ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

УПРАВЛЕНИЕ ДИСТАНЦИОННОГО ОБУЧЕНИЯ И ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

Кафедра «Сервис, туризм и индустрия гостеприимства»

# МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по выполнению курсовой работы
по дисциплине

# «Стратегическое планирование в сервисной деятельности»

Автор

Бородай В.А.

Ростов-на-Дону, 2015

## Аннотация

Методические указания предназначены для студентов очно-заочной формы обучения направления 43.03.01 «Сервис».

## Автор

д.с.н., профессор
Бородай Владимир Александрович

# Оглавление

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ ....4**

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ КУРСОВОЙ РАБОТЫ ....5**

2.1. Титульный лист.... 5
2.2. Задание на курсовую работу.... 5
2.3. Аннотация.... 5
2.4. Содержание .... 5
2.5 Основная часть. .... 5

**3. ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ....8**

**4. ТЕМЫ КУРСОВЫХ РАБОТ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ....10**

**5. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ....13**

**ПРИЛОЖЕНИЕ 1 ....14**

**ПРИЛОЖЕНИЕ 2 ....15**

**ПРИЛОЖЕНИЕ 3 ....17**

**ПРИЛОЖЕНИЕ 4 ....18**

**ПРИЛОЖЕНИЕ 5 ....19**

**ПРИЛОЖЕНИЕ 6 ....20**

**ПРИЛОЖЕНИЕ 7 ....21**

**ПРИЛОЖЕНИЕ 8 ....22**

**ПРИЛОЖЕНИЕ 9 ....23**

# 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Курсовая работа – одна из важнейших форм самостоятельной работы студентов, проверки и закрепления их знаний. Она представляет собой учебно-исследовательскую работу и предполагает углублённое изучение студентами различных аспектов стратегического планирования в сервисной деятельности.

Настоящие методические указания разработаны в соответствии с рабочей программой дисциплины. Они определяют цели, основную тематику, объем, структуру и содержание курсовой работы, порядок выполнения и защиты. В конце указаний приводится список литературы, которую студенту рекомендуется изучить при написании курсовой работы.

Студент выбирает тему курсовой работы из перечня, приведенного в методических указаниях. С разрешения руководителя курсовая работа может выполняться на тему, близкую к рекомендованным.

Цели выполнения курсовой работы:

– углубить и закрепить знания по дисциплине «Стратегическое планирование в сервисной деятельности»;

– составить представление о проблемах планирования, роли и месте стратегических аспектов планирования в сервисной деятельности.

Задачи выполнения курсовой работы:

– изучение научной и справочной литературы, нормативных документов и материалов, опубликованных в периодической печати и др.;

– развитие умения связывать теоретические положения с практической деятельностью;

– выработка навыков оформления документации и иллюстративного материала, составления пояснительной записки.

# 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

Структура курсовой работы обязательно должна содержать следующие разделы.

## 2.1. Титульный лист

Является первой страницей работы и служит источником информации, необходимой для поиска документа. Эта страница не нумеруется, но включается в общую нумерацию страниц. Титульный лист должен быть подписан студентом и научным руководителем. Образец его оформления в Приложении 1.

## 2.2. Задание на курсовую работу

Вторая и третья страница курсовой работы содержит информацию о теме работы, основных положениях, рассмотренных в ней, источниках информации, сроках получения задания и представления к защите. Пример ее оформления приведен в Приложении 2.

## 2.3. Аннотация

Четвертая страница курсовой работы. Раскрывает краткое содержание работы. В ней содержатся сведения о выполненной работе, ее объеме, количестве рисунков и таблиц. Общий объем аннотации не должен превышать 0,5 стр. Номер страницы на аннотации не ставится. Аннотация предоставляется на русском и английском языках. Пример оформления аннотации на двух языках приведен в Приложении 3.

## 2.4. Содержание

Пятая страница курсовой работы. Содержание включает Введение, наименование всех Глав, Параграфов и подразделов, Заключение, Список использованной литературы, Приложения с указанием страниц, с которой начинаются эти разделы. В Содержании не указывается титульный лист и аннотация. **Содержание оформляется в рамке с большим штампом.** Пример оформления содержания приведен в Приложении 4.

## 2.5 Основная часть.

Основная часть курсовой работы состоит из введения, тео-

ретической (Глава 1) и практической (Глава 2) частей, а также заключения, которые тесно взаимосвязаны между собой по смыслу и являются обязательными составляющими курсовой работы.

Во **введении** обосновывается выбор темы курсовой работы, значение и актуальность рассматриваемой проблемы, а также формулируются цели и задачи работы. Объем введения 1- 1,5 страницы.

В **теоретическом разделе** (Глава 1), нужно сделать теоретические обобщения публикаций по теме исследования, привести характеристику и анализ точек зрения различных авторов на исследуемую проблему, обосновать свою точку зрения.

В **практической части** (Глава 2), необходимо исследовать и проанализировать предположения, сделанные в теоретической части, непосредственно на материалах деятельности конкретного предприятия.

В первом пункте данного раздела приводится общая характеристика исследуемого предприятия, по материалам которого выполняется курсовая работа (основной и дополнительный вид деятельности, юридический адрес, технико-экономическая характеристика предприятия и т. п.).

Во втором пункте данного раздела рассматриваются все факторы внешнего и внутреннего воздействия на предмет исследования и их анализ.

В третьем пункте данного раздела на основе теоретической части (Глава 1) и пунктов 2.1 и 2.2 Главы 2, а также с учетом современных требований к исследуемой проблеме студентом приводятся рекомендации для улучшения деятельности исследуемого предприятия по рассматриваемой проблеме, и приводится оценка их эффективности. Рекомендации должны быть органически увязаны с материалами предыдущих разделов. Они могут иметь методический или прикладной характер, предлагать принципиально новые подходы, а также могут носить и комплексный характер.

При изложении материала в этом разделе осуществляется его наполнение схемами, рисунками, графиками, диаграммами, аналитическими таблицами и т.д.

В **заключении** делаются окончательные выводы и обобщаются результаты по всей проделанной работе, отмечается практическая значимость и ценность работы, указывается, где и каким образом можно использовать полученные результаты исследований.

В **списке литературы** должно быть не менее 5-ти ис-

точников, включая учебно-научную и методическую литературу, которые располагаются в алфавитном порядке.

В **приложениях** к курсовой работе могут помещаться: формы документов, аналитические таблицы; графики, схемы, диаграммы и т. п. На них должны быть ссылки в тексте.

Основная часть курсовой работы **оформляется в рамке с малым штампом** (Приложения 5, 6, 7).

# 3. ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ

Курсовая работа оформляется на стандартных листах бумаги формата А4 (210×297мм). Формат в пределах работы должен быть одинаковым.

Текст работы должен быть выполнен в компьютерном варианте. При оформлении текста компьютерным способом используется стиль шрифта — Times New Roman, кегль (размер шрифта) — 14 через полуторный интервал. Вся текстовая часть работы, начиная с ВВЕДЕНИЯ оформляется в рамке с малым штампом. Образец оформления Введения и текстовой части приведен в Приложении 5.

Текст печатается на одной стороне листа. Выравнивание по ширине. Параметры страницы: левое поле листа — 25 мм, правое — 10 мм, верхнее и нижнее— 20мм. Стандартный отступ абзаца - 1, 25 см.

Все слова в тексте пишутся без сокращений, кроме общепринятых.

Текст курсовой работы состоит из разделов (глав), подразделов (параграфов). Разделы должны иметь порядковые номера в пределах всей работы, обозначенные арабскими цифрами, написанные с абзацного отступа. Подразделы имеют нумерацию в пределах каждого раздела. Номер подраздела состоит из номера раздела (главы) и подраздела (параграфа), разделенных точкой.

Введение, заключение и литература номера не имеют. Каждый раздел (глава) начинается с нового листа.

Нумерации в курсовой работе подлежат страницы, разделы, параграфы, пункты, формулы (если в тексте есть на них ссылка), рисунки, таблицы, приложения и библиографический список.

Страницы имеют сквозную нумерацию. Номер проставляется арабскими цифрами внизу страницы по центру. Первым листом является титульный лист. Вторым и третьим – задание. Номера страниц на них не проставляются, но входят в общую нумерацию листов КР.

Формулы, иллюстрации и таблицы имеют самостоятельную, независимую друг от друга нумерацию. В курсовой работе должны быть ссылки на них по тексту.

Иллюстрации любого вида (карты, фото, схемы, графики и т.п.) относятся к рисункам. Рисунки и таблицы имеют самостоятельную, независимую друг от друга нумерацию. В курсовой работе должны быть ссылки на них по тексту.

Примеры оформления рисунков и таблиц представлены в Приложении 6, а списка литературы - Приложении 7.

## 4. ТЕМЫ КУРСОВЫХ РАБОТ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Варианты тем курсовых работ установлены с учетом последней цифры номера зачетной книжки ( см. графы таблицы) и предпоследней цифры номера зачетной книжки (см. строки таблицы). На пересечении графы и строки установлены две темы контрольных заданий из представленного ниже списка.

1. Пример: если Вы имеете последние цифры в зачетной книжке 18, значит Ваш вариант темы курсовой работы определяется по строчке 1 и графе 8. Это будет тема № 19 (Формирование стратегии. Инновационная стратегия).

**Варианты тем курсовых работ**

| предпоследняя цифра зачетной книжки | последняя цифра зачетной книжки | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| | Номера тем курсовых работ | | | | | | | | | |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 1 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | **19** | 20 |
| 2 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 |
| 3 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 | 40 |
| 4 | 41 | 42 | 43 | 44 | 45 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| 6 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 |
| 7 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 |
| 8 | 36 | 37 | 38 | 39 | 40 | 41 | 42 | 43 | 44 | 45 |
| 9 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

**Примерная тематика курсовых работ:**

1. Концепция стратегического менеджмента. Понятие стратегии организации, ее основные элементы.
2. Теоретические основы ролей стратегического планирования в управлении организацией.
3. Основные элементы стратегического планирования

4. Цели и задачи анализа внешней среды. Характеристика макроокружения

5. Анализ и оценка внутренней среды фирмы. Определение критических точек организационной среды.

6. Построение иерархии целей. Пространство определения целей.

7. Стратегический анализ в организации. Анализ разрыва.

8. Стратегический анализ в организации. Анализ динамики издержек и кривая опыта.

9. Стратегический анализ в организации. Анализ динамики рынка, модель жизненного цикла.

10. Стратегический анализ в организации. Портфельные модели анализа стратегии.

11. Стратегический анализ в организации. Анализ микроокружения

12. Стратегический анализ в организации. Анализ макроокружения

13. Стратегический анализ в организации. Анализ внутренней среды

14. Конкурентный анализ. Цель и содержание отраслевого анализа.

15. Конкурентный анализ. Оценка степени конкуренции.

16. Формирование стратегии. Формирование общей стратегии.

17. Формирование стратегии. Разработка функциональных стратегий

18. Формирование стратегии. Формирование конкурентной стратегии

19. Формирование стратегии. Инновационная стратегия

20. Формирование стратегии. Стратегия маркетинга.

21. Понятие стратегии развития предприятия.

22. Понятие функциональной стратегии предприятия

23. Базовые модели стратегического планирования.

24. Стратегии предприятия. Подходы к процессу разработки стратегии развития предприятия.

25. Сущность стратегического планирования и управления.

26. Содержание и принципы проведения стратегического анализа.

27. Анализ внешней деловой окружающей среды.

28. Анализ ресурсного потенциала предприятия.

29. Основные методы стратегического анализа.

30. Процесс целеполагания как этап процедуры стратеги-

ческого планирования.

31.Процесс целеполагания и организационная культура предприятия.

32.Определение целей развития предприятия.

33.Модели стратегического выбора. Матрица возможностей И. Ансоффа (по товарам/рынкам).

34.Модели стратегического выбора. Типовые конкурентные стратегии по М. Портеру.

35.Модели стратегического выбора. Модели стратегического выбора в зависимости от жизненного цикла продукта.

36.Модели стратегического выбора. Модели стратегического выбора на основе цикла развития предприятия.

37.Понятие рисков в стратегическом планировании развития предприятий.

38.Стратегический анализ рисков предприятия.

39.Контроллинг в системе стратегического планирования и управления на предприятии.

40.Стратегические альянсы: теоретические и практические аспекты формирования и развития.

41.Функции стратегического планирования.

42.Оценка эффективности стратегии по результатам деятельности организации и введение корректирующих воздействий.

43.Процедуры выработки плановых решений – планирование «снизу-вверх», «сверху-вниз», интерактивное планирование.

44.Корпоративное планирование. Итеративное планирование. Интуитивное планирование. Хаотическое планирование.

45.Основные стратегии развития сервисной организации. Факторы, определяющие стратегию организации.

# 5. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Объем курсовой работы должен быть не менее 30 страниц. В этот объем не входят Приложения.

В курсовой работе допускаются некоторые отклонения от приведенной структуры по согласованию с руководителем.

## ПРИЛОЖЕНИЕ 1

ОБРАЗЕЦ ОФОРМЛЕНИЯ ТИТУЛЬНОГО ЛИСТА

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ» (ДГТУ)**

Факультет Право, Сервис, Туризм
(наименование факультета)

Кафедра «Сервис, Туризм и Индустрия гостеприимства»
(наименование кафедры)

Зав. кафедрой «Сервис, Туризм и Индустрия гостеприимства»
_____ Л.Н. Казьмина
(подпись) (И.О.Ф.)
«_____» _____ 201_г.

# ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

к курсовой работе по дисциплине Стратегическое планирование в сервисной деятельности
(наименование учебной дисциплины (модуля))

на тему: «Анализ взаимосвязей внутренней и внешней среды компании в стратегическом планировании»

Автор работы _____ _____
подпись И.О.Ф.

Направление/специальность, профиль/специализация:
43.03.01 Сервис
код направления наименование направления (специальности)
Социально-культурный сервис
наименование профиля (специализации)

Обозначение курсового проекта (работы) 430301.**88**0000.000КР Группа ПСС 41

Руководитель работы _____ профессор Бородай В.А.
подпись (должность, И.О.Ф.)

Работа защищена _____ _____ _____
дата оценка подпись

Ростов-на-Дону
201_

## ПРИЛОЖЕНИЕ 2

ОБРАЗЕЦ ОФОРМЛЕНИЯ ЗАДАНИЯ НА КУРСОВУЮ РАБОТУ

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ» (ДГТУ)**

Факультет Право, Сервис, Туризм
(наименование факультета)

Кафедра «Сервис, Туризм и Индустрия гостеприимства»
(наименование кафедры)

Зав. кафедрой «Сервис, Туризм и Индустрия гостеприимства»
_____ Л.Н. Казьмина
(подпись) (И.О.Ф.)
«_____» _____ 201_г.

# ЗАДАНИЕ

на курсовую работу

Студент _____ Код 43.03.01 Группа ПСС 41

Тема «Анализ взаимосвязей внутренней и внешней среды компании в стратегическом планировании»

Срок представления проекта (работы) к защите «____» _____ 201__ г.

Исходные данные для курсового проекта (работы)

(Например: Систематизированные результаты производственной практики, организаторской и управленческой деятельности в компании ООО «Цитрус»; Литературные источники: Артеменко В.Т. Финансовый анализ: Учеб. пособие., Ковалев В.В. Введение в финансовый менеджмент., Стоянова Е.С. Финансовый менеджмент: теория и практика., Любушин Н.П. Комплексный экономический анализ хозяйственной деятельности: Учебное пособие., Раевский В.А. Анализ финансово – хозяйственной деятельности предприятия., Гаврилова А.Н. Финансовый менеджмент: учебное пособие)

Содержание пояснительной записки

ВВЕДЕНИЕ:

Актуальность темы исследования, цели и задачи выпускной квалификационной работы, объект и предмет исследования.

1 Разделы основной части:

1.1 Теоретические основы стратегического планирования. Особенности стратегического планирования на современном этапе развития бизнеса. Теоретическая модель сценария стратегического

планирования. Процесс разработки и формирования стратегии организации.

1.2 Анализ производственно-хозяйственной деятельности ООО «Кемпинг-Дон». Характеристика организации, основные технико-экономические показатели деятельности. Стратегический анализ: макроокружение ООО «Кемпинг-Дон». Стратегический анализ: отраслевой (конкурентный) анализ ООО «Кемпинг-Дон». Стратегический анализ: внутренняя среда ООО «Кемпинг-Дон».

1.3 Формирование сценария стратегического развития ООО «Кемпинг-Дон». Ситуационный анализ деятельности ООО «Кемпинг-Дон». Определение альтернативных стратегических траекторий ООО «Кемпинг-Дон». Формирование оптимальной стратегии ООО «Кемпинг-Дон». Оценка эффективности предлагаемых решений.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ:

Краткие выводы, оценка результатов выполненной работы, преимущества решений, принятых в проекте, соответствие полученных результатов заданию.

Перечень графического материала

1. Схема - теоретическая модель стратегического менеджмента
2. Схема - основные типы стратегий
3. Схема - стратегии организаций на матрице А.Томпсона и А. Стрикленда
4. Схема - организационная структура предприятия ООО «Кемпинг-Дон»
5. Диаграмма - динамика основных показателей деятельности ООО «Кемпинг-Дон»
6. Диаграмма - состав и структура работников предприятия «Кемпинг-Дон» в 201_г.
7. Диаграмма - структура конкурентов по занимаемой доле регионального рынка

Руководитель проекта (работы) _____ В.А. Бородай
подпись, дата И.О.Ф.

Задание принял к исполнению _____ _____
подпись, дата И.О.Ф.

## ПРИЛОЖЕНИЕ 3

АННОТАЦИЯ
(ОБРАЗЕЦ)

Курсовая работа состоит из 32 страниц, 10 рисунков, 4 таблиц, списка литературы из 7 источников и 2 приложений.

В работе раскрывается сущность туроператорского каталога: назначение, виды и его содержание. Приведена примерная классификация каталогов туроператоров. его структура. Показано, что в последние годы бумажные каталоги утрачивают свое значение как основной носитель информации о туристском продукте, так как их постепенно вытесняют электронные каталоги туроператоров на сайтах в Интернете. Показаны технологии подготовки к изданию туроператорского каталога и его печать.

ANNOTATION

Course work consists of 32 pages, 10 figures, 4 tables, bibliography of sources 7 and 2 applications.

The paper reveals the essence of the tour operator directory: purpose, types and its contents. The approximate classification catalogs of tour operators. its structure. It is shown that in recent years, paper catalogs lose their significance as the main carrier of information about the tourist product, as they are gradually replacing the electronic catalogs of tour operators on the sites on the Internet. Showing preparation technology for publishing the tour operator and directory printing.

**ПРИЛОЖЕНИЕ 4**

ОБРАЗЕЦ ОФОРМЛЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ

## СОДЕРЖАНИЕ

**Введение** 3

**Глава 1. Теоретические основы стратегического планирования** 4

1.1 Особенности стратегического планирования на современном этапе развития бизнеса 4

1.2 Теоретическая модель сценария стратегического планирования 7

1.3 Процесс разработки и формирования стратегии организации 10

**Глава 2. Анализ производственно-хозяйственной деятельности ООО «Кемпинг-Дон»** 13

2.1 Характеристика организации, основные технико-экономические показатели деятельности 13

2.2 Стратегический анализ: макроокружение ООО «Кемпинг-Дон» 16

2.3 Стратегический анализ: внутренняя среда ООО «Кемпинг-Дон» 19

**Глава 3. Формирование сценария стратегического развития ООО «Кемпинг-Дон»** 23

3.1 Определение альтернативных стратегических траекторий ООО «Кемпинг-Дон» 23

3.2 Формирование оптимальной стратегии ООО «Кемпинг-Дон» 26

3.3 Оценка эффективности предлагаемых решений 29

**Заключение** 32

**Список литературных источников** 34

**Приложения** 35

**ПРИЛОЖЕНИЕ 5**

ОБРАЗЕЦ ОФОРМЛЕНИЯ ВВЕДЕНИЯ И ВСЕЙ ТЕКСТОВОЙ ЧАСТИ РАБОТЫ

## ВВЕДЕНИЕ

Стратегический менеджмент представляет собой фундамент управления компанией. Стремительные изменения деловой среды российских предприятий, которые обусловлены развитием конкуренции, глобализацией бизнеса совершенствованием информационных технологий, глобализацией бизнеса и многими другими факторами, актуализируют возрастание важности стратегического менеджмента. Стратегический менеджмент, как концепция управления фирмой, позволяет взглянуть на организацию как на единое целое, объяснить с общесистемных позиций, почему некоторые фирмы развиваются и процветают, а иные переживают стагнацию или им грозит банкротство. С ростом уровня нестабильности условий предпринимательской деятельности возрастает потребность фирм в ориентации на стратегическое управление, разработку оптимальной стратегии развития компании. Актуальность стратегического менеджмента обусловлена целым рядом факторов, среди которых можно выделить основные группы: активная динамика изменений окружающей среды и уплотнение конкурентной среды в притязаниях на ресурсы; появление новых тенденций в формировании запросов потребителя и изменение вектора использования человеческого фактора; появление инновационных направлений развития бизнеса, основанных на достижениях науки и техники и гиперактивное формирование коммуникационных сетей, предоставляющих возможность распространение и получение информации в режиме онлайн.

Каждая компания обладает уникальными, свойственными только ей характеристиками и чертами. В связи с этим, ……

## ПРИЛОЖЕНИЕ 6

ОБРАЗЕЦ ОФОРМЛЕНИЯ РИСУНКОВ

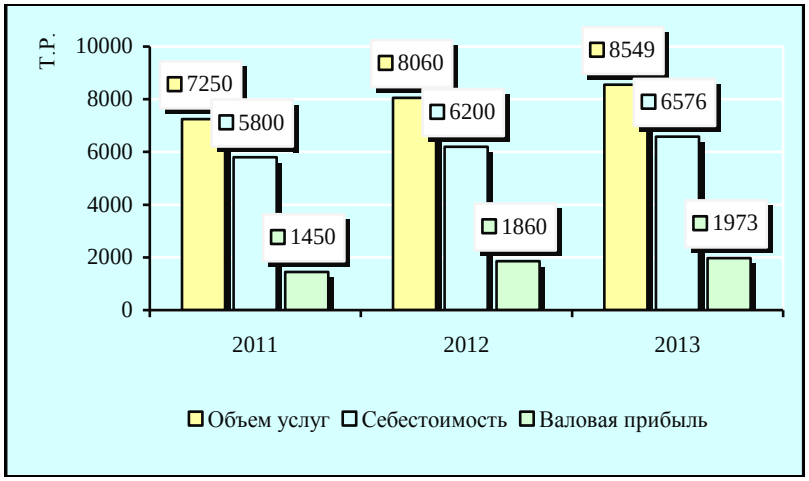


Рис. 1. Основные показатели деятельности компании за 2011-2013г.г.

ОБРАЗЕЦ ОФОРМЛЕНИЯ ТАБЛИЦ

Таблица 2 - Качественный состав трудовых ресурсов

| № | Качественный состав трудо-вых ресурсов компании | Численность на конец 2011 г. | Численность на конец 2012 г. | Численность на конец 2013 г. |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | По возрасту: | 11 | 15 | 19 |
| 2 | 16-24 | - | 1 | 1 |
| 3 | 25-29 | 2 | 3 | 4 |
| 4 | 30-39 | 4 | 3 | 5 |
| 5 | 40-49 | 2 | 4 | 4 |
| 6 | 50-54 | 1 | 2 | 3 |
| 7 | 55 и старше | 2 | 2 | 2 |
| 8 | По трудовому стажу: | 11 | 15 | 19 |
| 9 | до 5 | 1 | 2 | 4 |
| 10 | от 6 до 10 | 2 | 3 | 7 |
| 11 | от 11 до 15 | 3 | 3 | 3 |
| 12 | от 16 до 20 | 4 | 5 | 4 |
| 13 | свыше 21 | 1 | 2 | 1 |

**ПРИЛОЖЕНИЕ 7**

ОБРАЗЕЦ ОФОРМЛЕНИЯ СПИСКА ЛИТЕРАТУРНЫХ ИСТОЧНИКОВ

**Список литературных источников:**

1. Драчева Е. Л. Стратегический менеджмент: учебное пособие / Е. Л. Драчева, Ю. В. Забаев, Д. К. Исмаев и др. – М.: КноРус, 2010.

5. Дурович А. П., Реклама в стратегическом планировании: учеб. пособие / Дурович А. П. - М. :ИНФРА-М, 2010.

6. Ильина Е. Н. Туроперейтинг: продвижение туристского продукта: учебное пособие. – М.: Финансы и статистика, 2008.

7. Ильина Е. Н. Туроперейтинг: организация деятельности: учебное пособие. – М.: Финансы и статистика, 2008.

8. Ильина Е. Н. Сервис: стратегия обслуживания: учебное пособие. – М.: Финансы и статистика, 2008.

9. Косолапов А. Б. Технология и организация туроператорской и турагенской деятельности. – М.: КНОРУС, 2010.

10. Кусков А. С., Основы сервисной деятельности: электронный учебник / Кусков А. С., Джаладян Ю. А. - М. : КноРус, 2010.

11. Веткин В. А. Технология создания туристического продукта. – М.: Гросс Медиа: РОСБУХ, 2008.

12. Грачева О. Ю., Маркова Ю. А. Организация туристического бизнеса: технология создания турпродукта: учебно-практическое пособие. – М.: Дашков и Ко, 2009.

13. Мохова Ю. А. Турфирма: с чего начать, как преуспеть. – СПб: Питер, 2009.

14. Сенин В. С. Сервисные услуги. Туристское обслуживание. Сборник нормативно-правовых и информационных материалов. – М.: Финансы и статистика, 2008.

**ПРИЛОЖЕНИЕ 8**

# СОДЕРЖАНИЕ


| | |
|---|---|
| **Введение** | 3 |
| **Глава 1.** | 4 |
| 1.1 | 4 |
| 1.2 | 7 |
| 1.3 | 10 |
| **Глава 2.** | 13 |
| 2.1 | 13 |
| 2.2 | 16 |
| 2.3 | 19 |
| **Глава 3.** | 23 |
| 3.1 | 23 |
| 3.2 | 26 |
| 3.3 | 29 |
| **Заключение** | 32 |
| **Список литературных источников** | 34 |
| **Приложения** | 35 |

# ПРИЛОЖЕНИЕ 9