

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 (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, ПК-2
	Итого	2	
3 Планирование в сервисе	Содержание и виды планирования. Взаимосвязь стратегического и тактического планирования.	2	ОПК-1, 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, 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, ПК-2
	Итого	1	
6 Модель современного менеджера	Соотношение понятий «власть» и «лидерство». Четыре роли менеджера по И. Адизесу.	2	ОПК-1, 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, ПК-2
	Итого	2	
8 Управление конфликтами	Сущность понятия «конфликт» и причины его возникновения. Методы и стили управления конфликтными ситуациями.	2	ОПК-1, 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, ПК-2
	Итого	2	
10 Риск-менеджмент	Классификация рисков. Основные причины возникновения рисков в сфере сервиса. Методы минимизации рисков.	2	ОПК-1, 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. Глобализация услуг: менеджмент услуг на международной арене.	2	ОПК-1, ПК-2
	Итого	2	
2 Внутренняя и внешняя среда бизнеса в сфере сервиса	Сервисная организация как система. Стратегические направления в сфере услуг и конкурентоспособность.	4	ОПК-1, ПК-2
	Итого	4	
3 Планирование в сервисе	Поведение потребителя и модель принятия решения потребителем.	4	ОПК-1, ПК-2
	Итого	4	
4 Понятие и виды организационных структур управления сервисным предприятием	Организационная структура, необходимая для сервисных предприятий.	4	ОПК-1, ПК-2
	Итого	4	
5 Система коммуникации на предприятиях сервиса	Типы сотрудников в сфере услуг.	2	ОПК-1, ПК-2
	Итого	2	
6 Модель современного менеджера	Оценка потенциала менеджера. Планирование карьеры менеджера.	4	ОПК-1, ПК-2
	Итого	4	
7 Мотивация труда на предприятиях сервиса	Материальные и нематериальные формы вознаграждения	4	ОПК-1, ПК-2
	Итого	4	
8 Управление конфликтами	Модель расхождений качества услуг.	4	ОПК-1, ПК-2
	Итого	4	
9 Методы принятия решений в сфере сервиса	Почему спрос и предложение в сфере услуг трудно согласовать. Прогнозирование спроса на услуги как основа планирования действий.	4	ОПК-1, ПК-2

	Итого	4	
10 Риск-менеджмент	Количественные методы анализа рисков.	4	ОПК-1, 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, 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, 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, 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, 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, ПК-2	Опрос на занятиях, Домашнее задание,



предприятиях сервиса	семинарам			Компонент своевременности
	Проработка лекционного материала	0		
	Итого	2		
6 Модель современного менеджера	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	4	ОПК-1, 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		
7 Мотивация труда на предприятиях сервиса	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	4	ОПК-1, 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		
8 Управление конфликтами	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	4	ОПК-1, ПК-2	Опрос на занятиях, Домашнее задание, Компонент своевременности
	Проработка лекционного материала	1		
	Итого	5		
9 Методы принятия решений в сфере сервиса	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	4	ОПК-1, ПК-2	Опрос на занятиях, Домашнее задание, Компонент своевременности
	Проработка лекционного материала	1		
	Итого	5		
10 Риск-менеджмент	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	4	ОПК-1, ПК-2	Опрос на занятиях, Домашнее задание, Компонент 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.; 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. Источники информации по объекту сервиса. Особенности информационной и библиографической культуры.	Решать стандартные задачи профессиональной деятельности. Подбирать источники информации по объекту сервиса, в зависимости от поставленной задачи. 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