МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

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

УТВЕРЖДАЮ
Директор департамента образования
_____ П. Е. Троян
«___» _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Менеджмент в сервисе

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**
Направление подготовки / специальность: **43.03.01 Сервис**
Направленность (профиль) / специализация: **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	Самостоятельная работа	54	54	часов
5	Всего (без экзамена)	108	108	часов
6	Подготовка и сдача экзамена	36	36	часов
7	Общая трудоемкость	144	144	часов
		4.0	4.0	З.Е.

Экзамен: 7 семестр

Томск 2018

Согласована на портале № 24264

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
протокол № 54 от «15» 6 2018 г.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Рабочая программа дисциплины составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 43.03.01 Сервис, утвержденного 20.10.2015 года, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ТУ «___» _____ 20__ года, протокол №_____.

Разработчики:

Доцент каф. ТУ _____ А. В. Бусыгина

Ассистент каф. ТОР _____ Л. А. Семкина

Заведующий обеспечивающей каф. ТУ _____ Т. Р. Газизов

Рабочая программа дисциплины согласована с факультетом и выпускающей кафедрой:

Декан РТФ _____ К. Ю. Попова

Заведующий выпускающей каф. ТУ _____ Т. Р. Газизов

Эксперты:

доцент каф. ТУ _____ А. Н. Булдаков

доцент каф. ТОР _____ С. И. Богомолов

Согласована на портале № 24264

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.Б.10) относится к блоку 1 (базовая часть).

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются: 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;

– ОПК-3 готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя;

В результате изучения дисциплины обучающийся 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 4.0 зачетных единицы и представлена в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины

Виды учебной деятельности	Всего часов	Семестры
		7 семестр
Аудиторные занятия (всего)	54	54
Лекции	18	18
Практические занятия	36	36
Самостоятельная работа (всего)	54	54
Проработка лекционного материала	9	9
Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	9	9
Подготовка к практическим занятиям, семинарам	36	36

Согласована на портале № 24264

Всего (без экзамена)	108	108
Подготовка и сдача экзамена	36	36
Общая трудоемкость, ч	144	144
Зачетные Единицы	4.0	4.0

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	Лек., ч	Прак. зан., ч	Сам. раб., ч	Всего часов (без экзамена)	Формируемые компетенции
7 семестр					
1 Система коммуникации на предприятиях сервиса	1	2	2	5	ОПК-1, ОПК-3
2 Модель современного менеджера	2	4	8	14	ОПК-1, ОПК-3
3 Управление конфликтами	2	4	5	11	ОПК-1, ОПК-3
4 Методы принятия решений в сфере сервиса	2	4	5	11	ОПК-1, ОПК-3
5 Риск-менеджмент	2	4	5	11	ОПК-1, ОПК-3
6 Специфика менеджмента в сфере сервиса	1	2	3	6	ОПК-1, ОПК-3
7 Внутренняя и внешняя среда бизнеса в сфере сервиса	2	4	8	14	ОПК-1, ОПК-3
8 Планирование в сервисе	2	4	5	11	ОПК-1, ОПК-3
9 Понятие и виды организационных структур управления сервисным предприятием	2	4	5	11	ОПК-1, ОПК-3
10 Мотивация труда на предприятиях сервиса	2	4	8	14	ОПК-1, ОПК-3
Итого за семестр	18	36	54	108	
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 Система коммуникации на предприятиях сервиса	Классификация коммуникаций. Формальные и неформальные связи. Взаимодействие с потребителями услуг. Психология процесса обслуживания.	1	ОПК-1, ОПК-3

Согласована на портале № 24264

	Итого	1	
2 Модель современного менеджера	Соотношение понятий «власть» и «лидерство». Четыре роли менеджера по И. Адизесу.	2	ОПК-1, ОПК-3
	Итого	2	
3 Управление конфликтами	Сущность понятия «конфликт» и причины его возникновения. Методы и стили управления конфликтными ситуациями.	2	ОПК-1, ОПК-3
	Итого	2	
4 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, ОПК-3
	Итого	2	
5 Риск-менеджмент	Классификация рисков. Основные причины возникновения рисков в сфере сервиса. Методы минимизации рисков и учет требований ИБ к объектам сервиса.	2	ОПК-1, ОПК-3
	Итого	2	
6 Специфика менеджмента в сфере сервиса	Природа и характер сервисной деятельности. Специфика рынка услуг. Особенности менеджмента в сфере услуг.	1	ОПК-1, ОПК-3
	Итого	1	
7 Внутренняя и внешняя среда бизнеса в сфере сервиса	Внешняя и внутренняя среда сервисного предприятия. Цели и задачи сервисного предприятия.	2	ОПК-1, ОПК-3
	Итого	2	
8 Планирование в сервисе	Содержание и виды планирования. Взаимосвязь стратегического и тактического планирования.	2	ОПК-1, ОПК-3
	Итого	2	
9 Понятие и виды организационных структур управления сервисным предприятием	Виды организационных структур сервисного предприятия. Проектирование организационной структуры сервисного предприятия.	2	ОПК-1, ОПК-3
	Итого	2	
10 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, ОПК-3
	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

Согласована на портале № 24264

	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, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Компетенции	Виды занятий			Формы контроля
	Лек.	Прак. зан.	Сам. раб.	
ОПК-1	+	+	+	Домашнее задание, Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Тест
ОПК-3	+	+	+	Домашнее задание, Опрос на занятиях, Тест

6. Интерактивные методы и формы организации обучения

Не предусмотрено РУП.

7. Лабораторные работы

Не предусмотрено РУП.

8. Практические занятия (семинары)

Наименование практических занятий (семинаров) приведено в таблице 8.1.

Таблица 8.1 – Наименование практических занятий (семинаров)

Названия разделов	Наименование практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
7 семестр			
1 Система коммуникации на предприятиях сервиса	Типы сотрудников в сфере услуг.	2	ОПК-1, ОПК-3
	Итого	2	
2 Модель современного менеджера	Оценка потенциала менеджера. Планирование карьеры менеджера.	4	ОПК-1, ОПК-3
	Итого	4	
3 Управление конфликтами	Модель расхождений качества услуг.	4	ОПК-1, ОПК-3
	Итого	4	
4 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, ОПК-3

Согласована на портале № 24264

	Итого	4	
5 Риск-менеджмент	Количественные методы анализа рисков.	4	ОПК-1, ОПК-3
	Итого	4	
6 Специфика менеджмента в сфере сервиса	Природа услуг и проблемы, возникающие при их оказании. Глобализация услуг: менеджмент услуг на международной арене.	2	ОПК-1, ОПК-3
	Итого	2	
7 Внутренняя и внешняя среда бизнеса в сфере сервиса	Сервисная организация как система. Стратегические направления в сфере услуг и конкурентоспособность.	4	ОПК-1, ОПК-3
	Итого	4	
8 Планирование в сервисе	Поведение потребителя и модель принятия решения потребителем.	4	ОПК-1, ОПК-3
	Итого	4	
9 Понятие и виды организационных структур управления сервисным предприятием	Организационная структура, необходимая для сервисных предприятий.	4	ОПК-1, ОПК-3
	Итого	4	
10 Мотивация труда на предприятиях сервиса	Материальные и нематериальные формы вознаграждения	4	ОПК-1, ОПК-3
	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 Система коммуникации на предприятиях сервиса	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	2	ОПК-1, ОПК-3	Домашнее задание, Опрос на занятиях, Тест
	Проработка лекционного материала	0		
	Итого	2		
2 Модель современного менеджера	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	4	ОПК-1, ОПК-3	Домашнее задание, Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Тест
	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	3		

Согласована на портале № 24264

	Проработка лекционного материала	1		
	Итого	8		
3 Управление конфликтами	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	4	ОПК-1, ОПК-3	Домашнее задание, Опрос на занятиях, Тест
	Проработка лекционного материала	1		
	Итого	5		
4 Методы принятия решений в сфере сервиса	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	4	ОПК-1, ОПК-3	Домашнее задание, Опрос на занятиях, Тест
	Проработка лекционного материала	1		
	Итого	5		
5 Риск-менеджмент	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	4	ОПК-1, ОПК-3	Домашнее задание, Опрос на занятиях, Тест
	Проработка лекционного материала	1		
	Итого	5		
6 Специфика менеджмента в сфере сервиса	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	2	ОПК-1, ОПК-3	Домашнее задание, Опрос на занятиях, Тест
	Проработка лекционного материала	1		
	Итого	3		
7 Внутренняя и внешняя среда бизнеса в сфере сервиса	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	4	ОПК-1, ОПК-3	Домашнее задание, Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Тест
	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	3		
	Проработка лекционного материала	1		
	Итого	8		
8 Планирование в сервисе	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	4	ОПК-1, ОПК-3	Домашнее задание, Опрос на занятиях, Тест
	Проработка лекционного материала	1		
	Итого	5		
9 Понятие и виды организационных структур управления	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	4	ОПК-1, ОПК-3	Домашнее задание, Опрос на занятиях, Тест

Согласована на портале № 24264

сервисным предприятием	Проработка лекционного материала	1		
	Итого	5		
10 Мотивация труда на предприятиях сервиса	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	4	ОПК-1, ОПК-3	Домашнее задание, Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Тест
	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	3		
	Проработка лекционного материала	1		
	Итого	8		
Итого за семестр		54		
	Подготовка и сдача экзамена	36		Экзамен
Итого		90		

10. Курсовой проект / курсовая работа

Не предусмотрено РУП.

11. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся

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
Конспект самоподготовки	7		7	14
Опрос на занятиях	6	6	6	18
Тест	4	6	8	18
Итого максимум за период	27	12	31	70
Экзамен				30
Нарастающим итогом	27	39	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

Согласована на портале № 24264

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)
3 (удовлетворительно) (зачтено)	65 - 69	
	60 - 64	E (посредственно)
2 (неудовлетворительно) (не зачтено)	Ниже 60 баллов	F (неудовлетворительно)

12. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

12.1. Основная литература

1. Стратегический менеджмент: Учебное пособие / Емельянова Е. А. - 2015. 114 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/4957 (дата обращения: 06.07.2018).

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

12.3. Учебно-методические пособия

12.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

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 (дата обращения: 06.07.2018).
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 (дата обращения: 06.07.2018).

12.3.2. Учебно-методические пособия для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Учебно-методические материалы для самостоятельной и аудиторной работы обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

Для лиц с нарушениями зрения:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме увеличенным шрифтом.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в форме электронного документа;

Согласована на портале № 24264

– в печатной форме.

12.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. При изучении дисциплины рекомендуется использовать базы данных и информационно-справочные системы, к которым у ТУСУРа есть доступ https://lib.tusur.ru/ru/resursy/bazy-dannyh" или перечислить БД, которые можно найти по ссылке - https://lib.tusur.ru/ru/resursy/bazy-dannyh

13. Материально-техническое обеспечение дисциплины и требуемое программное обеспечение

13.1. Общие требования к материально-техническому и программному обеспечению дисциплины

13.1.1. Материально-техническое и программное обеспечение для лекционных занятий

Для проведения занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используется учебная аудитория с количеством посадочных мест не менее 22-24, оборудованная доской и стандартной учебной мебелью. Имеются демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации по лекционным разделам дисциплины.

13.1.2. Материально-техническое и программное обеспечение для практических занятий

Учебная аудитория

учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, учебная аудитория для проведения занятий практического типа, помещение для проведения групповых и индивидуальных консультаций, помещение для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации

634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 206 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение не требуется.

13.1.3. Материально-техническое и программное обеспечение для самостоятельной работы

Для самостоятельной работы используются учебные аудитории (компьютерные классы), расположенные по адресам:

- 634050, Томская область, г. Томск, Ленина проспект, д. 40, 233 ауд.;
- 634045, Томская область, г. Томск, ул. Красноармейская, д. 146, 201 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 126 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 207 ауд.

Состав оборудования:

- учебная мебель;
- компьютеры класса не ниже ПЭВМ INTEL Celeron D336 2.8ГГц. - 5 шт.;
- компьютеры подключены к сети «Интернет» и обеспечивают доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

Перечень программного обеспечения:

- Microsoft Windows;
- OpenOffice;
- Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows;
- 7-Zip;
- Google Chrome.

Согласована на портале № 24264

13.2. Материально-техническое обеспечение дисциплины для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Освоение дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения.

При занятиях с обучающимися **с нарушениями слуха** предусмотрено использование звукоусиливающей аппаратуры, мультимедийных средств и других технических средств приема/передачи учебной информации в доступных формах, мобильной системы преподавания для обучающихся с инвалидностью, портативной индукционной системы. Учебная аудитория, в которой занимаются обучающиеся с нарушением слуха, оборудована компьютерной техникой, аудиотехникой, видеотехникой, электронной доской, мультимедийной системой.

При занятиях с обучающимися **с нарушениями зрениями** предусмотрено использование в лекционных и учебных аудиториях возможности просмотра удаленных объектов (например, текста на доске или слайда на экране) при помощи видеоувеличителей для комфортного просмотра.

При занятиях с обучающимися **с нарушениями опорно-двигательного аппарата** используются альтернативные устройства ввода информации и другие технические средства приема/передачи учебной информации в доступных формах, мобильной системы обучения для людей с инвалидностью.

14. Оценочные материалы и методические рекомендации по организации изучения дисциплины

14.1. Содержание оценочных материалов и методические рекомендации

Для оценки степени сформированности и уровня освоения закрепленных за дисциплиной компетенций используются оценочные материалы в составе:

14.1.1. Тестовые задания

1. Менеджмент – это…

а. Управление хозяйственной деятельностью;

б. Государственное или общественное управление;

в. Управление в неживой природе;

г. Управление автомобилем.

2. Продуктом управленческого труда является:

а. Организационная структура;

б. Функции менеджмента;

в. Система управления;

г. Коммуникации.

3. Одними из методов управления в менеджменте являются?

а. Мотивационные;

б. Организационные;

в. Финансовые;

г. Юридические.

4. Общепринятым является разделение управления на следующие уровни?

а. Первый, второй, третий;

б. Главный и второстепенный;

в. Основной и производные;

г. Высший, средний и нижний.

5. Менеджер – это…

а. Наемный работник, осуществляющий управленческую деятельность и решающий управленческие задачи;

б. Человек в организации, занимающийся документооборотом;

в. Помощник руководителя;

г. Человек, применяющий свои средства или заемный капитал в целях получения прибыли.

6. В каком подходе в менеджменте ключевым положением является взаимодействие и взаимосвязь всех компонентов организации?

а. Процессный;

б. Системный;

Согласована на портале № 24264

в. Ситуационный;
г. Целевой.
7. Какой подход в менеджменте рассматривает управление как взаимосвязанные действия?
а. Процессный;
б. Системный;
в. Ситуационный;
г. Целевой.
8. Процесс обмена информацией, ее смысловым значением между людьми – это…
а. Диалог;
б. Дискуссия;
в. Контакт;
г. Коммуникация.
9. Директор дает указания начальникам цехов, а те в свою очередь ставят конкретные задания перед подчиненными. К какому типу относятся эти коммуникации?
а. Внутренние коммуникации;
б. Коммуникации между подразделениями;
в. Коммуникации руководитель-подчиненный;
г. Коммуникации по нисходящей.
10. Обмен информацией между организациями и ее внешней средой называется…
а. Внешняя информационная сеть;
б. Внешние коммуникации;
в. Внешняя связь;
г. Управляемость организации.
11. Процесс принятия решений начинается с:
а. Сбора информации о ситуации;
б. Анализа внешней среды;
в. Выявления проблемы;
г. Формулирования целей.
12. Процесс побуждения себя и других к деятельности для достижения личных целей или целей организации – это…
а. Руководство;
б. Контроль;
в. Мотивация;
г. Распорядительство.
13. Организационная структура управления – это…
а. Совокупность работников аппарата управления и их деловые отношения;
б. Совокупность взаимосвязанных звеньев и уровней управления;
в. Совокупность руководящих должностей в аппарате управления;
г. Совокупность наиболее авторитетных управленческих работников.
14. Взаимоотношения, обеспечивающие координацию действий работников, находящихся на одном уровне управления, являются:
а. Линейными звеньями управления;
б. Функциональными звеньями управления;
в. Вертикальными связями управления;
г. Горизонтальными связями управления.
15. Какая из названных организационных структур управления является наиболее простой?
а. Линейно-штабная;
б. Линейная;
в. Дивизионная;
г. Функциональная.
16. Лидерство – это способность эффективно использовать все имеющиеся…
а. Материальные ресурсы;
б.Человеческие ресурсы;
в. Источники власти;

Согласована на портале № 24264

г. Ресурсы.

17. Какое определение соответствует понятию «власть»?

а. Поведение одного лица, которое вносит изменение в поведение другого;

б. Манера поведения руководителя по отношению к подчиненному;

в. Влияние одного лица на действия другого;

г. Возможность влиять на поведение других лиц.

18. Стиль руководства – это..

а. Основные требования, предъявляемые к осуществлению функций управления и построению органов управления;

б. Формы воздействия на подчиненных;

в. Устойчивые доминирующие формы управленческих отношений между руководителем и подчиненными;

г. Правила выбора альтернатив при принятии решения.

19. Стиль руководства, характеризующийся партнерскими отношениями, коллегиальным обсуждением проблем, самостоятельностью и инициативностью, взаимным контролем, называется…

а. Либеральным;

б. Демократическим;

в. Диктаторским;

г. Авторитетным.

20. Власть, построенная на силе личных качеств или способности лидера, является…

а. Харизматической;

б. Экспертной;

в. Принудительной;

г. Диктаторской.

14.1.2. 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.

14.1.3. 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.

Согласована на портале № 24264

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.

14.1.4. Темы опросов на занятиях

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 и учет требований ИБ к объектам сервиса.

14.1.5. Вопросы на самоподготовку

Особенности менеджмента в сфере услуг.

Цели и задачи сервисного предприятия.

Взаимосвязь стратегического и тактического планирования.

Проектирование организационной структуры сервисного предприятия.

Формальные и неформальные связи.

Психология процесса обслуживания.

Смысл и эволюция понятия «мотивация». Особенности, ошибки и принципы мотивации на предприятиях сервиса.

Методы и стили управления конфликтными ситуациями.

Модели и методы принятия управленческих решений в сфере сервиса.

Основные причины возникновения рисков в сфере сервиса.

14.2. Требования к оценочным материалам для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предусмотрены дополнительные оценочные материалы, перечень которых указан в таблице 14.

Таблица 14 – Дополнительные материалы оценивания для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Категории обучающихся	Виды дополнительных оценочных материалов	Формы контроля и оценки результатов обучения
С нарушениями слуха	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы	Преимущественно письменная проверка
С нарушениями зрения	Собеседование по вопросам к зачету, опрос по терминам	Преимущественно устная проверка (индивидуально)
С нарушениями	Решение дистанционных тестов,	Преимущественно дистанционными

Согласована на портале № 24264

опорно-двигательного аппарата	контрольные работы, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету	методами
С ограничениями по общемедицинским показаниям	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы, устные ответы	Преимущественно проверка методами исходя из состояния обучающегося на момент проверки

14.3. Методические рекомендации по оценочным материалам для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной форме;
- в печатной форме с увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- методом чтения ассистентом задания вслух;
- предоставление задания с использованием сурдоперевода.

Лицам с ограниченными возможностями здоровья и инвалидам увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких обучающихся предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге;
- набор ответов на компьютере;
- набор ответов с использованием услуг ассистента;
- представление ответов устно.

Процедура оценивания результатов обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме увеличенным шрифтом.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

При необходимости для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

Согласована на портале № 24264