

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ  
УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ»  
(ТУСУР)



УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе

Документ подписан электронной подписью

Сертификат: 1с6сfa0a-52a6-4f49-aef0-5584d3fd4820

Владелец: Троян Павел Ефимович

Действителен: с 19.01.2016 по 16.09.2019

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**Менеджмент в сервисе**

Уровень основной образовательной программы: **Бакалавриат**

Направление подготовки (специальность): **43.03.01 Сервис**

Профиль: **Информационный сервис**

Форма обучения: **очная**

Факультет: **РТФ, Радиотехнический факультет**

Кафедра: **ТУ, Кафедра телевидения и управления**

Курс: **4**

Семестр: **7**

Учебный план набора 2015 года

Распределение рабочего времени

| № | Виды учебной деятельности    | 7 семестр | Всего | Единицы |
|---|------------------------------|-----------|-------|---------|
| 1 | Лекции                       | 18        | 18    | часов   |
| 2 | Практические занятия         | 36        | 36    | часов   |
| 3 | Всего аудиторных занятий     | 54        | 54    | часов   |
| 4 | Из них в интерактивной форме | 16        | 16    | часов   |
| 5 | Самостоятельная работа       | 54        | 54    | часов   |
| 6 | Всего (без экзамена)         | 108       | 108   | часов   |
| 7 | Подготовка и сдача экзамена  | 36        | 36    | часов   |
| 8 | Общая трудоемкость           | 144       | 144   | часов   |
|   |                              | 4         | 4     | З.Е     |

Экзамен: 7 семестр

Томск 2016

### ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЙ

Рабочая программа составлена с учетом требований Федерального Государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 43.03.01 Сервис, утвержденного 2015-10-20 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года, протокол №\_\_\_\_\_.

Разработчики:

Ст. преподаватель каф. ТУ \_\_\_\_\_ Зайцева Е. В.

Ассистент каф. ТОР \_\_\_\_\_ Семкина Л. А.

Заведующий обеспечивающей каф.  
ТУ \_\_\_\_\_

Газизов Т. Р.

Рабочая программа согласована с факультетом, профилирующей и выпускающей кафедрами направления подготовки (специальности).

Декан РТФ \_\_\_\_\_ Попова К. Ю.

Заведующий выпускающей каф.  
ТУ \_\_\_\_\_

Газизов Т. Р.

Эксперты:

доцент каф. ТУ \_\_\_\_\_ Булдаков А. Н.

доцент каф. ТОР \_\_\_\_\_ Богомолов С. И.

## 1. Цели и задачи дисциплины

### 1.1. Цели дисциплины

«Менеджмент в сервисе» – формирование научного представления об управлении как виде профессиональной деятельности в сфере сервиса; освоение студентами общетеоретических положений управления социально-экономическими системами; формирование творческого инновационного подхода к управлению в сфере сервиса; овладение умениями и навыками практического решения управленческих проблем в сфере сервиса.

### 1.2. Задачи дисциплины

– являются получение представлений об этапах развития теории менеджмента; изучение функций и задач менеджеров в современной организации сферы сервиса; освоение методов реализации основных управленческих функций, изучение принципов развития и закономерностей функционирования организаций в сфере сервиса; получение навыков организации командного взаимодействия и анализа коммуникационных процессов; освоение современных технологий эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации; овладение навыками деловых коммуникаций.;

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Менеджмент в сервисе» (Б1. Дисциплины (модули)) Б1. Дисциплины (модули) профессионального цикла обязательных дисциплин.

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются следующие дисциплины: Маркетинг в сервисе.

Последующими дисциплинами являются: Бизнес-планирование предприятий сервиса.

## 3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– ОПК-1 способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса;

– ПК-2 готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства;

В результате изучения дисциплины студент должен:

– **знать** основы рыночной экономики и менеджмента, специфику их применения в сфере сервиса.

– **уметь** определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг.

– **владеть** навыками менеджмента в сервисе.

## 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы и представлена в таблице

4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины

| № | Виды учебной деятельности    | 7 семестр | Всего | Единицы |
|---|------------------------------|-----------|-------|---------|
| 1 | Лекции                       | 18        | 18    | часов   |
| 2 | Практические занятия         | 36        | 36    | часов   |
| 3 | Всего аудиторных занятий     | 54        | 54    | часов   |
| 4 | Из них в интерактивной форме | 16        | 16    | часов   |
| 5 | Самостоятельная работа       | 54        | 54    | часов   |
| 6 | Всего (без экзамена)         | 108       | 108   | часов   |
| 7 | Подготовка и сдача экзамена  | 36        | 36    | часов   |

|   |                    |     |     |       |
|---|--------------------|-----|-----|-------|
| 8 | Общая трудоемкость | 144 | 144 | часов |
|   |                    | 4   | 4   | 3.Е   |

## 5. Содержание дисциплины

### 5.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Разделы дисциплины и виды занятий приведены в таблице 5.1.

Таблица 5.1 – Разделы дисциплины и виды занятий

| №  | Названия разделов дисциплины  | Лекции | Практические занятия | Самостоятельная работа | Всего часов<br>(без экзамена) | Формируемые компетенции |
|----|---|--------|----------------------|------------------------|-------------------------------|-------------------------|
| 1  | Специфика менеджмента в сфере сервиса                                     | 1      | 2                    | 3                      | 6                             | ОПК-1, ПК-2             |
| 2  | Внутренняя и внешняя среда бизнеса в сфере сервиса                        | 2      | 4                    | 8                      | 14                            | ОПК-1, ПК-2             |
| 3  | Планирование в сервисе  | 2      | 4                    | 5                      | 11                            | ОПК-1, ПК-2             |
| 4  | Понятие и виды организационных структур управления сервисным предприятием | 2      | 4                    | 5                      | 11                            | ОПК-1, ПК-2             |
| 5  | Система коммуникации на предприятиях сервиса                              | 1      | 2                    | 2                      | 5                             | ОПК-1, ПК-2             |
| 6  | Модель современного менеджера   | 2      | 4                    | 8                      | 14                            | ОПК-1, ПК-2             |
| 7  | Мотивация труда на предприятиях сервиса                                   | 2      | 4                    | 8                      | 14                            | ОПК-1, ПК-2             |
| 8  | Управление конфликтами  | 2      | 4                    | 5                      | 11                            | ОПК-1, ПК-2             |
| 9  | Методы принятия решений в сфере сервиса                                   | 2      | 4                    | 5                      | 11                            | ОПК-1, ПК-2             |
| 10 | Риск-менеджмент   | 2      | 4                    | 5                      | 11                            | ОПК-1, ПК-2             |
|    | Итого   | 18     | 36                   | 54                     | 108                           |                         |

### 5.2. Содержание разделов дисциплины (по лекциям)

Содержание разделов дисциплин (по лекциям) приведено в таблице 5.2.

Таблица 5.2 - Содержание разделов дисциплин (по лекциям)

| Названия разделов                       | Содержание разделов дисциплины по лекциям  | Трудоемкость, ч | Формируемые компетенции |
|---|--|-----------------|-------------------------|
| 7 семестр                               |  |                 |                         |
| 1 Специфика менеджмента в сфере сервиса | Природа и характер сервисной деятельности. Специфика рынка услуг. Особенности менеджмента в сфере услуг. | 1               | ОПК-1, ПК-2             |

|   |   |   |                |
|---|---|---|----------------|
|   | Итого   | 1 |                |
| 2 Внутренняя и внешняя среда бизнеса в сфере сервиса                        | Внешняя и внутренняя среда сервисного предприятия. Цели и задачи сервисного предприятия.  | 2 | ОПК-1,<br>ПК-2 |
|   | Итого   | 2 |                |
| 3 Планирование в сервисе  | Содержание и виды планирования. Взаимосвязь стратегического и тактического планирования.  | 2 | ОПК-1,<br>ПК-2 |
|   | Итого   | 2 |                |
| 4 Понятие и виды организационных структур управления сервисным предприятием | Виды организационных структур сервисного предприятия. Проектирование организационной структуры сервисного предприятия.                                    | 2 | ОПК-1,<br>ПК-2 |
|   | Итого   | 2 |                |
| 5 Система коммуникации на предприятиях сервиса                              | Классификация коммуникаций. Формальные и неформальные связи. Взаимодействие с потребителями услуг. Психология процесса обслуживания.                      | 1 | ОПК-1,<br>ПК-2 |
|   | Итого   | 1 |                |
| 6 Модель современного менеджера   | Соотношение понятий «власть» и «лидерство». Четыре роли менеджера по И. Адизесу.  | 2 | ОПК-1,<br>ПК-2 |
|   | Итого   | 2 |                |
| 7 Мотивация труда на предприятиях сервиса                                   | Смысл и эволюция понятия «мотивация». Содержательные и процессуальные теории мотивации. Особенности, ошибки и принципы мотивации на предприятиях сервиса. | 2 | ОПК-1,<br>ПК-2 |
|   | Итого   | 2 |                |
| 8 Управление конфликтами  | Сущность понятия «конфликт» и причины его возникновения. Методы и стили управления конфликтными ситуациями.   | 2 | ОПК-1,<br>ПК-2 |
|   | Итого   | 2 |                |
| 9 Методы принятия решений в сфере сервиса                                   | Факторы, влияющие на процесс разработки и принятия решения. Модели и методы принятия управленческих решений в сфере сервиса.                              | 2 | ОПК-1,<br>ПК-2 |
|   | Итого   | 2 |                |
| 10 Риск-менеджмент  | Классификация рисков. Основные причины возникновения рисков в сфере сервиса. Методы минимизации рисков.   | 2 | ОПК-1,<br>ПК-2 |
|   | Итого   | 2 |                |

|                  |  |    |  |
|------------------|--|----|--|
| Итого за семестр |  | 18 |  |
|------------------|--|----|--|

### 5.3. Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами представлены в таблице 5.3.

Таблица 5.3 - Разделы дисциплины и междисциплинарные связи

| №                         | Наименование дисциплин                  | № разделов данной дисциплины, для которых необходимо изучение обеспечивающих и обеспечиваемых дисциплин |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|---------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
|                           |   | 1   | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Предшествующие дисциплины |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 1                         | Маркетинг в сервисе                     | +   | + | + |   |   |   |   | + |   |    |
| Последующие дисциплины    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| 1                         | Бизнес-планирование предприятий сервиса |   |   | + | + | + | + | + |   | + | +  |

### 5.4. Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий представлено в таблице 5.4

Таблица 5.4 – Соответствие компетенций и видов занятий, формируемых при изучении дисциплины

| Компетенции | Виды занятий |                      |                        | Формы контроля  |
|-------------|--------------|----------------------|------------------------|---|
|             | Лекции       | Практические занятия | Самостоятельная работа |   |
| ОПК-1       | +            | +                    | +                      | Домашнее задание, Конспект самоподготовки, Компонент своевременности, Опрос на занятиях |
| ПК-2        | +            | +                    | +                      | Домашнее задание, Конспект самоподготовки, Компонент своевременности, Опрос на занятиях |

## 6. Интерактивные методы и формы организации обучения

Технологии интерактивного обучения при разных формах занятий в часах приведены в таблице 6.1

Таблица 6.1 – Технологии интерактивного обучения при разных формах занятий в часах

| Методы                       | Интерактивные практические занятия | Интерактивные лекции | Всего |
|------------------------------|------------------------------------|----------------------|-------|
| Мозговой штурм               | 2                                  |                      | 2     |
| Решение ситуационных задач   | 2                                  | 4                    | 6     |
| Поисковый метод              | 2                                  |                      | 2     |
| Case-study (метод конкретных |                                    | 2                    | 2     |

|                  |   |   |    |
|------------------|---|---|----|
| ситуаций)        |   |   |    |
| Работа в команде | 2 | 2 | 4  |
| Итого            | 8 | 8 | 16 |

### 7. Лабораторный практикум

Не предусмотрено РУП

### 8. Практические занятия

Содержание практических работ приведено в таблице 8.1.

Таблица 8. 1 – Содержание практических работ

| Названия разделов   | Содержание практических занятий  | Трудоемкость, ч | Формируемые компетенции |
|---|--|-----------------|-------------------------|
| 7 семестр   |  |                 |                         |
| 1 Специфика менеджмента в сфере сервиса                                     | Природа услуг и проблемы, возникающие при их оказании.<br>Глобализация услуг: менеджмент услуг на международной арене.             | 2               | ОПК-1,<br>ПК-2          |
|   | Итого  | 2               |                         |
| 2 Внутренняя и внешняя среда бизнеса в сфере сервиса                        | Сервисная организация как система.<br>Стратегические направления в сфере услуг и конкурентоспособность.                            | 4               | ОПК-1,<br>ПК-2          |
|   | Итого  | 4               |                         |
| 3 Планирование в сервисе  | Поведение потребителя и модель принятия решения потребителем.  | 4               | ОПК-1,<br>ПК-2          |
|   | Итого  | 4               |                         |
| 4 Понятие и виды организационных структур управления сервисным предприятием | Организационная структура, необходимая для сервисных предприятий.  | 4               | ОПК-1,<br>ПК-2          |
|   | Итого  | 4               |                         |
| 5 Система коммуникации на предприятиях сервиса                              | Типы сотрудников в сфере услуг.  | 2               | ОПК-1,<br>ПК-2          |
|   | Итого  | 2               |                         |
| 6 Модель современного менеджера   | Оценка потенциала менеджера.<br>Планирование карьеры менеджера.  | 4               | ОПК-1,<br>ПК-2          |
|   | Итого  | 4               |                         |
| 7 Мотивация труда на предприятиях сервиса                                   | Материальные и нематериальные формы вознаграждения   | 4               | ОПК-1,<br>ПК-2          |
|   | Итого  | 4               |                         |
| 8 Управление конфликтами  | Модель расхождений качества услуг.   | 4               | ОПК-1,<br>ПК-2          |
|   | Итого  | 4               |                         |
| 9 Методы принятия решений в сфере сервиса                                   | Почему спрос и предложение в сфере услуг трудно согласовать.<br>Прогнозирование спроса на услуги как основа планирования действий. | 4               | ОПК-1,<br>ПК-2          |

|                    |                                       |    |                |
|--------------------|---------------------------------------|----|----------------|
|                    | Итого                                 | 4  |                |
| 10 Риск-менеджмент | Количественные методы анализа рисков. | 4  | ОПК-1,<br>ПК-2 |
|                    | Итого                                 | 4  |                |
| Итого за семестр   |                                       | 36 |                |

### 9. Самостоятельная работа

Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции представлены в таблице 9.1.

Таблица 9.1 - Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции

| Названия разделов   | Виды самостоятельной работы                                       | Трудоемкость ч | Формируемые компетенции | Формы контроля  |
|---|---|----------------|-------------------------|---|
| 7 семестр   |   |                |                         |   |
| 1 Специфика менеджмента в сфере сервиса                                     | Подготовка к практическим занятиям, семинарам                     | 2              | ОПК-1,<br>ПК-2          | Опрос на занятиях, Домашнее задание, Компонент своевременности                          |
|   | Проработка лекционного материала                                  | 1              |                         |   |
|   | Итого   | 3              |                         |   |
| 2 Внутренняя и внешняя среда бизнеса в сфере сервиса                        | Подготовка к практическим занятиям, семинарам                     | 4              | ОПК-1,<br>ПК-2          | Опрос на занятиях, Домашнее задание, Компонент своевременности, Конспект самоподготовки |
|   | Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса | 3              |                         |   |
|   | Проработка лекционного материала                                  | 1              |                         |   |
|   | Итого   | 8              |                         |   |
| 3 Планирование в сервисе  | Подготовка к практическим занятиям, семинарам                     | 4              | ОПК-1,<br>ПК-2          | Опрос на занятиях, Домашнее задание, Компонент своевременности                          |
|   | Проработка лекционного материала                                  | 1              |                         |   |
|   | Итого   | 5              |                         |   |
| 4 Понятие и виды организационных структур управления сервисным предприятием | Подготовка к практическим занятиям, семинарам                     | 4              | ОПК-1,<br>ПК-2          | Опрос на занятиях, Домашнее задание, Компонент своевременности                          |
|   | Проработка лекционного материала                                  | 1              |                         |   |
|   | Итого   | 5              |                         |   |
| 5 Система коммуникации на   | Подготовка к практическим занятиям,                               | 2              | ОПК-1,<br>ПК-2          | Опрос на занятиях, Домашнее задание,  |



|   |   |    |                |  |
|---|---|----|----------------|--|
| предприятиях сервиса                      | семинарам   |    |                | Компонент<br>своевременности   |
|   | Проработка лекционного материала                                  | 0  |                |  |
|   | Итого   | 2  |                |  |
| 6 Модель современного менеджера           | Подготовка к практическим занятиям, семинарам                     | 4  | ОПК-1,<br>ПК-2 | Опрос на занятиях,<br>Домашнее задание,<br>Компонент<br>своевременности,<br>Конспект<br>самоподготовки |
|   | Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса | 3  |                |  |
|   | Проработка лекционного материала                                  | 1  |                |  |
|   | Итого   | 8  |                |  |
| 7 Мотивация труда на предприятиях сервиса | Подготовка к практическим занятиям, семинарам                     | 4  | ОПК-1,<br>ПК-2 | Опрос на занятиях,<br>Домашнее задание,<br>Компонент<br>своевременности,<br>Конспект<br>самоподготовки |
|   | Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса | 3  |                |  |
|   | Проработка лекционного материала                                  | 1  |                |  |
|   | Итого   | 8  |                |  |
| 8 Управление конфликтами                  | Подготовка к практическим занятиям, семинарам                     | 4  | ОПК-1,<br>ПК-2 | Опрос на занятиях,<br>Домашнее задание,<br>Компонент<br>своевременности                                |
|   | Проработка лекционного материала                                  | 1  |                |  |
|   | Итого   | 5  |                |  |
| 9 Методы принятия решений в сфере сервиса | Подготовка к практическим занятиям, семинарам                     | 4  | ОПК-1,<br>ПК-2 | Опрос на занятиях,<br>Домашнее задание,<br>Компонент<br>своевременности                                |
|   | Проработка лекционного материала                                  | 1  |                |  |
|   | Итого   | 5  |                |  |
| 10 Риск-менеджмент                        | Подготовка к практическим занятиям, семинарам                     | 4  | ОПК-1,<br>ПК-2 | Опрос на занятиях,<br>Домашнее задание,<br>Компонент<br>своевременности                                |
|   | Проработка лекционного материала                                  | 1  |                |  |
|   | Итого   | 5  |                |  |
| Итого за семестр                          |   | 54 |                |  |
|   | Подготовка к экзамену   | 36 |                | Экзамен  |
| Итого                                     |   | 90 |                |  |

### 9.1. Темы для самостоятельного изучения теоретической части курса

1. Культурный профиль российских потребителей. Качества российского работника
2. Исследование человеческого потенциала
3. Классификация методов оценки менеджеров

### 10. Курсовая работа

Не предусмотрено РУП

### 11. Рейтинговая система для оценки успеваемости студентов

#### 11.1. Балльные оценки для элементов контроля

Таблица 11.1 – Балльные оценки для элементов контроля

| Элементы учебной деятельности | Максимальный балл на 1-ую КТ с начала семестра | Максимальный балл за период между 1КТ и 2КТ | Максимальный балл за период между 2КТ и на конец семестра | Всего за семестр |
|-------------------------------|--|---|---|------------------|
| 7 семестр                     |  |   |   |                  |
| Домашнее задание              | 10   |   | 10  | 20               |
| Компонент своевременности     | 6  | 6   | 6   | 18               |
| Конспект самоподготовки       | 7  |   | 7   | 14               |
| Опрос на занятиях             | 6  | 6   | 6   | 18               |
| Экзамен                       |  |   |   | 30               |
| Нарастающим итогом            | 29   | 41  | 70  | 100              |

#### 11.2. Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

Пересчет баллов в оценки за контрольные точки представлен в таблице 11.2.

Таблица 11. 2 – Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

| Баллы на дату контрольной точки                       | Оценка |
|---|--------|
| ≥ 90% от максимальной суммы баллов на дату КТ         | 5      |
| От 70% до 89% от максимальной суммы баллов на дату КТ | 4      |
| От 60% до 69% от максимальной суммы баллов на дату КТ | 3      |
| < 60% от максимальной суммы баллов на дату КТ         | 2      |

#### 11.3. Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку представлен в таблице 11.3.

Таблица 11. 3 – Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

| Оценка (ГОС)                    | Итоговая сумма баллов, учитывает успешно сданный экзамен | Оценка (ECTS)           |
|---------------------------------|--|-------------------------|
| 5 (отлично) (зачтено)           | 90 - 100   | A (отлично)             |
| 4 (хорошо) (зачтено)            | 85 - 89  | B (очень хорошо)        |
|                                 | 75 - 84  | C (хорошо)              |
|                                 | 70 - 74  | D (удовлетворительно)   |
| 65 - 69                         |  |                         |
| 3 (удовлетворительно) (зачтено) | 60 - 64  | E (посредственно)       |
| 2 (неудовлетворительно) (не)    | Ниже 60 баллов   | F (неудовлетворительно) |

**12. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины****12.1. Основная литература**

1. Менеджмент [Текст]: учебник / В. Р. Веснин. - 4-е изд., перераб. и доп. - М.: Проспект, 2012. - 613 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)

**12.2. Дополнительная литература**

1. Менеджмент современной инновационной организации [Текст]: модульное учебное пособие / В. К. Жуков [и др.]; Федеральное агентство по образованию, Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники. - Томск: ТУСУР, 2009. - 236 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 15 экз.)

**12.3. Учебно-методическое пособие и программное обеспечение**

1. Менеджмент в научно-технической сфере: Методические указания для проведения практических занятий / Изоткина Н. Ю. - 2012. 54 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://edu.tusur.ru/publications/1946>, свободный.

2. Менеджмент: Методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе для студентов направления 080100.62 Экономика / Поталицына Л. М. - 2012. 74 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://edu.tusur.ru/publications/3336>, свободный.

**12.4. Базы данных, информационно справочные и поисковые системы**

1. Не предусмотрено

**13. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Лаборатории каф. ТУ: 209, 222.

**14. Фонд оценочных средств**

Фонд оценочных средств приведен в приложении 1.

**15. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины**

Без рекомендаций.

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования**

**«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ  
УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ»  
(ТУСУР)**

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе  
\_\_\_\_\_ П. Е. Троян  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

**Менеджмент в сервисе**

Уровень основной образовательной программы: **Бакалавриат**

Направление подготовки (специальность): **43.03.01 Сервис**

Профиль: **Информационный сервис**

Форма обучения: **очная**

Факультет: **РТФ, Радиотехнический факультет**

Кафедра: **ТУ, Кафедра телевидения и управления**

Курс: **4**

Семестр: **7**

Учебный план набора 2015 года

Разработчики:

- Ст. преподаватель каф. ТУ Зайцева Е. В.
- Ассистент каф. ТОР Семкина Л. А.

Экзамен: 7 семестр

Томск 2016

## 1. Введение

Фонд оценочных средств (ФОС) является приложением к рабочей программе дисциплины (практики) и представляет собой совокупность контрольно-измерительных материалов (типовые задачи (задания), контрольные работы, тесты и др.) и методов их использования, предназначенных для измерения уровня достижения студентом установленных результатов обучения.

ФОС по дисциплине (практике) используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов.

Перечень закрепленных за дисциплиной (практикой) компетенций приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Перечень закрепленных за дисциплиной компетенций

| Код   | Формулировка компетенции  | Этапы формирования компетенций  |
|-------|---|---|
| ПК-2  | готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства  | Должен знать основы рыночной экономики и менеджмента, специфику их применения в сфере сервиса.;<br>Должен уметь определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг.; |
| ОПК-1 | способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса | Должен владеть навыками менеджмента в сервисе.;   |

Общие характеристики показателей и критериев оценивания компетенций на всех этапах приведены в таблице 2.

Таблица 2 – Общие характеристики показателей и критериев оценивания компетенций по этапам

| Показатели и критерии                 | Знать   | Уметь   | Владеть  |
|---------------------------------------|---|---|--|
| Отлично (высокий уровень)             | Обладает фактическими и теоретическими знаниями в пределах изучаемой области с пониманием границ применимости | Обладает диапазоном практических умений, требуемых для развития творческих решений, абстрагирования проблем | Контролирует работу, проводит оценку, совершенствует действия работы   |
| Хорошо (базовый уровень)              | Знает факты, принципы, процессы, общие понятия в пределах изучаемой области                                   | Обладает диапазоном практических умений, требуемых для решения определенных проблем в области исследования  | Берет ответственность за завершение задач в исследовании, приспосабливает свое поведение к обстоятельствам в решении проблем |
| Удовлетворительно (пороговый уровень) | Обладает базовыми общими знаниями   | Обладает основными умениями, требуемыми для выполнения простых задач  | Работает при прямом наблюдении   |

## 2 Реализация компетенций

### 2.1 Компетенция ПК-2

ПК-2: готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в

том числе с учетом социальной политики государства.

Для формирования компетенции необходимо осуществить ряд этапов. Этапы формирования компетенции, применяемые для этого виды занятий и используемые средства оценивания представлены в таблице 3.

Таблица 3 – Этапы формирования компетенции и используемые средства оценивания

| Состав                           | Знать   | Уметь   | Владеть   |
|----------------------------------|---|---|---|
| Содержание этапов                | Основные принципы социальной политики государства. Основные этапы планирования производственно-хозяйственной деятельности. Методы определения спроса и конъюнктуры рынка.   | Определять спрос потребителей и конъюнктуру рынка. Соотносить цели и задачи деятельности предприятия сервиса с социальной политикой государства. Применять полученные знания о спросе и конъюнктуре рынка в процессе планирования.                | Инструментами планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса. Разработкой системы управления предприятий сервиса. Методами принятия решений при планировании деятельности предприятия сервиса. |
| Виды занятий                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Интерактивные практические занятия;</li> <li>• Интерактивные лекции;</li> <li>• Практические занятия;</li> <li>• Лекции;</li> <li>• Самостоятельная работа;</li> <li>• Подготовка к экзамену;</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Интерактивные практические занятия;</li> <li>• Интерактивные лекции;</li> <li>• Практические занятия;</li> <li>• Лекции;</li> <li>• Самостоятельная работа;</li> <li>• Подготовка к экзамену;</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Интерактивные практические занятия;</li> <li>• Самостоятельная работа;</li> </ul>  |
| Используемые средства оценивания | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Домашнее задание;</li> <li>• Опрос на занятиях;</li> <li>• Конспект самоподготовки;</li> <li>• Экзамен;</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Домашнее задание;</li> <li>• Опрос на занятиях;</li> <li>• Конспект самоподготовки;</li> <li>• Экзамен;</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Домашнее задание;</li> <li>• Экзамен;</li> </ul>   |

Формулировка показателей и критериев оценивания данной компетенции приведена в таблице 4.

Таблица 4 – Показатели и критерии оценивания компетенции на этапах

| Состав                    | Знать   | Уметь  | Владеть   |
|---------------------------|---|--|---|
| Отлично (высокий уровень) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Основные этапы планирования производственно-хозяйственной деятельности. ;</li> <li>• Методы определения спроса и конъюнктуры рынка. ;</li> <li>• Основные принципы социальной политики государства. ;</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Определять спрос потребителей и конъюнктуру рынка. ;</li> <li>• Соотносить цели и задачи деятельности предприятия сервиса с социальной политикой государства. ;</li> <li>• Применять полученные знания о спросе и конъюнктуре рынка в процессе</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Инструментами планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса.;</li> <li>• Разработкой системы управления предприятий сервиса.;</li> <li>• Методами принятия решений при планировании</li> </ul> |

|                                       |   |  |   |
|---------------------------------------|---|--|---|
|                                       |   | планирования.;   | деятельности предприятия сервиса.;  |
| Хорошо (базовый уровень)              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Основные этапы планирования производственно-хозяйственной деятельности. ;</li> <li>• Методы определения спроса и конъюнктуры рынка. ;</li> </ul>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Применять полученные знания о спросе и конъюнктуре рынка в процессе планирования. ;</li> <li>• Соотносить цели и задачи деятельности предприятия сервиса с социальной политикой государства. ;</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Инструментами планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса. ;</li> <li>• Разработкой системы управления предприятий сервиса. ;</li> </ul> |
| Удовлетворительно (пороговый уровень) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Основные этапы планирования производственно-хозяйственной деятельности. ;</li> <li>• Основные принципы социальной политики государства. ;</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Применять полученные знания о спросе и конъюнктуре рынка в процессе планирования. ;</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Методами принятия решений при планировании деятельности предприятия сервиса.;</li> <li>• Разработкой системы управления предприятий сервиса.;</li> </ul>                 |

## 2.2 Компетенция ОПК-1

ОПК-1: способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса.

Для формирования компетенции необходимо осуществить ряд этапов. Этапы формирования компетенции, применяемые для этого виды занятий и используемые средства оценивания представлены в таблице 5.

Таблица 5 – Этапы формирования компетенции и используемые средства оценивания

| Состав            | Знать  | Уметь  | Владеть   |
|-------------------|--|--|---|
| Содержание этапов | Требования информационной безопасности.<br>Источники информации по объекту сервиса.<br>Особенности информационной и библиографической культуры.                              | Решать стандартные задачи профессиональной деятельности. Подбирать источники информации по объекту сервиса, в зависимости от поставленной задачи.<br>Применять информационно-коммуникационные технологии для решения профессиональных задач. | Информационно-коммуникационными технологиями. Навыками работы с различными поисковыми технологиями. Методами обеспечения информационной безопасности. |
| Виды занятий      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Интерактивные практические занятия;</li> <li>• Интерактивные лекции;</li> <li>• Практические занятия;</li> <li>• Лекции;</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Интерактивные практические занятия;</li> <li>• Интерактивные лекции;</li> <li>• Практические занятия;</li> <li>• Лекции;</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Интерактивные практические занятия;</li> <li>• Самостоятельная работа;</li> </ul>                            |

|                                  |   |   |   |
|----------------------------------|---|---|---|
|                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Самостоятельная работа;</li> <li>• Подготовка к экзамену;</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Самостоятельная работа;</li> <li>• Подготовка к экзамену;</li> </ul>   |   |
| Используемые средства оценивания | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Домашнее задание;</li> <li>• Опрос на занятиях;</li> <li>• Конспект самоподготовки;</li> <li>• Экзамен;</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Домашнее задание;</li> <li>• Опрос на занятиях;</li> <li>• Конспект самоподготовки;</li> <li>• Экзамен;</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Домашнее задание;</li> <li>• Экзамен;</li> </ul> |

Формулировка показателей и критериев оценивания данной компетенции приведена в таблице 6.

Таблица 6 – Показатели и критерии оценивания компетенции на этапах

| Состав                                | Знать   | Уметь   | Владеть   |
|---------------------------------------|---|---|---|
| Отлично (высокий уровень)             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Требования информационной безопасности. ;</li> <li>• Источники информации по объекту сервиса.;</li> <li>• Особенности информационной и библиографической культуры.;</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Решать стандартные задачи профессиональной деятельности. ;</li> <li>• Подбирать источники информации по объекту сервиса, в зависимости от поставленной задачи.;</li> <li>• Применять информационно-коммуникационные технологии для решения профессиональных задач.;</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Информационно-коммуникационными технологиями. ;</li> <li>• Навыками работы с различными поисковыми технологиями.;</li> <li>• Методами обеспечения информационной безопасности.;</li> </ul> |
| Хорошо (базовый уровень)              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Требования информационной безопасности.;</li> <li>• Источники информации по объекту сервиса.;</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Решать стандартные задачи профессиональной деятельности. ;</li> <li>• Применять информационно-коммуникационные технологии для решения профессиональных задач.;</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Информационно-коммуникационными технологиями. ;</li> <li>• Навыками работы с различными поисковыми технологиями.;</li> </ul>   |
| Удовлетворительно (пороговый уровень) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Требования информационной безопасности. ;</li> <li>• Особенности информационной и библиографической культуры.;</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Решать стандартные задачи профессиональной деятельности. ;</li> <li>• Подбирать источники информации по объекту сервиса, в зависимости от поставленной задачи.;</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Информационно-коммуникационными технологиями. ;</li> </ul>   |



### **3 Типовые контрольные задания**

Для реализации вышеперечисленных задач обучения используются типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, в следующем составе.

#### **3.1 Вопросы на самоподготовку**

- Культурный профиль российских потребителей. Качества российского работника
- Исследование человеческого потенциала
- Классификация методов оценки менеджеров

#### **3.2 Темы домашних заданий**

– Взаимодействие социально-экономических и организационно-технологических факторов управления. Власть, партнерство и эффективность менеджмента. Внешние связи и возможности менеджмента в сфере сервиса. Дифференциация и интеграция в системе менеджмента. Инновационный и креативный потенциал менеджмента. Использование в управлении методов психологии. История зарождения профессионального менеджмента. Концепция антикризисного управления организацией. Кризисы и цикличность в развитии организации. Лидерство и стиль управления. Методология и организация нововведений в менеджменте. Механизм, система и технология управления качеством сервисных услуг. Модель современного менеджера. Организация контроля за деятельностью подчиненных на предприятиях сервиса. Особенности российского менеджмента. Оценка и измерение эффективности менеджмента. Роль информации в менеджменте организации. Сравнительный анализ американского и западноевропейского менеджмента. Сравнительный анализ американского и японского менеджмента. Среда организации и ее влияние на развитие менеджмента. Стратегическое и текущее планирование деятельности предприятия сферы сервиса. Типы вознаграждения и их влияние на мотивационное поведение человека. Управление проектами в условиях современного менеджмента. Формальное и неформальное управление: воздействие, сочетание и развитие. Формирование и развитие этики менеджмента.

#### **3.3 Темы опросов на занятиях**

- Классификация рисков. Основные причины возникновения рисков в сфере сервиса. Методы минимизации рисков.
- Факторы, влияющие на процесс разработки и принятия решения. Модели и методы принятия управленческих решений в сфере сервиса.
- Сущность понятия «конфликт» и причины его возникновения. Методы и стили управления конфликтными ситуациями.
- Смысл и эволюция понятия «мотивация». Содержательные и процессуальные теории мотивации. Особенности, ошибки и принципы мотивации на предприятиях сервиса.
- Соотношение понятий «власть» и «лидерство». Четыре роли менеджера по И. Адизесу.
- Классификация коммуникаций. Формальные и неформальные связи. Взаимодействие с потребителями услуг. Психология процесса обслуживания.
- Виды организационных структур сервисного предприятия. Проектирование организационной структуры сервисного предприятия.
- Содержание и виды планирования. Взаимосвязь стратегического и тактического планирования.
- Внешняя и внутренняя среда сервисного предприятия. Цели и задачи сервисного предприятия.
- Природа и характер сервисной деятельности. Специфика рынка услуг. Особенности менеджмента в сфере услуг.

#### **3.4 Экзаменационные вопросы**

- Природа и характер сервисной деятельности. Специфика рынка услуг. Особенности менеджмента в сфере услуг. Внешняя и внутренняя среда сервисного предприятия. Цели и задачи сервисного предприятия. Содержание и виды планирования. Взаимосвязь стратегического и

тактического планирования. Виды организационных структур сервисного предприятия. Проектирование организационной структуры сервисного предприятия. Классификация коммуникаций. Формальные и неформальные связи. Взаимодействие с потребителями услуг. Психология процесса обслуживания. Соотношение понятий «власть» и «лидерство». Четыре роли менеджера по И. Адизесу. Смысл и эволюция понятия «мотивация». Содержательные и процессуальные теории мотивации. Особенности, ошибки и принципы мотивации на предприятиях сервиса. Сущность понятия «конфликт» и причины его возникновения. Методы и стили управления конфликтными ситуациями. Факторы, влияющие на процесс разработки и принятия решения. Модели и методы принятия управленческих решений в сфере сервиса. Классификация рисков. Основные причины возникновения рисков в сфере сервиса. Методы минимизации рисков.

#### **4 Методические материалы**

Для обеспечения процесса обучения и решения задач обучения используются следующие материалы:

– методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, согласно п. 12 рабочей программы.

##### **4.1. Основная литература**

1. Менеджмент [Текст]: учебник / В. Р. Веснин. - 4-е изд., перераб. и доп. - М.: Проспект, 2012. - 613 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)

##### **4.2. Дополнительная литература**

1. Менеджмент современной инновационной организации [Текст]: модульное учебное пособие / В. К. Жуков [и др.]; Федеральное агентство по образованию, Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники. - Томск: ТУСУР, 2009. - 236 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 15 экз.)

##### **4.3. Учебно-методическое пособие и программное обеспечение**

1. Менеджмент в научно-технической сфере: Методические указания для проведения практических занятий / Изоткина Н. Ю. - 2012. 54 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://edu.tusur.ru/publications/1946>, свободный.

2. Менеджмент: Методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе для студентов направления 080100.62 Экономика / Поталицына Л. М. - 2012. 74 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://edu.tusur.ru/publications/3336>, свободный.

##### **4.4. Базы данных, информационно справочные и поисковые системы**

1. Не предусмотрено