятельности специалистов сервиса является формирование коммуникативных процессов организации.

Основу курсовой работы данной тематики составляет исследование проблем организационной и корпоративной культуры предприятия, психологических характеристик представителей исследуемых деловых групп, анализ социотипа членов коллектива, выявление особенностей их общения.

Тематика курсовых работ по данному аспекту организации деятельности предприятия может быть следующей:

**1.2.1. Тематика курсовых работ по дисциплине
«Экономика рынка сервисных услуг»**

1. Особенности внутрифирменного планирования деятельности предприятия сервиса.
2. Анализ экономической значимости и тенденций развития сервисной деятельности в Белгородской области.
3. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг.
4. Анализ состояния рынка сервисных услуг (на примере конкретного Белгородской области).
5. Концептуальные основы предпринимательской деятельности в сервисном бизнесе

6. Организационно-управленческие модели структуры предприятий сервиса.
7. Основные характеристики и направления развития сервисной деятельности в России.
8. Бизнес-планирование при организации сервисных услуг.
9. Особенности экономики труда на предприятиях социально-культурного сервиса.
10. Оценка эффективности деятельности предприятий социально-культурного сервиса и туризма.
11. Оценка эффективности производительности труда на предприятиях социально-культурного сервиса.
12. Проблемы инвестиционной деятельности сервисных предприятий в условиях научно-технического прогресса.
13. Проблемы стратегического и внутрифирменного планирования в социально-культурном сервисе.
14. Проблемы формирования доходов и оценки уровня рентабельности предприятий сервиса.
15. Планирование маркетинговой деятельности предприятия сервиса.
16. Реклама и формирование спроса на услуги сервиса.
17. Специфика организации использования финансовых ресурсов на предприятиях сервиса.
18. Специфика организации логистики сервисного предприятия.
19. Специфика оценки конкурентоспособности предприятия сервиса.
20. Ценовая политика на предприятиях сервиса.
21. Планирование организации работы по управлению предприятием сервиса
22. Организация и управление процессом оказания услуг
23. Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса
24. Структура предприятия сферы сервиса
25. Организация оказания услуг на предприятиях сферы сервиса
26. Организация контроля качества услуг
27. Организация обслуживания потребителей
28. Основы организации оплаты труда на предприятиях сферы сервиса
29. Планирование деятельности предприятия
30. Планирование потребности в персонале на предприятиях сферы сервиса
31. Планирование издержек предприятия сферы сервиса
32. Финансовое планирование
33. Основы бизнес-планирования на предприятиях сферы сервиса
34. Предпринимательские риски на предприятиях сферы сервиса
35. Организация управленческого учета на предприятиях сферы сервиса
36. Основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса
37. Элементы, структура и последовательность процесса организации предприятий в сфере сервиса
38. Основные принципы эффективного внутрифирменного планирования
39. Электронная коммерция как часть сервисной деятельности в современном обществе
40. Роль государства в регулировании сферы услуг
41. Информационный сервис: проблемы и перспективы развития
42. Историческое развитие сервисной деятельности и особенности ее планирования в современном мире
43. Планирование и организация контактной зоны и коммуникативного пространства в сервисной деятельности
44. Организация логистического сервиса в современном обществе
45. Место сервиса в системе маркетинговой деятельности предприятия

46. Некоммерческие организации в сфере услуг
47. Планирование основных конкурентных стратегий и возможности их применения на рынке услуг
48. Планирование организации культуры обслуживания в сфере услуг
49. Особенности организации управления сервисной деятельностью
50. Специфика развития сервисной деятельности в России: история, перспективы
51. Отношения собственности в сфере услуг и проблемы их развития
52. Проблемы производительности и эффективности в сфере услуг (в т.ч. и на примере отдельных видов услуг)
53. Проблемы планирования развития сферы услуг: теория и практика
54. Прогрессивные и инновационные формы обслуживания: возможности и перспективы применения планово-экономического механизма управления
55. Ресурсный потенциал и планирование его развития в сфере услуг
56. Планирование сервиса и сервисной деятельности: сервисные услуги на предприятии
57. Сервис как фактор повышения конкурентоспособности предприятий
58. Сервисная деятельность и потребности человека
59. Современная экономика как экономика услуг
60. Современные тенденции развития рынка услуг (мирового, национального, регионального – по выбору студента)
61. Современный производственный (промышленный) сервис
62. Современный сервис: проблемы и тенденции развития
63. Социально-культурные услуги и их роль в обеспечении современного качества жизни
64. Структура современного общественного производства и сферы услуг
65. Субъекты рынка услуг и их роль в планировании развития современного общества
66. Сфера услуг и факторы влияющие на ее развитие
67. Организация сферы услуг: структура, роль и основные черты
68. Теория и практика сервиса с учетом национально-региональных особенностей обслуживания
69. Услуги в рамках муниципальных образований: роль и тенденции развития
70. Электронная коммерция как часть сервисной деятельности в современном обществе
71. Планирование организации взаимоотношений специалиста по сервису и клиента

1.2.2. Дополнительная тематика по направлению организация новых предприятий

Особый интерес представляют темы направленные на разработку вопросов организации новых предприятий, создания новых видов услуг, расширения ассортимента пакета услуг, формирования оптимальной инфраструктуры сервиса. Для данного направления предлагается следующие тематики курсовых работ:

1. Анализ организации процесса продаж на предприятиях сервиса
2. Исследование особенностей организации и управления сервисными услугами малого предприятия
3. Аспекты организации сервисной фирмы (творческие центры, центры досуга и т.д.)
4. Проблемы организации и реализации услуг социально-культурного сервиса
5. Продвижение и реализация услуг социально-культурного сервиса
6. Организация обслуживания потребителей
7. Технологии организации сервисных услуг

8. Совершенствование трудовой деятельности фирмы на основе функционально-стоимостного анализа
9. Исследование товарной политики сервисной фирмы
10. Оптимизация материально-технического обеспечения предприятия
11. Создание и развитие сервисной фирмы
12. Формирование производственной инфраструктуры предприятия
13. Особенности формирования и развития новых сервисных услуг на современном российском рынке
14. Особенности формирования и развития новых сервисных услуг на примере конкретного предприятия
15. Оценка эффективности управленческих решений в контексте совершенствования основных бизнес-процессов
16. Анализ внешней среды организации, как фактора формирования ассортиментной стратегии предприятия
17. Выбор стратегии деятельности сервисной фирмы
18. Формирование оптимальной инфраструктуры обслуживания сервисной фирмы
19. Организация производственной деятельности сервисного предприятия
20. Формирование маркетинговой политики сервисной фирмы
21. Управление основными бизнес-процессами сервисной фирмы
22. Разработка «психологической упаковки» услуг
23. Анализ и оптимизация процессов сервиса
24. Совершенствование технологий сервиса
25. Анализ проблем процессов сервисной фирмы
26. Разработка аспектов организации новой сервисной фирмы

1.2.3. Дополнительная тематика по направлению формированию клиентоориентированного спроса

Современная оценка качества, как степень удовлетворенности клиентов, делает актуальным решение проблем связанных с оценкой уровня удовлетворенности клиентов, анализом и формированием клиентоориентированности фирмы, с разработкой процесса сервиса соответствующего запросам потребителя на основе современных методов формирования клиентских отношений.

Для решения проблем качества, эффективности и конкурентоспособности предприятия предлагается следующая тематика:

1. Пути повышения конкурентоспособности сервисной фирмы
2. Управление качеством сервисной фирмы
3. Анализ эффективности организации процесса продаж
4. Качественные аспекты организации процесса продаж сервисной фирмы
5. Совершенствование функционального качества процесса обслуживания
6. Формирование системы оценки качества обслуживания клиентов
7. Повышение уровня удовлетворенности клиентов сервисной фирмы
8. Качественные аспекты организации процесса оказания услуг
9. Аспекты клиентоориентированности в менеджменте сервисной фирмы
10. Управление качеством услуг
11. Оптимизация основных бизнес-процессов сервисной фирмы
12. Формирование взаимоотношений с клиентами сервисной фирмы
13. Система и механизмы контроля в сервисной организации
14. Формирование стратегии высокого качества работы с клиентами
15. Проблемы контроля и оценки качества сервисных услуг
16. Морально-психологические аспекты организации сервисных услуг
17. Анализ эффективности организации деятельности сервисной фирмы

18. Стратегия развития услуг сервисного предприятия (различные виды предприятий соответствующие профилю);

19. Анализ организации процесса оказания услуг в контексте клиентоориентированности сервисного предприятия (различные виды предприятий соответствующие профилю).

20. Анализ внешних факторов формирования стратегии развития услуг.

1.2.4. Дополнительная тематика по направлению

совершенствование и оптимизация организационной структуры предприятий

Участие будущих специалистов в организационно-управленческой деятельности делают актуальными темы связанные с совершенствованием и оптимизацией организационной структуры, с исследованием организационной культуры как фактора эффективности, с организацией и контролем выполнения управленческих решений. По данному направлению предлагается следующая тематика курсовых работ:

1. Организация эффективного управления малыми предприятиями сферы сервиса
2. Управление деятельностью сервисной организации
3. Совершенствование системы управления сервисной фирмой
4. Организационная культура управления современными предпринимательскими структурами сферы сервиса
5. Организация и контроль выполнения управленческих решений на предприятиях сервиса
6. Корпоративная культура как фактор эффективности управления сервисом современной организации
7. Формирование фирменного стиля предприятия
8. Разработка организационной структуры нового предприятия
9. Организационная культура сервисной фирмы в контексте удовлетворенности клиентов
10. Разработка и принятие управленческих решений сервисной фирмы
11. основополагающие принципы управления сервисным предприятием
12. Исследование внешней и внутренней среды сервисного предприятия в контексте конкурентоспособности
13. Формирование организационной культуры сервисной фирмы
14. Исследование корпоративной культуры предприятия социально-культурного сервиса в контексте удовлетворенности персонала
15. Управление проектами сервисной фирмы

1.2.5. Дополнительная тематика по направлению

управление персоналом предприятия

Особое место в организации деятельности сервисной фирмы занимают проблемы управления персоналом, поиск эффективных способов управления трудом, обеспечивающих активизацию человеческого фактора. Тематика курсовых работ по данному аспекту организации деятельности предприятия может быть следующей:

1. Совершенствование системы управления персоналом малого предприятия
2. Анализ эффективности управления персоналом
3. Формирование мотивационной среды предприятия
4. Мотивация персонала в современной организации
5. Проблемы социально-экономической ответственности организации
6. Кадровая политика сервисной фирмы в условиях рынка
7. Повышение мотивации труда персонала
8. Методы оценки качества труда персонала
9. Профессиональное развитие и компетентность персонала
10. Анализ рабочего времени сотрудников сервисной фирмы

11. Трудовые ресурсы и производительность труда персонала сервисной фирмы
12. Анализ использования трудовых ресурсов на предприятии сервиса
13. Кадровая политика на предприятии
14. Оценка персонала как элемента системы управления трудовым коллективом организации
15. Анализ социальной инфраструктуры предприятия
16. Формирование системы обучения и развития персонала
17. Формирование персонала организации
18. Оценка мотивационной среды предприятия
19. Управление численностью и структурой персонала фирмы
20. Анализ технологии управления персоналом сервисной фирмы
21. Анализ методов управления персоналом, в контексте совершенствования качества работ
22. Исследование особенностей деятельности сервисного предприятия в контексте оценки качества труда персонала
23. Анализ проблем профессиональной адаптации сотрудников сервисной фирмы
24. Организация труда на предприятии сервиса
25. Формирование системы отбора и найма персонала сервисной фирмы
26. Разработка мероприятий по повышению эффективности работы

Тематика курсовых работ разрабатывается кафедрой и предлагается для выбора студентам. Студент имеет право предложить свою оригинальную тему исследования или скорректировать выбранную тематику в соответствии с особенностями деятельности базового предприятия. Предложенная студентом тема курсовой работы, рассматривается кафедрой и в случае ее утверждения поручается к исполнению данному студенту.

Следует отметить, что представленное разделение тематики курсовых работ в зависимости от исследуемых аспектов деятельности предприятий сервиса достаточно условно. Основным объектом комплексного исследования, проводимого студентами, в процессе выполнения курсового проектирования 1 является организация деятельности предприятий сервиса. Важнейшими составляющими проводимых исследований является анализ особенностей коммуникативных взаимодействий и факторов их определяющих; анализ организационной культуры, включающий характеристику организационной структуры и элементов корпоративной культуры, основных видов деятельности и их специфику. Выбранная тематика определяет направленность курсовой работы в целом и выполнение отдельных входящих в комплекс индивидуальных исследований, выполняемых в рамках курсового проектирования 1.

2. Структура и оформление курсовой работы

Для выполнения курсовой работы студенту необходимо выбрать тему. Тема выбирается исходя из ее значимости, для будущей профессиональной деятельности, актуальности для исследуемого предприятия, практических и научных предпочтений студента. Важнейшим критерием выбора темы является ее перспективность в плане последующего выполнения выпускной квалификационной работы и возможности при исследовании синтезировать знания, полученные в процессе изучения других дисциплин.

Дальнейшая работа над темой предполагает оснащение поставленной проблемы теоретической базой, сущность которой состоит в проработке теоретических и методологических источников и выявлении узловых моментов, важнейших для решения проблемы. Все перечисленное является основой для эмпирической части курсового проекта. При ее выполнении необходимо стремиться к тому, чтобы собранный материал и полученные результаты могли иметь практическую значимость

Курсовая работа основывается на фактических материалах, полученных в ходе практической профессиональной деятельности студентов, на результатах исследования

рынка, на объективных и субъективных оценках персонала, на результатах анализа проблем полученных различными субъективными и объективными методами, с широким использованием современной научно-технической литературы, передового опыта предприятий сервиса, последних достижений науки и сервиса.

Курсовая работа должна иметь объем 30-35 страниц печатного текста, не считая приложения и включать в себя материал в указанной ниже последовательности:

- титульный лист;
- содержание, включающее в себя наименование разделов, подразделов и их постраничное расположение, список использованных источников, приложение;
- введение;
- основная часть;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложению.

Основная часть курсовой работы состоит из одного раздела отражающего теоретические исследования означенной проблемы и двух разделов отражающих эмпирические исследования и разработку рекомендации по совершенствованию деятельности конкретного предприятия. Соответственно разделы как теоретический, так и эмпирический делятся в соответствии с логикой проводимых исследований на подразделы - три. Следует отметить, что деление на подразделы не должно быть очень мелким и неравномерным.

Предлагаемая тематика охватывает широкий круг вопросов, поэтому структура каждой работы может уточняться студентом совместно с руководителем исходя из научных и практических интересов студента, степени проработанности данной темы в литературе, наличия информации, специфики деятельности исследуемой организации и т.п.

За основу рекомендуется принять следующую структуру (состав основных разделов) курсовой работы

Наименование разделов	Характеристика объема
Введение	1-2 с.
1. Методологическая характеристика проблемы, теоретические исследования	Не более 30% (10 с.)
2. Эмпирические исследования, анализ результатов и	Не менее 30% (12 с.)
3. Разработка рекомендаций по совершенствованию	Не более 40% (13 с.)
Заключение	2-3с.
Список использованных источников	Не менее 25 источников
Приложение	Нет жестких ограничений.
ОБЯЗАТЕЛЬНО ПРИЛОЖЕНИЕ:	БУХГАЛТЕРСКИЙ БАЛАНС, ОТЧЕТ О ФИНАНСОВЫХ РЕЗУЛЬТАТАХ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ВЫПИСКИ ИЗ ЕГРЮЛ.

Список литературы должен содержать перечень источников, использованных при выполнении курсовой работы, и на которые в обязательном порядке делается ссылка. При ссылке в тексте на литературные источники следует приводить в квадратных скобках порядковый номер источника согласно списку литературы. Ссылка может даваться на один или несколько источников, например [3, 5-7]; [10-12]; [13;20]; [5]. В случае если в тексте приводится выдержка из книги, источник указывается с указанием страницы, например: [24, с. 201].

Список литературных источников формируется в хронологической последовательности появления ссылок в тексте курсовой работы. Каждый источник пишется с красной строки с полными выходными данными, включая общее количество страниц. Согласно стандартным правилам. Автор курсовой работы обязан знать содержание соответствующего раздела источника, включенного в список литературы.

Приложения к курсовой работе по своему содержанию и назначению могут быть обязательные, рекомендуемые и информационные. Не зависимо от вида приложения могут относиться как к практической, так и к теоретической части курсовой работы.

Курсовая работа должна оформляться в соответствии с требованиями нормативных документов, Система вузовской учебной документации. Общегенеральная именно «СТО 1.005-2007 требования к оформлению текстовой части диплома, курсовых работ (проектов), рефератов, контрольных работ, отчетов по практикам, лабораторным работам, структура и правила оформления». В соответствии с СТО 1.005-2007 оформляются и титульный лист, задание на курсовую работу и заявление на тему.

Курсовая работа должна быть грамотно и логично структурирована. При написании курсовой работы рекомендуется использовать различные способы подачи информации, а именно текстовый, табличный и графический в виде схем, диаграмм, рисунков и т.д. Табличный и графический способ подачи материала обеспечивает лучшую визуализацию работы, позволяет наглядно и обобщенно показать результаты исследования.

Законченная курсовая работа, проверяется руководителем, который принимает решение о допуске ее к защите.

2.1. Содержание курсовой работы

В общем случае перечень разделов и их содержание определяется конкретной темой курсовой работы. При выполнении работ исследовательского характера содержание курсовой работы должно состоять из следующих основных частей:

- введения;
- основной части (в соответствии с темой работы);
- заключения;
- списка использованных источников;
- приложения.

Разработка каждой составной части имеет свои особенности.

Введение. В соответствии с общепринятыми правилами оформления курсовых работ во введении необходимо:

- дать краткое обоснование выбранной темы, ее актуальность и необходимость решения проблемы в современных условиях;
- сформулировать научную новизну и практическую значимость работы;
- представить анализ использованных источников;
- определить объект и предмет исследования;
- определить цель и задачи исследования;
- предоставить информационную базу исследования;
- определить методологический подход;
- предоставить перечень использованных методов исследования.

Введение также должно содержать характеристику структуры курсовой работы. Объем введения составляет 1-2 страницы.

Актуальность темы определяется значимостью рассматриваемой проблемы для различных сфер деятельности фирмы в условиях рынка, степенью внимания уделяемого данной проблеме руководством фирмы и современным состоянием проблемы на данном этапе экономического развития сервисных предприятий.

Анализ использованных источников представляет собой краткий перечень вопросов, относящихся к исследуемой теме рассматриваемых авторами работ. Учитывая,

что при выполнении курсовой работы студент использует значительное количество источников при их анализе, в ведении отмечаются наиболее значимые по полноте и глубине раскрытия исследуемой проблемы.

Выбор объекта и предмета исследования. Объект является более широким понятием темы. Предмет является составной частью объекта и определяет конкретное направление исследования. Например, для темы:

- «Влияние коммуникативных характеристик персонала на эффективность работы компании» объектом исследования является эффективность работы компании, предметом исследования - коммуникативные характеристики персонала конкретного предприятия;

- «Качественные аспекты организации процесса продаж малого торгового предприятия» объект исследования – управление качеством, предмет исследования – качество организации процесса продаж малого торгового предприятия;

- «Качество трудовой жизни социальных работников» объект исследования – трудовая жизнь, как компонент управления персоналом (или управление персоналом), предмет исследования – качество трудовой жизни социальных работников;

- «Исследование технологии управления персоналом в сфере дополнительного профессионального образования» объект исследования – управление персоналом, предмет исследования – технологии управления персоналом в сфере дополнительного профессионального образования;

- «Организация процесса продаж на предприятии розничной торговли» объект исследования – деятельность предприятий розничной торговли, предмет исследования – процесс продаж на предприятии розничной торговли.

Цель исследования определяется темой курсовой работы. Задачи исследования определяют содержание основной части курсовой работы и формулируются в соответствии с подразделами или укрупняются в соответствии с разделами курсовой работы (оптимально ставится не более 5-6 задач). При формулировке задач используются глаголы: выявить, определить, исследовать, обозначить, проанализировать, рассмотреть, сформулировать, обобщить, охарактеризовать, разработать и т.д.

Содержание основной части должно точно соответствовать теме работы и полностью ее раскрывать. В основной части отражаются теоретические и практические результаты исследования, расчеты, обобщение результатов, графический материал, обоснование программы исследования, анализ полученных данных и рекомендации по совершенствованию. Курсовой проект должен содержать расширенную (по сравнению с материалами лекций и учебников) теоретическую и практическую части.

Теоретические исследования. Теоретическая глава представлена аналитической, информационной частью курсового исследования, включающей в себя анализ аспектов той или иной проблемы, выбранной студентом для курсовой работы. При этом выявляется умение студентов работать с различными информационными источниками (учебная, научная литература, интернет). Цель данного анализа определить уровень разработанности тех или иных вопросов, связанных с темой исследования, что позволяет выявить проблемные моменты и создать научную базу для эмпирического исследования.

Теоретические исследования должны в полной мере раскрывать тему, в соответствии с выбранным объектом и предметом исследования, поставленными задачами и спецификой деятельности исследуемого предприятия. Студенту необходимо помнить, что каждое слово в теме несет смысловую нагрузку определяющую содержание как теоретической, так и практической части.

Теоретическая часть должна содержать изложение основных теоретических и методологических положений по выбранной теме, освоенных в результате работы студента над литературными источниками.

В этой части курсовой работы необходимо показать знание рекомендованных научно-исследовательских и учебно-методических публикаций, умение критически подходить к рассмотрению проблем, воспринимать отечественный и зарубежный опыт,

отвечающий целям и задачам курсовой работы. Важно продемонстрировать навыки общения, систематизации и структуризации полученных знаний, их приложения к анализу исследуемой проблемы и раскрытию ее сущности.

Для работы над теоретической частью ценным является привлечение для анализа статей, научных монографий, рефератов и другой тематической литературы, в которой разработаны отдельные аспекты проблемы.

При разработке данного раздела следует иметь в виду, что материалы, по выбранной теме, содержащиеся в лекционных курсах и имеющихся учебниках, должны восприниматься студентом как уже известные истины, и если при этом студентом не высказывается оригинальное суждения, то эти материалы не подлежат описанию.

Теоретическая часть включает в себя аналитическо-информационную поддержку исследования выделенных компонентов (аспектов) изучаемой проблемы и состоит из нескольких разделов (подразделов) в которых дается общая сущностная характеристика изучаемой проблемы, рассматриваются составляющие ее аспекты, обосновываются подходы к решению задач.

Например: исследование, направленное на анализ влияния коммуникативных характеристик персонала на эффективность работы компании предполагает следующую последовательность анализа: в первом разделе целесообразно рассмотреть теоретические аспекты понятия «эффективность работы компании» и методы её определения; во втором определить влияние коммуникативных характеристик персонала на эффективность работы компании в соответствии со спецификой её деятельности.

В теоретической части курсовой работы рекомендуется:

- определить сущность исследуемой проблемы, установить, в чем главная цель реализации рассматриваемой проблемы в деятельности организации, ее место в системе сложившейся организации деятельности. Дать характеристику степени приоритетности проблемы в литературных источниках;
- обобщить опыт (как положительный, так и негативный) и уровень реализации рассматриваемой проблемы в деятельности отечественных и зарубежных организаций;
- определить состав и краткое содержание принципов и методов реализации изучаемой проблемы на практике;
- определить какие процессы составляют основу рассматриваемой проблемы, выделить ключевые аспекты и компоненты;
- выявить факторные элементы менеджмента фирмы, оказывающие влияние на фирму и степень реализации проблемы на предприятии;
- определить особенности организации конкретной сервисной деятельности в контексте исследуемой проблемы;
- определить подходы, инструменты и методы анализа состояния исследуемой проблемы на предприятии.

Для тем направленных на решение вопросов по организации новых предприятий важными составляющими теоретической части являются:

- характеристика специфических особенностей организации сервисной деятельности по выбранному направлению;
- клиентские технологии, требования к персоналу, ассортиментная и сервисная политика, параметры качества;
- факторы и тенденции развития выбранного направления сферы сервиса;
- организационно-правовые, производственно-технологические, психологические и др. аспекты организации деятельности предприятий оказывающих аналогичные услуги.

Эмпирические исследования. В задачу эмпирической части входит практический анализ предмета исследования, на материале конкретного сервисного предприятия, являющегося в данном разделе объектом исследования.

Данная часть должна содержать подробную характеристику организации деятельности (менеджмента) конкретного предприятия в контексте исследуемой

проблемы, включая формальные и неформальные составляющие, позволяющую дать полный всесторонний анализ современного (реального) состояния исследуемой проблемы, выявить основные позитивные и проблемные компоненты, наметить и разработать рекомендации по совершенствованию деятельности предприятия.

Например: эмпирическая часть курсовой работы, выполненной по теме «Влияние коммуникативных характеристик персонала на эффективность работы компании» должна содержать описание деятельности предприятия, его организационной структуры, анализ личностных характеристик персонала, их сильных и слабых сторон, социотипа, стиля взаимодействия, выработку рекомендаций.

В эмпирической части курсовой работы рекомендуется:

- дать в зависимости от темы общую характеристику предприятия или общую характеристику организационной культуры;
- дать подробную характеристику реального состояния исследуемого вопроса;
- оценить соответствие подходов руководства фирмы современным тенденциям;
- дать объективную и субъективную оценку результативности деятельности фирмы в контексте исследуемой проблемы;
- выявить причины негативной ситуации по рассматриваемой проблеме, определить их место в производственной или управляющей системе и возможность изменений в позитивную сторону;
- наметить пути позитивного развития и разработать рекомендации по совершенствованию состояния означенной проблемы.

Для тем направленных на решение вопросов организации новых предприятий важными составляющими эмпирической части являются:

- исследование актуальности создания сервисной фирмы соответствующего направления;
- разработка товарной политики предприятия, формирование моделей-предложений, уровня и качества сервиса;
- разработка производственно-технологических и организационных вопросов;
- экономическое обоснование эффективности предлагаемых решений.

К общей характеристике предприятия относятся краткие общие сведения об организации: название, цели и задачи, историческая справка, классификационная характеристика, направление деятельности, организационная структура, функциональные взаимосвязи и характер организационных отношений, уровень организационной культуры.

Характеристика организационной культуры дополняется более подробной характеристикой ценностей организации, миссией и философией организации, уровнем формализации различных аспектов корпоративной культуры и т.д.

Выполнение эмпирической части предполагает использование различных методов и инструментов исследования: метод включенного наблюдения, опрос, в том числе анкетирование и интервьюирование, методы выявления и анализа проблем, инструменты качества, методы анализа и оптимизации бизнес-процессов и т.д. Важную роль при выполнении эмпирической части играет работа с документацией, информационными базами и статистическая обработка данных. Методы психодиагностики и анкетирования целесообразно использовать как для субъективной, так и для объективной оценки.

Например: Эмпирическое исследование по теме «Влияние коммуникативных характеристик персонала на эффективность работы компании» требует использования измерительного материала: тестов, опросников, интервью. С помощью психодиагностических методик определяются особенности взаимоотношений в коллективе, психологический микроклимат, стили руководства, тип корпоративной культуры, уровень коммуникативных характеристик персонала. Используя методы математической обработки данных, можно выявить научную значимость и достоверность полученных результатов.

С целью оптимизации выполнения эмпирических исследований студенты должны предварительно составить программу исследования, обеспечивающую комплексный системный подход. Исследовательская база должна быть обоснована и утверждается руководителем. Используя методы математической обработки данных, можно выявить научную значимость и достоверность полученных результатов. Эмпирический раздел работы должен содержать выводы и рекомендации.

Заключение. Заключение должно содержать анализ полученных результатов в соответствии с целями и задачами, поставленными во введении, основные выводы о проведенном исследовании. Выводы делаются по каждому подразделу теоретической и эмпирической части. Объем заключения 2–3 страницы.

Список литературных источников. В списке литературы указываются все источники на которые дается ссылка основной части курсовой работы. Следует обращать внимание на год издания используемых литературных источников, предпочтение следует отдавать литературным источникам с годом издания не позднее 2005 года, при этом не исключается использование и более ранних изданий, если последние не потеряли свою актуальность.

Приложение. В приложение может быть включен различный дополнительный материал, характеризующий деятельность фирмы, документы предприятия, фотографии, разработанные анкеты, дополнительный детальный анализ различных характеристик и т.д.

• **Сроки и порядок выполнения курсовой работы**

Выполнение курсовой работы предполагает консультационную помощь со стороны руководителя и творческое развитие студентом тематики и разделов курсовой работы.

Курсовая работа выполняется в 3 семестре, в течение которого решаются определенные программой исследования задачи, по итогам выполнения которых проводится защита курсовой работы.

Рекомендуемый алгоритм работы над курсовой работой следующий:

Знакомство с данным методическим указанием.

Выбор темы и согласование ее с руководителем, осознание и формулирования цели и задач работы, составление плана работы по семестрам.

Изучение источников, которые дадут информацию для освещения теоретических и практических аспектов работы (учебная, научная литература; монографии; авторефераты; статьи, первичная информация и т.п.).

Уточнение темы и плана работы, утверждение у научного руководителя окончательного варианта.

Полномасштабный подбор литературы для теоретической и практической части работы и сбор необходимой информации для практической части.

Написание введения и разделов теоретической части исследования, которые должны быть представлены на проверку руководителю.

Исправление ошибок по проверенному материалу.

Написание эмпирического раздела курсовой работы и предоставление его для проверки. Исправление ошибок эмпирической части.

Оформление всей работы, включающей кроме теоретической и практических глав, титульный лист, содержание, список использованных источников, приложения.

При условии удовлетворительного написания курсовой работы студент получает допуск к защите. При наличии замечаний работа отправляется на доработку.

Защита курсовой работы проводится индивидуально и состоит из двух этапов: доклада студента и вопросов руководителя курсовых работ.

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ К ВЫПОЛНЕНИЮ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

3.1. Выбор темы исследования

Выбор темы предполагает инициативу самого студента, который ко времени изучения данной дисциплины может руководствоваться либо предполагаемой будущей сферой деятельности, либо желанием более углубленного изучения какого-либо раздела учебного курса. Кроме того, тема студенту может быть дана по заданию кафедры, института и университета в целом.

Следует отметить, что наряду с индивидуальными приоритетами студента на выбор темы решающее влияние оказывает объект эмпирического исследования. В случае если объект эмпирического исследования (конкретная фирма) предопределен заранее, при выборе темы необходимо провести предварительный анализ исследуемой организации и выбрать тему актуальную для данного предприятия. В этом случае при выборе темы учитывается направление и масштабность деятельности, размеры, экономический потенциал, степень доступности информации, потребности руководства фирмы.

После выбора темы и утверждения ее руководителем и заведующим кафедрой, студенту необходимо определить цель курсовой работы круг вопросов, подлежащих изучению и подобрать соответствующую литературу.

3.2. Выбор объекта исследования

Объектом практической части курсовой работы может быть любое сервисное учреждение. Учреждение должно иметь руководителя, не менее 7-10 человек персонала, клиентскую базу.

3.3. Формирование плана основной части курсовой работы

Формирование плана основного раздела курсовой работы является достаточно сложной и творческой задачей, требующей тщательной и широкой предварительной проработки исследуемой проблемы. Одна и та же тематика может быть раскрыта в нескольких вариантах, в различных контекстах в соответствии с индивидуальным видением и особенностями эмпирического объекта исследования.

3.4. Выполнение основной части курсовой работы

Основные положения по содержанию курсовой работы представлены в разделе 1.4 данных методологических указаний

Предпочтительно предоставлять теоретический материал не только в текстовой форме. Наличие обобщающих схем, таблиц, рисунков обеспечивает более наглядную подачу материала. В теоретической части не рекомендуется представлять без творческой обработки материалы, содержащиеся в лекционных курсах и типовых учебниках. Курсовая работа направлена на расширение знаний, а не на констатацию общепринятых истин.

В практических исследованиях не могут использоваться только тесты и анкеты.

В эмпирической части должен быть представлен объективный материал, полученный на основе работы с документацией, в том числе с информационной базой и статистическими данными предприятия, методов включенного наблюдения, опроса и собеседования.

Тесты или анкеты предпочтительнее использовать для оценки субъективного восприятия персоналом или клиентами состояния исследуемого вопроса. Правильно подобранные тесты позволяют выявить проблемные компоненты исследуемого вопроса и идентифицировать соответствие его состояния внутренним потребностям персонала. Анкеты логично использовать для анализа удовлетворенности клиентов.

Позитивная или негативная оценка состояния проблемы должна подтверждаться выбранными в соответствии с темой различными относительными или абсолютными показателями и их динамикой.

Для оценки результативности политики фирмы по исследуемому вопросу может быть использован анализ различных инцидентов организационного и психологического плана прямо или косвенно связанных с исследуемой проблемой.

Примерами негативного влияния могут быть: задержки в оформлении документов; потери рабочего времени вследствие психологического воздействия или плохой организации; ошибки сотрудников ведущие к материальным или временным затратам; нарушения трудовой дисциплины ведущие к снижению эффективности работы; отсутствие взаимопомощи у сотрудников; отказы клиентов; сорванные переговоры или контракты; текучесть кадров; инциденты связанные с некомпетентностью сотрудников; стрессовые ситуации; непроизводственные затраты и т.д.

Результаты эмпирических исследований представляются как в текстовой, так и в графической и табличной форме. При использовании тестов или стандартных методик должна быть представлена оценочная шкала.

В табличной и схематичной форме могут быть представлены: позитивные и негативные тенденции, характеристика достоинств и недостатков, анализ проблем исследуемых процессов, элементы формализации и т.д. Преимущественно в основной части курсовой работы даются обобщенные таблицы показывающие динамику роста показателей как деятельности предприятия в целом, так и отдельных процессов; процентное распределение мнений; процентное соотношение высоких, средних, низких показателей исследуемого аспекта.

Исследование вопросов касающихся системы управления и организации производственных, обслуживающих, технологических и других основных процессов определяют обязательность их описания в графической форме с использованием наиболее соответствующей методологии.

Выбор наиболее значимых компонентов, показателей и факторов может проводиться с использованием метода априорного ранжирования, матрицы парных сравнений, тестирования клиентов или с использованием методики ранжирования бизнес-процессов в соответствии с критическими факторами успеха и представляется в табличной форме.

В графической форме в виде графиков рекомендуется представлять динамику отдельных показателей. Логично представлять в виде графиков и диаграмм динамику (рост или снижение) заработной платы, количество постоянных клиентов, объем реализации услуг и т.д.

Использование диаграмм обеспечивает наглядность и визуальность представляемой информации. В форме диаграмм рекомендуется представлять социально-экономические характеристики персонала, процентной распределение мнений респондентов, результаты тестирования и анкетирования, анализ приоритетности проблем (диаграмма Парето) и инцидентов, диапазон и характер распределения отдельных значений (гистограмма) и т.д.

При анализе таких аспектов как условия труда, организация рабочего места, организация контактной зоны, организация и окружение процесса обслуживания и т.д. Рекомендуется сопровождать текстовый материал фотографиями.

3.5. Разработка программы эмпирических исследований

Разработка программы эмпирических исследований является важнейшей составляющей процесса выполнения курсовой работы определяющей практическую значимость исследования.

Выбор методов исследования определяется темой курсовой работы и формируется на основе анализа сущностной характеристики аспектов исследуемой проблемы, факторов влияния и индикаторов состояния.

Программа исследования должна обеспечить комплексный всесторонний анализ организации в контексте означенной проблемы и обоснованность разработанных рекомендаций по совершенствованию деятельности предприятия.

При проведении эмпирических исследований рекомендуется использовать:

- методы социологических исследований, в том числе
- метод включенного наблюдения;
- опрос (анкетирование, интервьюирование)
- анализ документации

Для анализа и характеристики организации технологического процесса, структуры затрат рабочего времени, организации деятельности персонала используются методы:

- фотографирование рабочего дня специалистов;
- хронометраж рабочего места;
- метод пяти вопросов.

При использовании данных методов может быть использована видеосъемка.

Для анализа факторов влияющих на формирование товарной политики сервисного предприятия, стратегии развития услуг рекомендуется использовать PESTE – анализ

Для оценки результативности и эффективности, положения фирмы на рынке услуг, конкурентоспособности могут быть использованы:

- характеристика технико-экономических показателей предприятия
- аналитические расчеты показателей,
- комплексный и дифференциальный методы рейтинговой оценки конкурентоспособности (оценка конкурентной позиции),
- SWOT-анализ предприятия,

Матрица «Профиль конкурентных преимуществ/недостатков организации»,

Для оценки мотивационных аспектов могут быть использованы тесты и анкеты, направленные на оценку лояльности удовлетворенности работой, социально-психологической адаптации и т.д. сотрудников фирмы. Анкетирование и опрос являются оптимальными методами анализа удовлетворенности клиентов.

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Основная литература

1. Андерсен Бьёрн. Бизнес-процессы. Инструменты совершенствования / Б. Андерсен — М.: Стандарты и качество, 2008. - 272с.
2. Басовский Л.Е. Управление качеством: учебник / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев. – М.: ИНФРА-М, 2010. – 212 с.
3. Виноградова М.В. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса /М.В. Виноградова, З.И. Панина.– М.: Изд-во торговая компания «Дашков и Ко», 2012. -448 с.
4. Гукова О. Н., Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса. Учебное пособие для студ. вузов. / О. Н. Гукова - М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2012. -160с.
5. Д. Гавра Основы теории коммуникации: Учебное пособие. Стандарт третьего поколения.- СПб: Питер, 2011.-288с.: ил
6. Елиферов В.Г. Бизнес-процессы: регламентация и управление: учебное пособие / В.Г. Елиферов, В.В. Репин — М.:ИНФРА-М, 2011. - 319с.
7. Казаков А.П., Минаева Н.В. Экономика. Курс лекций, упражнения, тесты и тренинги. - М.: Издательство ЦИПКК АП, 2005 г. – 385с.
8. Коноплев, С.П., Коноплева, В.С. Менеджмент продаж: Учебное пособие. – М.:

ИНФРА-М, 2012. – 304 с. – (Высшее образование)

9. Коноплева, Н.А. Психология делового общения: учеб. пособие / Н.А. Коноплева. – М.: Флинта: МПСИ, 2008. – 408 с

10. Краковская Т.А. Сервисная деятельность / Т.А. Краковская, В.К. Карнаухова. - М.: Феникс, 2010. – 256 с.

11. Мотивация трудовой деятельности: учебное пособие для студентов вузов / [авт.: В.П. Пугачев, Т. В. Зайцева, Г. В. Черняева и др.] ; под ред. В. П. Пугачева. - М. : ИНФРА-М, 2011. - 394 с.

12. Мыльник В.В. Менеджмент / В.В. Мыльник – М.: Академический проект, 2008, - 272 с.

13. Резник С.Д., Игошина И.А., Кухарев К.М. Управление персоналом (Практикум: деловые игры тесты, конкретные ситуации): Учеб.пособие. - М.: ИНФРА-М, 2002 г. – 350с.

14. Репин В.В. Бизнес-процессы компании: построение, анализ, регламентация / В.В. Репин. - М.: Стандарты и качество, 2007. - 240 с.

15. Ричи Шейла. Управление мотивацией: [12 факторов мотивации]: учебное пособие для студ. вузов / Ш. Ричи, П. Мартин; пер. с англ. [Е.Э. Лалоян] под ред. Е.А. Климова. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2009. - 399 с

16. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность: Учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачева. - М.: Дашков и Ко, 2009. – 268с.

17. Самыгин, С.И. Психология управления: учеб. пособие / С.И. Самыгин, Л.Д. Столярченко. – Ростов- на-Дону: Изд-во «Феникс», 2008

18. Сфера услуг: Менеджмент /под ред. Т.Д. Буменко – М.: КРОРУС, 2007. -416с.

19. Харрингтон Д. Совершенство управления процессами. Искусство совершенствования управления процессами / Д. Харрингтон; пер. с англ. А. Л. Раскина; предисл. А. В. Фейгенбаума; под науч. ред. В. В. Брагина. - М.: Стандарты и качество, 2007. - 192 с.

20. Харрингтон, Джеймс. Совершенство управления ресурсами. Искусство совершенствования управления ресурсами / Д. Харрингтон ; с предисл. Й. Кондо ; пер. с англ. [А. Л. Раскина, В. В. Шахлевича ; под науч. ред. В. В. Брагина]. - М. : Стандарты и качество, 2008. - 352 с. : ил. - (Деловое совершенство).

21. Хилл Н. Как измерить удовлетворенность клиентов: пер. с англ. / Н. Хилл, Д. Брайерли, Р. Мак-Дуголл. - М. : ИНФРА-М, 2010. - 176 с.

22. Шельмин Е.В. Эффективная система на основе процессного управления: Проблемы. Анализ. Решение / Е.В. Шельмин. - М.; СПб.: Вершина, 2007. - 224 с.

23. Шоул Дж. Первоклассный сервис как конкурентное преимущество / Дж. Шоул.- М.: Альпина-Паблицер, 2011. – 338 с. - (+DVD-ROM).

24. Эванс Джейм С. Управление качеством /пер. с англ. Под ред. Э.М. Корешкова– М.: ЮНИТИ-ДАМА, 2007. -671с.

4.2. Дополнительная литература

1. Авдеев, Д.В. Психотехнология решения проблемных ситуаций / Д.В. Авдеев. – М.: «Феникс», 1992.

2. Анастаси А. Психологическое тестирование. – СПб, Питер, 2006.

3. Баткаева И.А. Мотивация трудовой деятельности / И.А. Баткаева. – М.: ГАУ, 1996. - 134с.

4. Берн Шон. Гендерная Психология. – СПб.: «Прайм – Еврознак», «Изд. Дом Нева»; М.: «Олма-Пресс», 2001.

5. Борисова Л.Г. Организационный дизайн: Современные концепции управления: Учебное пособие для студ. управленческих и экон. спец. вузов / Л.Г.Борисова. - М.: Дело, 2003. - 400с.

6. Герасимова Б.И., Герасимова Б.И., Злобина Н.В., Спиридонова С.П. Управление качеством – М.: КНОРУС, 2007. -272с.

7. Гибсон Д.Л. Организации: поведение, структура, процессы: пер. с англ. / Д.Л. Гибсон, Д.М. Иванцевич, Д.Х. Донелии. - М.: ИНФРА-М, 2000. – 662с.
8. Глазов М.М. Управление персоналом: анализ и диагностика персонал – менеджмента / М.М. Глазов, И.П. Фирова, О.Н. Истомина.– СПб.: Питер, 2007. – 251с.
9. Голубков Е.П. Маркетинговые исследования: теория, методология и практика / Е.П. Голубков. – М.: Издательство "Финпресс", 2006. – 416 с.
10. Грановская, Р.М. Творчество и преодоление стереотипов / Р.М. Грановская, Ю.С. Крижанская. – СПб., 1994.
11. Грошев И.В., Краснослободцев А. А. Системный бренд-менеджмент. - М.: Дана-Юнити, 2011. - 652 с. : ил., табл.
12. Дафт Р.Л. Менеджмент / Р.Л. Дафт: пер. с англ. В. Вольский, С. Жильцов, Ю. Каптуревский, Д. Раевская. - СПб.: Питер, 2001. – 829 с.
13. Дойль Питер Маркетинг, менеджмент и стратегии. 3 изд. – СПб.: Питер, 2002. – 544 с.: ил.
14. Кибанов А.Я. и др. Управление персоналом: Регламентация труда: учеб. пособие для вузов. – М.: Экзамен, 2000. – 576 с.
15. Кирисов С.В. Теория и практика применения процессного подхода к управлению качеством деятельности организации / С.В. Кирисов. – Тамбов: Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2009. – 80 с.
16. Консалтинг менеджмента, или как улучшить свой бизнес /под ред. К. Маркхэма /пер. с англ. – М.: ФАИР-ПРЕСС, 2005. -392 с.
17. Корнелиус, Х. Выиграть может каждый. Как разрешать конфликты / Х. Корнелиус, Ш. Фэйр. – М.: Стрингер, 1992.
18. Котлер Филип маркетинг менеджмент: Экспресс-курс. – СПб.: Питер, 2001. – 496 с., ил.
19. Кулибанова В.В. Маркетинг сервисных услуг – СПб: Вектор, 2006. -192с.
20. Кулибанова В.В. Прикладной маркетинг: Теория маркетинга и практика бизнеса / В.В. Кулибанова. - СПб.: Нева; М.: ОЛМА-ПРЕСС Инвест, 2002. – 272 с
21. Кулибатов В.В. Маркетинг: Сервисная деятельность –СПб; М: Харьков, Минск, 2000. -240 с.
22. Кумбанов В.В. Маркетинг: сервисная деятельность. – СПб; М.: Харьков, Минск, 2000.
23. Лютенс Ф. Организационное поведение: пер. с англ. / Ф. Лютенс. – М.: ИНФРА-М, 1999. – 692с.
24. Маничев С.А. Психология менеджмента / С.А. Маничев. – СПб.: Питер, 2000. – 305с.
25. Мелибурда, Е.Я Ты – Мы: Психологические возможности улучшения общения / Е.Я Мелибурда. – М.: Прогресс, 1986.
26. Менеджмент в сфере услуг/ под ред. доктора экон. наук. Уколова В.Ф. – М.: «Луч», 1995.
27. Мескон М.Х. Основы менеджмента: пер. с англ. / М.Х. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури. – М.: Дело, 2000. – 701с.
28. Мишин В.М. Управление качеством – М.: ЮНИТИ-ДАМА, 2005. -463 с.
29. Москвичев С.Г. Мотивация, деятельность и управление. – Киев, 2003. – 490 с.
30. О защите прав потребителей :Закон РФ от 07.02.92 № 2300-1.
31. Общероссийский классификатор услуг населению. ОК002-93: Издание официальное. - М.: Изд-во стандартов, 1994. - 25 с.
32. Ожегов Ю.Г. Управление персоналом: учебник для вузов / Ю.Г. Ожегов, П.В. Журавлёв. – М.: Финстатинформ, 1997. – 887с.
33. Основы гендерных исследований: хрестоматия. – М.: МЦГИ/МВШ СЭН, 2000.
34. Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации / Утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 15.08.97 № 1025.

35. Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности / под ред. Г.С. Никифорова, М.А. Дмитриевой, В.М. Снеткова. – СПб: Речь, 2003.
36. Практическая психодиагностика. Методики и тесты: Учебное пособие / Ред.-сост. – Д.Я. Райгородский. – Самара: Изд. дом «Бахрах», 1998.
37. Психологические тесты / под ред. А.А. Карелина: в 2 т. – М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 1999.
38. Рамендик Д.М. Управленческая психология / Д.М. Рамендик. – М.: ФОРУМ-ИНФРА-М, 2006. – 254с.
39. Реан А.А. Психология и психодиагностика: теория, методы исследования, практикум: арсенал практического психолога. – СПб, Прайм – ЕВРОЗНАК, 2006.
40. Самыгин С.И., Столяренко Л.Д. Психология управления: учебное пособие. – Ростов-на-Дону: Изд-во «Феникс», 1997.
41. Смаханов В.Н., Стаханов Д.В. Маркетинг сферы услуг – М.: Экспертное бюро, 2001. -160 с.
42. Стаханов В.Н. Маркетинг сферы услуг: учебное пособие / В.Н. Стаханов, Д.В. Стаханов - М.: Эксперт. бюро: ПРИОР, 2001. – 155 с.
43. Стивенс Нэнси Дж., Адамс Боб Эффективные продажи, ориентированные на покупателя. – М.: Фаир-Пресс. 2001. – 384 с.: ил.
44. Травин В.В., Дятлов В.А. Менеджмент персонала предприятия: учеб.-практ. пособие. – 2-е изд. – М.: Дело, 2000. – 272 с.
45. Уокер Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс /пер. с англ. В.Н. Егорова – М.: ЮНИТИ-ДАМА, 2006. -880с.
46. Уэллс У., Бернет Дж., Мориарти С. Реклама принципы и практика. – СПб.: Питер, 2001. – 800 с.: ил.
47. Федцов В.Г. Культура сервиса – М.: Изд-во «ПРИТОР», 2000. -208 с.
48. Фидельман Г.Н. Альтернативный менеджмент: путь к глобальной конкурентоспособности / Г.Н. Фидельман, С.В. Дедиков, Ю.П. Адлер. - М.: Альпина Бизнес Букс, 2005. - 186 с.
49. Фоксол Г., Голдсмит Р., Браун С. Психология потребителя в маркетинге. – СПб.: Питер, 2001. - 352 с.: ил.
50. Чалдини Роберт Психология влияния – СПб.: Питер, 1999. – 272 с.
51. Чижов Н.А. Руководитель и персонал: технология взаимодействия / Н.А. Чижов. – М.: Издательство «Альфа-Пресс», 2007. – 580 с.
52. Шейнов В.П. 12 секретов успеха. – М.: ИНФРА-М, 2001. – 416 с.

Полнотекстовые базы данных и интернет ресурсы:

1. Электронно-библиотечная система «Консультант студента»;
2. ЭБС Издательского дома «Троицкий мост»;
3. ЭБС Book.ru;
4. ЭБС «Книгофонд»;
5. ЭБС РУКОНА – размещены научная литература. Цифровой контент различного рода: книги, периодические издания и отдельные статьи, аудио, видео – мультимедиа;
6. Архивы журналов изд-ва SAGE Publications с 01.01. 1800 до 31 декабря 1998 г.;
7. ЭБС Znanium. Com издательства «ИНФРА – М» располагает учебниками, учебными пособиями, диссертациями, авторефератами, монографиями, статьями, сборниками научных трудов, энциклопедиями, Законодательно-нормативными документами;
8. Электронная библиотека «OECD ILIBRARY» включает электр. Книги на англ. И более 30 на русском языке, 20 наименований электр. Журналов, вышедших с 1998 года;
9. Grebennikon - электр. Библиотека Изд. Дома «Гребенников» содержит специализированные журналы по менеджменту и маркетингу;
10. Университетская библиотека Online – в библиотеке сконцентрированы

образовательные ресурсы гуманитарного профиля, научная литература, справочники, словари, энциклопедии;

11. Университетско-информационная система Россия (УИС Россия) – информационные ресурсы гуманитарных наук;

12. Информационно-аналитическое агентство Интегрум – база данных российских журналов

13. Proquest Research Library - мультидисциплинарная база данных

5.4 Интернет-ресурсы

1. www.servicology.ru,
2. <http://www.rbc.ru>,
3. <http://www.marketologi.ru>,
4. <http://romir.ru>,
5. <http://www.frontdesk.ru>,
6. www.elibrary.ru