

**ИНСТИТУТ ДРУЖБЫ
НАРОДОВ КAVKAZA**

ИДНК

ИНСТИТУТ ДРУЖБЫ НАРОДОВ КAVKAZA

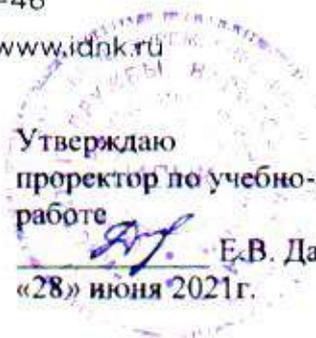
ИДНК – это сотрудничество, взаимопомощь, взаимовыручка.
ВНЕДИПЛОМАТИЧЕСКИЙ ЭКОНОМИКА

355008 г. Ставрополь, пр-т. Карла Маркса, 7

+7 (8652) 28-25-00

+7 (8652) 28-03-46

idnk@mail.ru | www.idnk.ru



Утверждаю
проректор по учебно-методической
работе

Е.В. Давыдова
Е.В. Давыдова
«28» июня 2021г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ Б1.В.10 МЕНЕДЖМЕНТ В СЕРВИСЕ

Направление подготовки 43.03.01 СЕРВИС

Направленность (профиль) программы: Социально-культурный сервис

Квалификация выпускника: Бакалавр

Форма обучения: очная

Год начала подготовки – 2021

Разработана
старший преподаватель кафедры экономики и
управления

А.В. Зацаринина
А.В. Зацаринина

Согласована

зав. выпускающей кафедрой

Е.Н. Балашова
Е.Н. Балашова

Рекомендована
на заседании кафедры экономики и управления
от «28» июня 2021г.

протокол № 10
Зав. кафедрой *Б.К. Тебиев*
Тебиев Б.К.

Одобрена
на заседании учебно-методической
комиссии ИДНК

от «28» июня 2021г.
протокол № 10

Председатель УМК
Ф.И.О.
Ф.И.О.

Ставрополь, 2021

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Цель учебной дисциплины сформировать у обучающихся основ теоретических знаний в области теории менеджмента; сформировать профессиональные навыки в деятельности менеджера в сфере сервиса.

1.2. Задачи:

- обучение студентов теоретическим основам структурного построения организации, организации труда, рабочего места, управления персоналом организации в сфере сервиса;
- развитие навыков в применении теоретических знаний на практике;
- развитие у студентов логического и аналитического мышления, умение применять законы организации.

2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Освоение дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Соотношение результатов изучения дисциплины результатам освоения ОПОП

| Результаты освоения ОПОП (компетенции) | Результаты изучения дисциплины. Обучающийся должен: | Знать, Уметь, Владеть |
|---|---|-----------------------|
| ОК-4 способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия | Знать: -современную методiku комплексного изучения теоретических и практических аспектов менеджмента в управлении коллективом | З-1 |
| | Уметь: - адекватно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия | У-1 |
| | Владеть: - навыками работы в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; | В-1 |
| | | |
| ОПК-3 готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя | Знать: - организационные структуры, мероприятия и полномочия с учетом личной ответственности за осуществления мероприятий; | З-2 |
| | Уметь: - анализировать и разрабатывать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя; | У-2 |
| | Владеть: -навыками организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя | В-2 |
| | | |
| ПК-1 готовность к организации | Знать: - направления и методы исследования | З-3 |
| | | |

| | | |
|--|--|------------|
| контактной зоны предприятия сервиса | предпринимательской среды при создании и развитии новых организаций (направлений деятельности, продуктов) | |
| | Уметь: | |
| | - формулировать цели создания новых организаций и составлять бизнес-план их деятельности | У-3 |
| | Владеть: | |
| | - навыками бизнес-планирования создания и развития новых организаций (направлений деятельности, продуктов) | В-3 |

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.Б.14 «Менеджмент в сервисе» относится к вариативной части дисциплин Блока 1 ОПОП направления подготовки 43.03.01 Сервис.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Распределение академических часов дисциплины по курсам и семестрам изучения
Общая трудоемкость дисциплины составляет **5** зачетных единиц (**180** академ. часов)

| Наименования видов учебной деятельности | Всего часов | |
|--|----------------------|------------------------|
| | Очная форма обучения | Заочная форма обучения |
| Период изучения | 2 курс, 4 семестр | 2 курс |
| Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в том числе: | 36 | 8 |
| Лекции | 18 | 4 |
| Практические занятия | 18 | 4 |
| Самостоятельная работа | 36 | 60 |
| Вид промежуточной аттестации – зачет | - | 4 |
| Трудоемкость дисциплины за семестр | 72 | 72 |
| Период изучения | 3 курс, 5 семестр | 3 курс |
| Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в том числе: | 36 | 8 |
| Лекции | 18 | 4 |
| Практические занятия | 18 | 4 |
| Самостоятельная работа | 27 | 91 |
| Вид промежуточной аттестации – экзамен | 45 | 9 |
| Трудоемкость дисциплины за семестр | 108 | 108 |
| Общая трудоемкость дисциплины | 180 | 180 |

**5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ
С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА
АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ**

5.1. Структура учебной дисциплины

5.1.1. Структура учебной дисциплины очная форма обучения

| Наименование тем дисциплины | Лекции | Практические занятия | Лабораторные занятия | СР | Форма контроля |
|---|--------|----------------------|----------------------|----|---|
| 2 курс, 4 семестр | | | | | |
| 1. Общая характеристика менеджмента | 4 | 4 | | 8 | устный опрос, письменные задания, контрольные работы, написание рефератов, тестирование |
| 2. Развитие теории и практики менеджмента | 4 | 4 | | 8 | устный опрос, письменные задания, контрольные работы, написание рефератов, тестирование |
| 3. Внутренняя и внешняя среды организации | 4 | 4 | | 8 | устный опрос, письменные задания, контрольные работы, написание рефератов, тестирование |
| 4. Этика менеджмента и социальная ответственность | 4 | 4 | | 8 | устный опрос, письменные задания, контрольные работы, написание рефератов, тестирование |
| 5. Постановка целей и планирование в организации | 2 | 2 | | 4 | устный опрос, письменные задания, контрольные работы, написание рефератов, тестирование |

| | | | | | |
|---------------------------------------|-----------|-----------|--|-----------|---|
| Итого за семестр | 18 | 18 | | 36 | |
| 3 курс, 5 семестр | | | | | |
| 6. Разработка и внедрение стратегии | 4 | 4 | | 9 | устный опрос, письменные задания, контрольные работы, написание рефератов, тестирование |
| 7. Организация как функция управления | 4 | 4 | | 9 | устный опрос, письменные задания, контрольные работы, написание рефератов, тестирование |
| 8. Мотивация деятельности | 6 | 6 | | 5 | устный опрос, письменные задания, контрольные работы, написание рефератов, тестирование |
| 9. Контроль | 4 | 4 | | 4 | устный опрос, письменные задания, контрольные работы, написание рефератов, тестирование |
| Итого за семестр | 18 | 18 | | 27 | |
| Всего | 36 | 36 | | 63 | |

5.1.2 Структура учебной дисциплины заочная форма обучения

| Наименование тем дисциплины | Лекции | Практические занятия | Лабораторные занятия | СР | Форма контроля |
|---|--------|----------------------|----------------------|----|---|
| 2 курс | | | | | |
| 1. Общая характеристика менеджмента | 2 | | - | 20 | устный опрос, письменные задания, контрольные работы, написание рефератов, тестирование |
| 2. Развитие теории и практики менеджмента | 2 | 2 | - | 20 | устный опрос, письменные задания, контрольные |

| | | | | | |
|---|----------|----------|---|-----------|---|
| | | | | | работы, написание рефератов, тестирование |
| 3. Внутренняя и внешняя среды организации | | 2 | - | 20 | устный опрос, письменные задания, контрольные работы, написание рефератов, тестирование |
| Итого за семестр | 4 | 4 | | 60 | |
| 3 курс | | | | | |
| 4. Этика менеджмента и социальная ответственность | 2 | | - | 15 | устный опрос, письменные задания, контрольные работы, написание рефератов, тестирование |
| 5. Постановка целей и планирование в организации | 2 | - | - | 15 | устный опрос, письменные задания, контрольные работы, написание рефератов, тестирование |
| 6. Разработка и внедрение стратегии | - | 2 | | 15 | устный опрос, письменные задания, контрольные работы, написание рефератов, тестирование |
| 7. Организация как функция управления | - | 2 | | 15 | устный опрос, письменные задания, контрольные работы, написание рефератов, тестирование |
| 8. Мотивация деятельности | - | - | | 15 | устный опрос, письменные задания, контрольные работы, написание рефератов, тестирование |
| 9. Контроль | - | - | | 16 | устный опрос, письменные |

| | | | | | |
|-------------------------|----------|----------|--|------------|--|
| | | | | | задания, контрольные работы, написание рефератов, тестирование |
| Итого за семестр | 4 | 4 | | 91 | |
| Всего | 8 | 8 | | 151 | |

5.2.Содержание лекционных и практических занятий

| Наименование тем дисциплины | Содержание тем дисциплины | Знать, Уметь, Владеть |
|---|---|-------------------------|
| 1. Общая характеристика менеджмента | Понятие менеджмента и его роли в общественном развитии. Предмет науки управления. Методы управления. Организация как объект управления. Позиция менеджмента внутри организации. Менеджмент как особая профессиональная деятельность. Понятие об уровнях управления. Функции и роли руководителя. Требования к профессиональной компетенции менеджера. | З-1, З-2, З-3 |
| 2. Развитие теории и практики менеджмента | Управленческие революции. Идеи Р. Оуэна и их значение для науки управления. Предпосылки возникновения научных теорий в управлении. Школа научного управления. Идеи Г. Форда. Административная (классическая) школа менеджмента. Концепция идеальной бюрократии М. Вебера. Школа человеческих отношений. Хоторнские эксперименты. Эмпирический подход. Теория социальных систем. Школа науки управления. Системный подход к управлению. Ситуационный подход к управлению. Новейшие исторические тенденции. Развитие управленческой мысли в отечественной науке. Тектология А. Богданова. Теория социалистической рационализации О. Ерманского. Концепция НОТ (А. Журавский, П. Керженцев и др.). Культура труда и управления А. Гастева. Социальная инженерия и практика нововведений (А. Гастев, Н. Витке, Ф. Дунаевский). Американская модель менеджмента. Особенности японской модели менеджмента. Особенности западноевропейской модели менеджмента. | З-1, З-2, З-3, У-1, У-2 |
| 3. Внутренняя и внешняя среды организации | Характеристика целей, структуры, задач, технологий и трудовых ресурсов – основных внутренних ситуационных переменных организаций. Корпоративная культура в современных условиях. Определение внешней среды организации. Основные факторы внешней среды и их взаимосвязь. Характеристики | З-1, З-2, З-3, У-1, У-2 |

| | | |
|---|---|-------------------------|
| | внешней среды. Международная среда бизнеса. Стратегии выхода на международные рынки. Менеджмент в глобальном масштабе | |
| 4. Этика менеджмента и социальная ответственность | Роль бизнеса в обществе. Понятие деловой этики. Школы философии морали: деонтология, утилитаризм, телеология, эгоизм. Этический релятивизм. Факторы, определяющие этический выбор. Понятие социальной ответственности. Заинтересованные в деятельности организации группы. Оценка результатов социальной деятельности. Управление этикой и социальной ответственностью в организации | У-1, У-2, У-3, В-1 |
| 5. Постановка целей и планирование в организации | Значение целей и планов. Миссия организации. Цели организации. Иерархия целей. Критерии эффективности целей. Типы и модели планирования: управление по целям, единовременные и постоянные планы, ситуационные планы. Система планов на предприятии и их взаимосвязь. Принципы и методы планирования. Тактика, политика, процедуры и правила. Традиционные подходы к планированию. Современные подходы к планированию. Внедрение планирования в масштабах организации. | У-3, В-1, В-2 |
| 6. Разработка и внедрение стратегии | Общая характеристика стратегического управления. Глобальная стратегия. Стратегические намерения. Уровни стратегии. Анализ и оценка внешней среды. ПЭСТ-анализ. Управленческое обследование внутренних сильных и слабых сторон организации. SWOT-анализ. Эталонные стратегии бизнеса. Портфельные стратегии. Матрица БКГ. Формулирование стратегии на уровне подразделений. Конкурентные силы и стратегии М. Портера. Формулирование стратегии на функциональном уровне. Выполнение и оценка стратегии. | У-1, У-2, В-1, В-2, В-3 |
| 7. Организация как функция управления | Суть и содержание функции организации. Делегирование, полномочия, ответственность. Факторы проектирования организации: внешняя среда, технология работы, стратегический выбор. Элементы проектирования организации: разделение труда и специализация; департаментизация и кооперация; связи в организации и координация; масштаб управляемости и контроля; иерархия в организации и ее звенность; централизация и децентрализация; дифференциация и интеграция. Типы организационных структур. Последовательность этапов разработки | У-1, У-2, В-1, В-2, В-3 |

| | | |
|---------------------------|---|----------|
| | организационных структур | |
| 8. Мотивация деятельности | Понятие мотивации. Потребности, мотивы, стимулы, вознаграждения. Модель мотивации. Виды позитивной и негативной мотивации. Содержательные теории мотивации: иерархия потребностей А. Маслоу; теория ERG К. Альдерфера; теория приобретенных потребностей Д. МакКлелланда; теория двух факторов Ф. Герцберга. Процессуальные теории мотивации: теория ожидания; теория справедливости (равенства); теория постановки целей; модель Портера- Лоулера. Мотивация и компенсация. Системы экономического стимулирования. Целостная система вознаграждения. Факторы эффективности мотивации | В-2, В-3 |
| 9. Контроль | Контроль, его место и значение в ряду функций управления. Виды, формы и стадии контроля. Этапы процесса контроля. Бюрократический и децентрализованный контроль. Всеобщее управление качеством (TQM). Методы и приемы TQM. Характеристики эффективного организационного контроля | В-2, В-3 |

Планы практических занятий

Практическое занятие 1

Общая характеристика менеджмента - 3-1, 3-2, 3-3

Цель: приобретение системы знаний о менеджменте, методах управления, функции и роль руководителя

Ключевые понятия темы:

Менеджмента, методы управления, организация, позиция менеджмента, уровень управления, функции руководителя

Вопросы для рассмотрения

- 1) Менеджмент как всеобщая человеческая деятельность
- 2) Менеджмент как особая профессиональная деятельность
- 3) Предмет науки управления. Субъект и объект управления.
- 4) Организация как объект управления
- 5) Функции, роли и навыки руководителя
- 6) Типы менеджмента в организации

Упражнение. Разработать и обосновать модель личных и деловых качеств, которыми должен обладать современный руководитель.

Задание. Написать эссе на тему «Мой лучший менеджер».

Образовательные технологии: практическое занятие с использованием мультимедиа технологий.

Формы текущего контроля знаний и освоенных компетенций

Устный опрос, написание и защита рефератов

Практическое занятие 2

Развитие теории и практики менеджмента - 3-1, 3-2, 3-3, У-1, У-2

Цель: приобретение системы знаний о теории и практике менеджмента

Ключевые понятия темы: управленческие революции, идеи Р. Оуэна, «научный менеджмент» Ф. Тейлора, 12 принципов производительности Г. Эмерсона, идеи Генри Форда, административная теория А. Файоля, процессный подход к управлению, формальная логика Муни и Рейли, «синтетический подход» Урвика и Гьюлика, идеальная бюрократия М. Вебера, идеи М.П. Фоллета

Вопросы для рассмотрения

1. Управленческие революции
2. Идеи Р. Оуэна и их значение для науки управления
3. «Научный менеджмент» Ф. Тейлора
4. Развитие идей Ф. Тейлора в трудах его последователей
5. 12 принципов производительности Г. Эмерсона
6. Идеи Генри Форда
7. Административная теория А. Файоля.
8. Процессный подход к управлению
9. Формальная логика Муни и Рейли
10. «Синтетический подход» Урвика и Гьюлика
11. Концепция идеальной бюрократии М. Вебера
12. Идеи М.П. Фоллет
13. Хоторнские эксперименты
14. Школа «человеческих отношений»
15. Модель Ч. Барнарда
16. Методологические основы школы науки управления
17. Системный подход к управлению
18. Ситуационный подход к управлению
19. Тектология А. Богданова
20. Теория социалистической рационализации О. Ерманского
21. Концепция НОТ (А. Журавский, П. Керженцев и др.)
22. Культура труда и управления А. Гастева
23. Социальная инженерия и практика нововведений (А. Гастев, Н. Витке, Ф. Дунаевский)
24. Американская модель менеджмента
25. Особенности японской модели менеджмента
26. Особенности западноевропейской модели менеджмента

Образовательные технологии: практическое занятие с использованием мультимедиа технологий.

Формы текущего контроля знаний и освоенных компетенций

Устный опрос, написание и защита рефератов

Практическое занятие 3

Внешняя и внутренняя среды организации – 3-1, 3-2, 3-3, У-1, У-2

Цель: приобретение системы знаний о внешней и внутренней среде организации

Ключевые понятия темы: корпоративная культура, внутренние переменные организации, факторы, влияющие на успешность индивидуальной деятельности, факторы микроокружения организации, факторы макроокружения организации, этапы процесса глобализации компании, международная среда бизнеса, стратегии выхода на международные рынки

Вопросы для рассмотрения

1. Корпоративная культура
2. Основные внутренние переменные организации
3. Факторы, влияющие на успешность индивидуальной деятельности
4. Факторы микроокружения организации
5. Факторы макроокружения организации
6. Характеристики внешней среды
7. Этапы процесса глобализации компании
8. Международная среда бизнеса
9. Стратегии выхода на международные рынки
10. Анализ конкретной ситуации «Форд» вчера, сегодня, завтра»

Задание. Написать заметки на тему «Моя лучшая организация»

Образовательные технологии: практическое занятие с использованием мультимедиа технологий.

Формы текущего контроля знаний и освоенных компетенций

Устный опрос, написание и защита рефератов

Практическое занятие 4

Этика менеджмента и социальная ответственность организации - У-1, У-2, У-3, В-1

Цель: приобретение системы знаний об этике менеджмента и социальной ответственности организации

Ключевые понятия темы: этика менеджмента, этический выбор, социальная ответственность, исследование рынка; сегментация рынка; конъюнктура рынка.

Вопросы для рассмотрения

1. Роль бизнеса в обществе
2. Этика менеджмента
3. Критерии принятия этически сложных решений
4. Факторы, определяющие этический выбор
5. Заинтересованные в деятельности организации группы
6. Оценка результатов социальной деятельности
7. Управление этикой и социальной ответственностью

Анализ конкретных ситуаций.

Упражнение: тест «Этика бизнеса» Задание.

Ответить на вопросы:

Должен ли российский предприниматель выполнять социальные обязательства перед страной, в каких формах?

Будет ли ему в конечном итоге это выгодно? Почему?

В каких формах социальная поддержка может осуществляться российским бизнесом в масштабах фирмы, региона, страны?

Образовательные технологии: практическое занятие с использованием мультимедиа технологий.

Формы текущего контроля знаний и освоенных компетенций

Устный опрос, написание и защита рефератов

Практическое занятие 5

Постановки целей и планирование в организации – У-3, В-1, В-2

Цель: приобретение системы знаний о постановки целей и планирование в организации

Ключевые понятия темы: постановки целей, планирование в организации.

Вопросы для обсуждения:

- 1) Типы и модели планирования
- 2) Система планов на предприятии и их взаимосвязь.
- 3) Миссия, цели и ценности организации
- 4) Этапы стратегического планирования
- 5) Анализ и оценка внешней среды
- 6) Обследование сильных и слабых сторон организации

Задание. Выбрать цель и составить список из 15 задач, которые приведут к достижению поставленной цели.

Анализ конкретных ситуаций: «Аквариус»,

Образовательные технологии: практическое занятие с использованием мультимедиа технологий.

Формы текущего контроля знаний и освоенных компетенций

Устный опрос, написание и защита рефератов

Практическое занятие 6

Стратегическое управление - У-1, У-2, В-1, В-2, В-3

Цель: приобретение системы знаний о стратегическом управлении

Ключевые понятия темы: математические методы, планы принятия решений, прогнозы принятия решений

Вопросы для обсуждения:

- 1) Уровни разработки стратегии в организации
- 2) Эталонные стратегии бизнеса.
- 3) Портфельные стратегии. Матрица БКГ
- 4) Формулирование стратегии на уровне подразделений
- 5) Формулирование стратегии на функциональном уровне

Задание. Выполнение и оценка стратегии Анализ конкретной ситуации «Как спасти «Макдоналдс»?» **Задание.** Найти в периодической печати статью, описывающую одну или несколько эталонных стратегий, и дать свое объяснение такому поведению фирмы.

Образовательные технологии: практическое занятие с использованием мультимедиа технологий.

Формы текущего контроля знаний и освоенных компетенций

Устный опрос, написание и защита рефератов

Практическое занятие 7

Организация как функция управления – У-1, У-2, В-1, В-2, В-3

Цель: приобретение системы знаний о организации как функция управления

Ключевые понятия темы: рекламная деятельность в условиях рынка, классификация средств рекламы. функции рекламной службы, средства рекламы

Вопросы для обсуждения:

- 1) Ситуационные факторы проектирования организации
- 2) Делегирование, полномочия и ответственность
- 3) Департаментизация. Типы организационных структур
- 4) Централизованные и децентрализованные организации
- 5) Дифференциация и интеграция в организации
- 6) Типы организаций

Образовательные технологии: практическое занятие с использованием мультимедиа технологий.

Формы текущего контроля знаний и освоенных компетенций

Устный опрос, написание и защита рефератов

Практическое занятие 8

Мотивация - В-2, В-3

Цель: приобретение системы знаний о контроле и контроллинге в системе маркетинга

Ключевые понятия темы: факторный анализ, индексный метод, балансовый метод, графический метод, функционально-стоимостный анализ, экономико-математические методы анализа, приемы анализа

Вопросы для обсуждения:

- 1) Потребности, мотивы, стимулы, вознаграждения.
- 2) Виды позитивной и негативной мотивации.
- 3) Содержательные теории мотивации.
- 4) Процессуальные теории мотивации.
- 5) Мотивация и компенсация.
- 6) Системы экономического стимулирования.
- 7) Факторы эффективности мотивации.
- 8) Особенности мотивации на российских предприятиях.

Образовательные технологии: практическое занятие с использованием мультимедиа технологий.

Формы текущего контроля знаний и освоенных компетенций

Устный опрос, написание и защита рефератов.

Практическое занятие 9 Контроль - В-2, В-3

Цель: приобретение системы знаний о контроле

Ключевые понятия темы: стратегическое планирование, контроль качества, виды контроля, бюрократический контроль, децентрализованный контроль, методы управления качеством, приемы Всеобщего управления качеством (TQM)

Вопросы для рассмотрения:

- 1) Стратегическое планирование и контроль качества
- 2) Этапы процесса контроля. Виды контроля
- 3) Бюрократический и децентрализованный контроль
- 4) Методы и приемы Всеобщего управления качеством (TQM)

Анализ конкретной ситуации: «Отчаянная ситуация в «University Microfilm

Образовательные технологии: практическое занятие с использованием мультимедиа технологий.

Формы текущего контроля знаний и освоенных компетенций
Устный опрос, написание и защита рефератов.

6. СОДЕРЖАНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

| Содержание заданий, выносимых на СР | Кол-во часов очная форма | Кол-во часов заочная форма | Форма контроля | Знать, Уметь, Владеть |
|---|--------------------------|----------------------------|----------------|-------------------------|
| 1. Общая характеристика менеджмента | 9 | 20 | Собеседование | З-1, З-2, З-3 |
| 2. Развитие теории и практики менеджмента | 9 | 20 | Собеседование | З-1, З-2, З-3, У-1, У-2 |
| 3. Внутренняя и внешняя среды организации | 9 | 20 | Собеседование | З-1, З-2, З-3, У-1, У-2 |
| 4. Этика менеджмента и социальная ответственность | 9 | 15 | Собеседование | У-1, У-2, У-3, В-1 |
| 5. Постановка целей и планирование в организации | 9 | 15 | Собеседование | У-3, В-1, В-2 |
| 6. Разработка и внедрение стратегии | 9 | 15 | Собеседование | У-1, У-2, В-1, В-2, В-3 |
| 7. Организация как функция управления | 9 | 15 | Собеседование | У-1, У-2, В-1, В-2, |

| | | | | |
|---------------------------|-----------|------------|---------------|----------|
| | | | | В-3 |
| 8. Мотивация деятельности | 5 | 15 | Собеседование | В-2, В-3 |
| 9. Контроль | 4 | 16 | Собеседование | В-2, В-3 |
| Всего | 54 | 151 | | |

Задания для самостоятельной работы студентов

Тема 1. Общая характеристика менеджмента 3-1, 3-2, 3-3

Задания для самостоятельной работы студентов:

1. Менеджмент как всеобщая человеческая деятельность
- 2) Менеджмент как особая профессиональная деятельность
- 3) Предмет науки управления. Субъект и объект управления.
- 4) Организация как объект управления
- 5) Функции, роли и навыки руководителя
- 6) Типы менеджмента в организации

Тема 2. Развитие теории и практики менеджмента - 3-1, 3-2, 3-3, У-1, У-2

Задания для самостоятельной работы студентов:

1. Стадии спроса и формы маркетинга
2. Виды и объекты маркетинга.
3. Понятие маркетинговой инфраструктуры.

Тема 3. Внутренняя и внешняя среды организации - 3-1, 3-2, 3-3, У-1, У-2

Задания для самостоятельной работы студентов:

1. Корпоративные стратегии: конкурентные, роста, портфельные.
2. Матрицы конкуренции Портера.
3. Базовые стратегии роста: экстенсивный, интеграции, диверсификации.
4. Стратегии охвата рынка: дифференцированный, недифференцированный, концентрированный и массовый маркетинг.
5. Стратегии по отношению к рынкам, товарам, конкурентам.
6. Стратегии маркетинга, их особенности в России. Препятствия эффективному стратегическому мышлению.

Тема 4. Этика менеджмента и социальная ответственность организации - У-1, У-2, У-3, В-1

Задания для самостоятельной работы студентов:

1. Роль бизнеса в обществе
2. Этика менеджмента
3. Критерии принятия этически сложных решений
4. Факторы, определяющие этический выбор
5. Заинтересованные в деятельности организации группы
6. Оценка результатов социальной деятельности
7. Управление этикой и социальной ответственностью

Тема 5. Постановки целей и планирование в организации – У-3, В-1, В-2

Задания для самостоятельной работы студентов:

- 1) Типы и модели планирования
- 2) Система планов на предприятии и их взаимосвязь.
- 3) Миссия, цели и ценности организации
- 4) Этапы стратегического планирования
- 5) Анализ и оценка внешней среды
- 6) Обследование сильных и слабых сторон организации

Тема 6. Стратегическое управление - У-1, У-2, В-1, В-2, В-3

Задания для самостоятельной работы студентов:

1. Уровни разработки стратегии в организации
2. Эталонные стратегии бизнеса.
3. Портфельные стратегии. Матрица БКГ
4. Формулирование стратегии на уровне подразделений
5. Формулирование стратегии на функциональном уровне

Тема 7. Организация как функция управления – У-1, У-2, В-1, В-2, В-3

Задания для самостоятельной работы студентов:

- 1) Ситуационные факторы проектирования организации
- 2) Делегирование, полномочия и ответственность
- 3) Департаментизация. Типы организационных структур
- 4) Централизованные и децентрализованные организации
- 5) Дифференциация и интеграция в организации
- 6) Типы организаций

Тема 8. Мотивация - В-2, В-3

Задания для самостоятельной работы студентов:

- 1) Потребности, мотивы, стимулы, вознаграждения
- 2) Виды позитивной и негативной мотивации
- 3) Содержательные теории мотивации
- 4) Процессуальные теории мотивации
- 5) Мотивация и компенсация
- 6) Системы экономического стимулирования
- 7) Факторы эффективности мотивации
- 8) Особенности мотивации на российских предприятиях Анализ конкретных ситуаций: «Мотивирование работников мясокомбината», Упражнение «Основы мотивации». Задание. Заполнить форму «Лист желаний»

Тема 9. Контроль - В-2, В-3

Задания для самостоятельной работы студентов:

- 1) Стратегическое планирование и контроль качества
 - 2) Этапы процесса контроля. Виды контроля
 - 3) Бюрократический и децентрализованный контроль
 - 4) Методы и приемы Всеобщего управления качеством (TQM)
- Анализ конкретной ситуации: «Отчаянная ситуация в «University Microfilm»

7.ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ, ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Оценка знаний обучающихся проводится в форме текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

7.1. Текущий контроль знаний обучающихся

7.1.1. Формы текущего контроля успеваемости обучающихся

Оценивание знаний, умений и навыков по учебной дисциплине «Теория менеджмента» осуществляется посредством использования следующих видов оценочных средств:

- опросы: устный, письменный, в том числе блиц-опрос (не более 15 минут)
- решение заданий в тестовой форме
- реферат
- контрольная работа

Опросы

Устные опросы проводятся во время практических занятий и возможны при проведении зачета в качестве дополнительного испытания при недостаточности результатов тестирования и решения задачи. Вопросы опроса не должны выходить за рамки объявленной для данного занятия темы. Устные опросы необходимо строить так, чтобы вовлечь в тему обсуждения максимальное количество обучающихся в группе, проводить параллели с уже пройденным учебным материалом данной дисциплины и смежными курсами, находить удачные примеры из современной действительности, что увеличивает эффективность усвоения материала на ассоциациях.

Основные вопросы для устного опроса доводятся до сведения студентов на предыдущем практическом занятии.

Письменные блиц-опросы позволяют проверить уровень подготовки к практическому занятию всех обучающихся в группе, при этом оставляя достаточно учебного времени для иных форм педагогической деятельности в рамках данного занятия. Письменный блиц-опрос проводится без предупреждения, что стимулирует обучающихся к систематической подготовке к занятиям. Вопросы для опроса готовятся заранее, формулируются узко, дабы обучающийся имел объективную возможность полноценно его осветить за отведенное время (10-15 мин.).

Письменные опросы целесообразно применять в целях проверки усвояемости значительного объема учебного материала, например, во время проведения зачета, когда необходимо проверить знания студентов по всему курсу.

При оценке опросов анализу подлежит точность формулировок, связность изложения материала, обоснованность суждений, опора на действующее семейное законодательство.

Решение заданий в тестовой форме

Не менее, чем за 1 неделю до тестирования, преподаватель должен определить студентам исходные данные для подготовки к тестированию: назвать разделы (темы, вопросы), по которым будут задания в тестовой форме, нормативные правовые акты и теоретические источники (с точным указанием разделов, тем, статей) для подготовки.

На тестировании студенту отводится по 2 минуты на каждое задание. По завершении тестирования студент может еще раз проверить все свои ответы на задания и при необходимости внести корректировки. Определение оценки за выполненное студентом тестовое задание, осуществляется самой компьютерной программой, а результат выдается немедленно по завершении тестирования. При проведении тестирования не разрешается пользоваться конспектами лекций, учебниками, законами и иными нормативными актами.

7.1.2. Типовые и контрольные задания, необходимые для оценки знаний, умений и навыков обучающихся

7.1.2.1 Примерные варианты контрольных работ для обучающихся заочной формы обучения

Задание 1. Общая характеристика менеджмента

1. Сущность и содержание управленческой деятельности.
2. Понятие менеджмента и его роли в общественном развитии
3. Функции и роли руководителя. Требования к профессиональной компетенции менеджера.

Задание 2. Развитие теории и практики менеджмента

1. Исследование вклада различных школ в развитие управления.
2. Изучение проблем современного российского управления на примере опыта российских предприятий и организаций.
3. Подготовка докладов о видах современного управления: стратегическое управление, инновационный менеджмент, финансовый менеджмент, управление рисками, управленческий учет.

Задание 3. Внутренняя и внешняя среды организации

1. Исследование характеристики организации на примерах российских предприятий и фирм.
2. Выявление их системных свойств и проявлений основных законов организации.
3. Подготовка рефератов и докладов по материалам исследований.

Задание 4. Этика менеджмента и социальная ответственность

1. Школы философии морали: деонтология, утилитаризм, телеология, эгоизм..
2. Управление этикой и социальной ответственностью в организации.
3. Подготовка докладов по материалам исследований.

Задание 5. Постановка целей и планирование в организации

1. Изучение подходов к разработке миссии и целей организации.
2. Типы и модели планирования: управление по целям, единовременные и постоянные планы, ситуационные планы.
3. Принципы и методы планирования. Тактика, политика, процедуры и правила.

Задание 6. Разработка и внедрение стратегии

1. Управленческое обследование внутренних сильных и слабых сторон организации. SWOT-анализ.
2. Анализ и оценка внешней среды. ПЭСТ-анализ.
3. Подготовка рефератов и докладов по материалам исследований.

Задание 7. Организация как функция управления

1. Типы организационных структур и последовательность этапов их разработки
2. Факторы проектирования организации: внешняя среда, технология работы, стратегический выбор.
3. Подготовка рефератов и докладов по материалам исследований.

Задание 8. Мотивация деятельности

1. Содержательные теории мотивации: иерархия потребностей А. Маслоу; теория ERG К. Альдерфера; теория приобретенных потребностей Д. МакКлелланда; теория двух факторов Ф. Герцберга
2. Процессуальные теории мотивации: теория ожидания; теория справедливости (равенства); теория постановки целей; модель Портера- Лоулера
3. Подготовка рефератов и докладов по материалам исследований.

Задание 9. Контроль

1. Контроль, его место и значение в ряду функций управления.
2. Виды, формы и стадии контроля. Этапы процесса контроля.
3. Бюрократический и децентрализованный контроль.

7.1.2.2. Примерные тестовые задания для текущего контроля успеваемости

Тема 2. Развитие теории и практики менеджмента - 3-1, 3-2, 3-3, У-1, У-2

1. Дайте определение понятию «управление».
 - a) подчинение субъекта объекту управления
 - b) общие интересы объекта и субъекта управления
 - c) подчинение объекта субъекту управления
 - d) воздействие субъекта на объект управления
 - e) специфическое взаимодействие субъекта и объекта управления
2. Определите значение понятия «субъект управления»
 - a) поставщики товаров
 - b) орган, воспринимающий управленческие воздействия человека
 - c) орган, воспринимающий властные воздействия
 - d) потребители товаров
 - e) орган, осуществляющий управленческие воздействия
3. Объясните значение понятия «процесс управления»
 - a) совокупность принципов управления
 - b) группа менеджеров
 - c) совокупность методов управления
 - d) совокупность элементов организации
 - e) совокупность непрерывных, взаимосвязанных функций
4. Он стоял у истоков школы научного управления.
 - a) Д.Гетти
 - b) М.Фоллетт
 - c) Э.Мэйо
 - d) А.Файоль
 - e) Ф.Тейлор
5. Укажите, кто из ученых внес наибольший вклад в развитие классической или административной школы управления?
 - a) Э.Мэйо
 - b) Ф.Тейлор

- c) М.Фоллетт
- d) А.Файоль
- e) Д.Гетти

6. Управление эккаутигом - это ...

- a) управление процессом переработки сырья
- b) управление процессом движение финансовых средств
- c) управление такими процессами и действиями, как изучение рынка, реклама, ценообразование;
- d) использование возможности работников для достижения целей, стоящих перед организацией;
- e) управление процессом обработки и анализа финансовой информации

7. В этой организационной структуре функциональные подразделения лишены властных полномочий.

- a) в сетевой
- b) в линейно-функциональной
- c) в матричной
- d) в линейной
- e) в линейно-штабной

8. Основные составляющие организационной культуры - это...

- a) субъекты, объекты, ценности управления
- b) субъекты, объекты, связи управления
- c) принципы, методы, функции, поведения
- d) принципы, методы, законы поведения
- e) философия, ценности, нормы поведения

9. Укажите, к чему следует отнести организационную культуру.

- a) к факторам порядка, дисциплины и контроля
- b) к факторам, ориентированным на результат
- c) к факторам, удовлетворяющим потребности
- d) к факторам внутренней среды
- e) к факторам, требующим быстрой реакции на изменения

10. Назовите первую функцию процесса управления.

- a) контроль
- b) координация
- c) планирование
- d) организация
- e) мотивация

11. Укажите, что такое функция управления.

- a) основные правила управления
- b) принципы менеджера
- c) основные задачи управления
- d) должностные обязанности менеджера
- e) обособленный вид управленческой деятельности

12. Определите функцию управления, обеспечивающую согласование и взаимодействие всех остальных.

- а) мотивации
- б) контроль
- с) координация
- д) планирование
- е) организация

13. Определите роль координации в процессе управления.

- а) распределять полномочия между органами
- б) формировать структуру организации
- с) подчиняет субъект объекту управления
- д) формировать систему предприятия
- е) обеспечивать взаимодействие и согласованность звеньев

14. Определите, что такое принцип управления.

- а) основные методы управления
- б) основные задачи управления
- с) основные функции управления
- д) основные цели управления
- е) основные правила управления

Тема 7. Организация как функция управления - У-1, У-2, В-1, В-2, В-3

1. Две главные черты бюрократической структуры:

- а) делегирование задач и полномочий, четкое разделение труда;
- б) делегирование задач и полномочий, строгая иерархия;
- в) четкое разделение труда, строгая иерархия;
- г) строгая иерархия, безличный характер принятия решений.

2. Главные недостатки работы бюрократической структуры в сложных и динамичных условиях:

- а) недостаточно быстрое принятие решений, дублирование работ.
- б) недостаточно быстрое принятие решений, ориентация при принятии решений не на обстановку, а на инструкции;
- в) ориентация при принятии решений не на обстановку, а на инструкции, дублирование работ;
- г) «завышение» штатов, недостаточно быстрое принятие решений.

3. «Взаимоотношения» между линейно-штабной и линейно- функциональной структурами:

- а) линейно-функциональная структура – частный случай линейно- штабной;
- б) линейно-штабная структура – частный случай линейно- функциональной;
- в) структуры тождественны;
- г) структуры различаются по ряду существенных признаков.

4. Правильное название деления организации на отдельные горизонтальные блоки, каждый из которых выполняет свои задачи:

- а) департизация;
- б) департализация;
- в) департаментизация;

г) департаментализация.

5. Разновидности дивизиональных структур:

- а) продуктовая, ориентированная на потребителя, дифференцированная;
- б) продуктовая, ориентированная на потребителя, региональная;
- в) продуктовая, дифференцированная, региональная;
- г) ориентированная на потребителя, региональная, дифференцированная.

6. Структура, наиболее рациональная при выпуске нескольких видов продукции, существенно различающихся условиями производства и реализации:

- а) ориентированная на потребителя;
- б) линейно-функциональная;
- в) продуктовая;
- г) региональная.

7. Основной недостаток дивизиональных структур:

- а) нарушение принципа единоначалия;
- б) дублирование работ;
- в) сложный путь принятия решений;
- г) большие затраты на содержание.

8. Основной недостаток матричной структуры:

- а) нарушение принципа единоначалия;
- б) дублирование работ;
- в) сложный путь принятия решений;
- г) большие затраты на содержание.

9. Главный фактор, определяющий степень централизации управления:

- а) масштабы деятельности;
- б) разнообразие деятельности;
- в) сложность деятельности;
- г) личные качества руководителя.

10. Недостатки в работе аппарата управления предприятия, обусловленные неправильно выбранным типом организационной структуры:

- а) некачественное решение вопросов, завышенная трудоемкость выполнения работ;
- б) некачественное решение вопросов, завышенные затраты на заработную плату;
- в) задержки в выполнении работ, завышенные затраты на заработную плату;
- г) задержки в выполнении работ, некачественное решение вопросов.

Тема 8. Мотивация деятельности - В-2, В-3

1. Основные содержательные теории мотивации - это...

- а) У.Оучи
- б) Ф.Херцберга
- в) Портер-Лоурер
- д) П.Гетти
- е) А.Маслоу, Ф.Герцберга, Д.Мак Клелланда

2. Назовите этап, который является первым в процессе принятия и реализации управленческих решений.

- а) Контроль за выполнением решения

- b) Принятие решения
- c) Реализация решения
- d) Выбор решения
- e) Формулирование проблемы

3. Дайте определение понятию «власть»

- a) возможность разрешать конфликты
- b) способность вести за собой
- c) совокупность способов воздействия на подчиненных
- d) возможность влиять на других
- e) специфическое воздействие на подчиненных

4. Данный метод разрешения конфликтов предусматривает взаимные уступки.

- a) метод принуждения
- b) метод решение проблемы
- c) метод уклонения
- d) метод компромисса
- e) метод сглаживания

5. Такой метод разрешения конфликтов требует использование власти, подавления инициативы подчиненных.

- a) метод уклонение
- b) метод вознаграждения
- c) метод компромисса
- d) метод сглаживания
- e) метод принуждения

6. Основателем школы человеческих отношений в управлении был ...

- a) американский специалист по управлению производством Ф. Гильбрет.
- b) американский психолог Элтон Мэйо.
- c) американский организатор Г.Эмерсон.
- d) основатель американской автомобильной промышленности Г.Форд.
- e) французский предприниматель Анри Файоль.

7. Полномочия, которые предполагают наличие прямой должностной связи между руководителями и подчиненными, в рамках котором первые могут предписывать вторым что, когда, где те должны делать» чтобы обеспечить достижения поставленной цели - это ...

- a) функциональные
- b) координационные
- c) распорядительные
- d) линейные
- e) контрольно-отчетные

8. Типы теорий мотивации - ...

- a) стимулирующие и процессуальные
- b) процессуальные и стимулирующие
- c) содержательные и стимулирующие
- d) процессуальные и содержательные
- e) содержательные и процессуальные

9. Он создал одну из популярных современных теории мотивации - иерархическую теорию потребностей.

- a) Виктор-Врум
- b) Портер-Лоулер
- c) Абрахам Маслоу
- d) Дэвид Мак-Клелланд
- e) Фредерик Герцберг

10. Потребность, которая находится в иерархии потребностей Маслоу между социальными потребностями и самовыражением - это ...

- a) потребность в труде
- b) потребность в самовыражении
- c) потребность в успехе (престижные)
- d) потребность в причастности
- e) потребность во власти

11. Он выявил две ясно различимые группы потребностей: гигиенические факторы и поддерживающие.

- a) Эдвард Лаулер
- b) Лаймон Потрер
- c) Дэвид Мак-Клелланд
- d) Абрахам Маслоу
- e) Фредерик Герцберг

7.1.2.3. Примерная тематика рефератов

1. Сущность и содержание понятия «менеджмент».
2. Сущность и содержание управленческой деятельности.
3. Классификации управленческих работников.
4. Вклад различных школ менеджмента в развитие теории управления.
5. Системный подход в управлении.
6. Ситуационный подход в управлении.
7. Особенности современного российского управления.
8. Основные принципы управления.
9. Функции управления.
10. Понятие организации как системы.
11. Внешняя среда организации.
12. Факторы прямого и косвенного воздействия внешней среды на организацию.
13. Внутренняя среда организации. Виды организационных структур.
14. Внутренняя среда организации. Организационная культура.
15. Цели организации.
16. Целепостановка в организации.
17. Процесс управления. Планирование.
18. Процесс управления. Организовывание.
19. Процесс управления. Мотивация.
20. Содержательные теории мотивации.
21. Процессуальные теории мотивации.
22. Процесс управления. Контроль.
23. Процесс разработки управленческих решений.

24. Методы выработки решений.
25. Способы принятия решения.
26. Виды управленческих рисков.
27. Процесс управления рисками.
28. Классификация методов управления.
29. Сущность, значение и условия применения организационно-распорядительных методов.
30. Сущность, значение и условия применения экономических методов.
31. Сущность, значение и условия применения социально-психологических методов.
32. Основные элементы коммуникационного процесса (простая модель).
33. Виды коммуникационных сетей.
34. Формы коммуникации.
35. Основные положения этики делового общения.
36. Основные концепции лидерства.
37. Сущность, содержание и область применения авторитарного стиля.
38. Сущность, содержание и область применения демократического стиля.
39. Источники и формы власти в организации.
40. Концепция Бланшарда.
41. Понятие группы. Формальные и неформальные группы.
42. Принципы формирования группы.
43. Групповая динамика.
44. Виды, типы и уровни конфликтов в организации.
45. Стили и методы разрешения конфликтов.
46. Особенности управленческих инноваций.
47. Методы оценки эффективности управления.
48. Пути повышения эффективности управления

Критерии оценки при проведении опроса по дисциплине

| Оценка за ответ | Критерии |
|-----------------|---|
| Отлично | <p>Выставляется обучающемуся, если:</p> <ul style="list-style-type: none"> - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; - исчерпывающее, последовательно, четко и логически излагает теоретический материал; - свободно справляется с решением задач, вопросами и другими видами задач; - использует в ответе дополнительный материал; - все задания, предусмотренные учебной программой выполнены; - анализирует полученные результаты; - проявляет самостоятельность при выполнении практических заданий. |
| Хорошо | <p>Выставляется обучающемуся, если:</p> <ul style="list-style-type: none"> - теоретическое содержание курса освоено полностью; - необходимые практические компетенции в основном сформированы; - все предусмотренные учебной программой обучения практические задания выполнены, но в них имеются ошибки и неточности; - при ответе на поставленный вопрос студент не отвечает аргументировано и полно. - знает твердо лекционный материал, грамотно и по существу отвечает на основные понятия. |

| | |
|---------------------|--|
| Удовлетворительно | Выставляет обучающемуся, если: - теоретическое содержание курса освоено частично, но проблемы не носят существенного характера; - большинство предусмотренных учебной программой заданий выполнено, но допускаются не точности в определении формулировки; - наблюдается нарушение логической последовательности. |
| Неудовлетворительно | Выставляет обучающемуся, если: - не знает значительной части программного материала; - допускает существенные ошибки; - неуверенно выполняет практические задания; - так же не сформированы практические компетенции; - отказ от ответа или отсутствие ответа. |

Критерии оценки письменных ответов, при написании контрольных работ по дисциплине

| Оценка за ответ | Характеристика ответа |
|-----------------|---|
| Отлично | <p>Ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Делаются обоснованные выводы. Демонстрируются глубокие знания нормативно-правовых документов, регламентирующих профессиональную деятельность. Соблюдаются нормы литературной речи. Оценка “отлично” предполагает глубокое знание всех теории, понимание всех явлений и процессов, умение грамотно оперировать научными категориями. Ответ обучающегося на каждый вопрос должен быть развернутым, уверенным, содержать достаточно четкие формулировки, подтверждаться графиками, цифрами или фактическими примерами. Такой ответ должен продемонстрировать знание материала лекций, базового учебника и дополнительной литературы. Оценка “отлично” выставляется только при полных ответах на все основные и дополнительные вопросы.</p> <p>Оценка 5 (“отлично”) ставится обучающимся, которые при ответе:</p> <ul style="list-style-type: none"> • обнаруживают всестороннее систематическое и глубокое знание программного материала; • демонстрируют знание современной учебной и научной литературы; • способны творчески применять знание теории к решению профессиональных задач; • владеют понятийным аппаратом; • демонстрируют способность к анализу и сопоставлению различных подходов к решению заявленной в билете проблематики; |
| Хорошо | <p>Ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно. Материал излагается уверенно. Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер. Соблюдаются нормы литературной речи. Оценка “хорошо” ставится обучающемуся за правильные ответы на вопросы, знание основных характеристик раскрываемых категорий в рамках рекомендованного учебниками и положений, данных на лекциях. Обязательно понимание взаимосвязей между явлениями и процессами, знание основных закономерностей.</p> |

| | |
|---------------------|---|
| | <p>Оценка 4 (“хорошо”) ставится обучающимся, которые при ответе:</p> <ul style="list-style-type: none"> • обнаруживают твёрдое знание программного материала; • усвоили основную и наиболее значимую дополнительную литературу; • способны применять знание теории к решению задач профессионального характера; • допускают отдельные погрешности и неточности при ответе. |
| Удовлетворительно | <p>Допускаются нарушения в последовательности изложения. Демонстрируются поверхностные знания вопроса. Имеются затруднения с выводами. Допускаются нарушения норм литературной речи.</p> <p>Оценка “удовлетворительно” предполагает ответ только в рамках лекционного курса, который показывает знание сущности основных категорий науки. Как правило, такой ответ краток, приводимые формулировки являются недостаточно четкими, нечетки, в ответах допускаются неточности. Положительная оценка может быть поставлена при условии понимания студентом сущности основных категорий по рассматриваемому и дополнительным вопросам.</p> |
| Неудовлетворительно | <p>Материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний. Имеются заметные нарушения норм литературной речи.</p> <p>Оценка “неудовлетворительно” предполагает, что студент не разобрался с основными вопросами изученных в процессе обучения курсов, не понимает сущности процессов и явлений, не может ответить на простые вопросы типа “что это такое?” и “почему существует это явление?”. Оценка 2 (“неудовлетворительно”) ставится обучающимся, которые при ответе:</p> <ul style="list-style-type: none"> • обнаруживают значительные пробелы в знаниях основного программного материала; • допускают принципиальные ошибки в ответе на вопросы поставленные в задании;; |

Критерии оценки написания и представления реферата обучающимся

| Оценка за ответ | Критерии |
|-----------------|--|
| Отлично | <p>оценивается доклад, в котором соблюдены следующие требования: обоснована актуальность избранной темы; полно и четко представлены основные теоретические понятия; проведен глубокий анализ теоретических и практических исследований по проблеме; продемонстрировано знание методологических основ изучаемой проблемы; показана осведомленность о новейших исследованиях в данной отрасли (по материалам научной периодики); уместно и точно использованы различные иллюстративные приемы – примеры, схемы, таблицы и т. д.; показано знание межпредметных связей; работа написана с использованием терминов современной науки, хорошим русским языком, соблюдена логическая стройность работы; соблюдены все требования к оформлению доклада.</p> |
| Хорошо | <p>оценивается доклад, в которой: в целом раскрыта актуальность темы; в основном представлен обзор основной литературы по</p> |

| | |
|---------------------|---|
| | данной проблеме; недостаточно использованы последние публикации по данному вопросу; выводы сформулированы недостаточно полно; собственная точка зрения отсутствует или недостаточно аргументирована; в изложении преобладает описательный характер |
| Удовлетворительно | выставляется при условии: изложение носит исключительно описательный, компилятивный характер; библиография ограничена; изложение отличается слабой аргументацией; работа не выстроена логически; недостаточно используется научная терминология; выводы тривиальны; имеются существенные недостатки в оформлении. |
| Неудовлетворительно | выставляется если большинство изложенных требований к докладу не соблюдено, то он не засчитывается. |

Критерии оценки образовательных достижений для тестовых материалов

| Коэффициент К (%) | Оценка | Критерии оценки |
|------------------------------|-----------------------|--|
| Свыше 80% правильных ответов | «отлично» | Глубокое познание в освоенном материале |
| Свыше 70% правильных ответов | «хорошо» | Материал освоен полностью, без существенных ошибок |
| Свыше 50% правильных ответов | «удовлетворительно» | Материал освоен не полностью, имеются значительные пробелы в знаниях |
| Менее 50% правильных ответов | «неудовлетворительно» | Материал не освоен, знания обучающегося ниже базового уровня |

7.2. Промежуточная аттестация

7.2.1. Формы промежуточной аттестации успеваемости обучающихся

Промежуточная аттестация по дисциплине «Менеджмент в сервисе» завершает изучение курса и проходит в виде зачета в 4 семестре и экзамена в 5 семестре. На заочной форме обучения зачет и экзамен, проходит на 2-3 курсе.

Зачет проводится после завершения теоретического или практического изучения материала по изучаемой дисциплине.

Целью зачета является: оценка профессиональной подготовленности обучающегося к самостоятельной работе; инициативность в работе, наблюдательность, умение использовать теоретические знания в профессиональной деятельности; умение квалифицированно выполнять этапы учебного процесса.

При систематической работе обучающегося в течение всего семестра (посещение всех обязательных аудиторных занятий, регулярное изучение лекционного материала, успешное выполнение в установленные сроки аудиторных и домашних заданий, самостоятельных и контрольных работ, активное участие в семинарах и т.д.) преподавателю предоставляется право выставлять отметку о зачете без опроса обучающегося.

Зачет проводится в устной форме. Преподаватель выбирает из списка вопросов по два вопроса и объявляет обучающемуся их номера. Обучающемуся дается 10-15 минут на подготовку, после чего он приступает к ответу. Студенты, имеющие

неудовлетворительные оценки по отдельным занятиям, отвечают, кроме основных вопросов, еще по дополнительному вопросу по данному разделу.

Экзамен проводится согласно расписанию зачетно-экзаменационной сессии. До экзамена не допускаются обучающиеся, не сдавшие хотя бы одну из двух текущих аттестаций (тестирований). Экзамен может быть выставлен автоматически, по результатам текущих контролей и достижений, продемонстрированных обучающимся на практических занятиях. Фамилии обучающихся, получивших экзамен автоматически, объявляются в день проведения экзамена, до начала промежуточного испытания. Все обучающиеся группы размещаются в аудитории, по одному человеку за столом.

Проведение экзамена может состоять из двух этапов:

1. Ответ на вопросы, указанные в билете
2. Тестирование либо решение практических задач

Состав испытания определяется преподавателем самостоятельно исходя из уровня подготовки обучающихся, продемонстрированного на текущей аттестации и практических занятиях.

Независимо от результата первого этапа преподаватель допускает обучающегося до прохождения второго этапа экзамена. Только по итогам всех этапов и результатам текущей успеваемости выставляется итоговая отметка.

Итог каждого этапа испытания фиксируется преподавателем. Оценивание проводится по методике, описанной выше для оценки тестирования и решения задач. Преподаватель вправе повысить получившееся значение, основываясь на результатах текущей успеваемости обучающегося и его работы на практических занятиях. Результаты прохождения экзамена объявляются всей группе.

В случае неудовлетворительного результата экзаменационного испытания начальником учебного отдела назначается день и время повторной сдачи экзамена по дисциплине.

«ЧОУ ВО ИНСТИТУТ ДРУЖБЫ НАРОДОВ КAVKAZA»

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

дисциплина: «Менеджмент в сервисе»

экзамен по направлению 43.03.01 Сервис

Утвержден на заседании кафедры, протокол № ____ от « ____ » _____ 2021 г.

1. Виды планов в менеджменте: стратегические, оперативные, бизнес-планы и др..
2. Управление запасами в производственном менеджменте..
3. Тестовое задание

Экзаменатор _____

Зав. кафедрой _____

Решение практических задач

Решение практических задач осуществляется с целью проверки уровня навыков (владений) обучающегося по применению норм права для разрешения конкретных жизненных конфликтов, коллизий.

Обучающемуся объявляется условие задачи, решение которой он излагает устно. Длительность решения задачи – 10 минут.

Эффективным интерактивным способом решения задач является сопоставления результатов разрешения одного задания двумя и более малыми группами обучающихся.

Задачи, требующие изучения значительного объема нормативного или правоприменительного материала, необходимо относить на самостоятельную работу обучающихся, с непременным разбором результатов во время практических занятий. В данном случае решение практических задач с глубоким обоснованием должно представляться на проверку в письменном виде.

При оценке решения задач анализируется понимание обучающимся конкретной ситуации.

7.2.1 Примерные вопросы для промежуточной аттестации по дисциплине Вопросы к зачету

| Наименование | Знать, Уметь, Владеть |
|--|-----------------------------|
| 1 Понятие менеджмента. Управление и менеджмент. Виды управления. | З-1, З-2, З-3 |
| 2 Принципы и функции менеджмента. Методы в менеджменте. | З-1, З-2, З-3 |
| 3 Управление в Древнем мире. | З-1, З-2, З-3 |
| 4 Управление в эпоху Средневековья. Никколо Маккиавелли. | З-1, З-2, З-3 |
| 5 Предпосылки и этапы возникновения менеджмента. Классификация школ менеджмента и исторические тенденции их развития менеджмента. | З-1, З-2, З-3 |
| 6 Школа научного управления. Основные принципы теории Ф. Тейлора. | З-1, З-2, З-3, У-1, У-2 |
| 7 Последователи школы научного управления - Г. Ганнт, Ф. и Л. Гилбреты, Г. Эмерсон, Г. Форд. | З-1, З-2, З-3, У-1, У-2 |
| 8 Административная школа управления. А. Файоль – функции менеджмента. 14 принципов управления А. Файоля. | З-1, З-2, З-3, У-1, У-2 |
| 9 Развитие концепции А.Файоля – Л. Урвик. М. Вебер – концепция бюрократической организации. | З-1, З-2, З-3, У-1, У-2 |
| 10 Школа психологии и человеческих отношений. М.П. Фоллет. Хотторнский эксперимент и его этапы. | З-1, З-2, З-3, У-1, У-2 |
| 11 Школа поведенческих наук. Содержательные теории мотивации (иерархия А. Маслоу, теории К. Альдерфера, Д. Макклелланда. Двухфакторная теория Ф. Герцберга). | З-1, З-2, З-3, У-1, У-2 |
| 12 Развитие теорий лидерства – Д. Макгрегор. | З-1, З-2, З-3, У-1, У-2 |
| 13 Системный, процессный, ситуационный подходы в менеджменте. Системный анализ и математические методы в управлении. | З-1, З-2, З-3, У-1, У-2 |
| 14 Национальные концепции менеджмента: американская и японская модели менеджмента. | З-1, З-2, З-3, У-1, У-2 |
| 15 Развитие теории и практики управления в СССР в 1920 – 1930 годы. «Всеобщая организационная наука» А.А. Богданова. «Трудовые установки А.К. Гастева. Теоретики менеджмента О.А. Ерманский, П.М. Керженцев, Н.А. Витке. | З-1, З-2, З-3, У-1, У-2 |
| 16 Исследование проблем теории систем и НОТ. Совершенствование системы хозяйственного руководства в 1940 – 1960 гг. Перестройка системы управления в 1960 – 1990 гг. Формирование современной российской модели менеджмента. | З-1, З-2, З-3, У-1, У-2 |
| 17 Понятие организации. Внутренняя и внешняя среда организации. Микро- и макроокружение. | У-1, У-2, В-1 |
| 18 Типы организационных структур: линейно-функциональные, | У-1, У-2, В-1 |

| | |
|--|-------------------------|
| дивизиональные, матричные, проектные. Особенности, достоинства и недостатки | |
| 19 Сущность и этапы проектирования организаций. Делегирование полномочий: понятие и виды. | У-1, У-2, В-1, В-2, В-3 |
| 20 Новые типы организаций: эдхократические, многомерные, партисипативные, предпринимательские организации и организации, ориентированные на рынок. | У-1, У-2, В-1, В-2, В-3 |

Вопросы к экзамену

| | |
|---|-------------------------|
| 1. Понятие и принципы планирования. Предплановое прогнозирование. | У-3, В-1, В-2 |
| 2. Понятие планирования. Методы разработки планов: бюджетный, балансовый. | У-3, В-1, В-2 |
| 3. Понятие планирования. Методы разработки планов: нормативный, графические, математические. | У-3, В-1, В-2 |
| 4. Виды планов в менеджменте: стратегические, оперативные, бизнес-планы и др. | У-3, В-1, В-2 |
| 5. Понятие планирования. Методы разработки планов: бюджетный, балансовый. | У-3, В-1, В-2 |
| 6. Понятие планирования. Методы разработки планов: нормативный, графические, математические. | У-1, У-2, В-1, В-2, В-3 |
| 7. Виды планов в менеджменте: стратегические, оперативные, бизнес-планы и др. | У-1, У-2, В-1, В-2, В-3 |
| 8. Понятие мотивации труда: потребности, мотивы, интересы, ценности. Мотивирование и стимулирование. Принципы мотивации. | В-2, В-3 |
| 9. Процессуальные теории мотивации: теория ожидания В. Врума, теория справедливости Дж. Адамса, комплексная теория Портера-Лоулера, теория целеполагания Э. Лока, теория подкрепления мотива. | В-2, В-3 |
| 10. Материальное стимулирование. Проектирование рабочего места (обогащение и расширение труда). | В-2, В-3 |
| 11. Сущность управленческого контроля. Виды контроля, процесс контроля. | В-2, В-3 |
| 12. Процесс контроля. Предварительный, текущий, заключительный контроль. Понятие эффективного контроля. | В-2, В-3 |
| 13. Сущность и система стратегического управления. Понятие стратегического анализа. Миссия и цели организации. | У-1, У-2, В-1, В-2, В-3 |
| 14. Методы стратегического анализа: PEST и SWOT. | У-1, У-2, В-1, В-2, В-3 |
| 15. Эталонные стратегии развития. | У-1, У-2, В-1, В-2, В-3 |
| 16. Понятие коммуникации. Коммуникативный процесс: элементы и этапы. | У-1, У-2, В-1, В-2, В-3 |
| 17. Вербальная и невербальная коммуникация. | У-1, У-2, В-1, В-2, В-3 |
| 18. Межличностные и организационные коммуникации: барьеры и эффективность. | У-1, У-2, В-1, В-2, В-3 |
| 19. Коммуникационные сети и стили. | У-1, У-2, В-1, В-2, В-3 |
| 20. Понятие управленческих решений и их классификация. | У-1, У-2, В-1, В-2, В-3 |

| | |
|--|-------------------------|
| 21. Структура и содержание процесса принятия решений. Модели принятия решения. | У-1, У-2, В-1, В-2, В-3 |
| 22. Управление человеческими ресурсами: обучение и развитие, повышение качества трудовой жизни. | У-1, У-2, В-1, В-2, В-3 |
| 23. Планирование карьеры. Привлечение эффективной рабочей силы. | У-1, У-2, В-1, В-2, В-3 |
| 24. Понятие управления операциями. Планирование выпуска продукции. | У-1, У-2, В-1, В-2, В-3 |
| 25. Управление запасами в производственном менеджменте. | У-1, У-2, В-1, В-2, В-3 |
| 26. Эволюция информационных технологий. Типы информационных систем. Данные и информация. | У-1, У-2, В-1, В-2, В-3 |
| 27. Операционные информационные системы. | У-1, У-2, В-1, В-2, В-3 |
| 28. Управленческие информационные системы. | У-1, У-2, В-1, В-2, В-3 |
| 29. Понятие власти в организации. | У-1, У-2, В-1, В-2, В-3 |
| 30. Основания и источники власти. | У-1, У-2, В-1, В-2, В-3 |
| 31. Методы влияния. | У-1, У-2, В-1, В-2, В-3 |
| 32. Лидерство и руководство. | У-1, У-2, В-1, В-2, В-3 |
| 33. Основные теории лидерства: подход с позиций личных качеств, поведенческий подход, ситуационный подход, харизматический подход. | У-1, У-2, В-1, В-2, В-3 |
| 34. Характеристика стилей руководства и лидерства. | У-1, У-2, В-1, В-2, В-3 |
| 35. Команды и разделенное лидерство. Заменители лидерства. | У-1, У-2, В-1, В-2, В-3 |
| 36. Особенности управления группой. | У-1, У-2, В-1, В-2, В-3 |
| 37. Групповая динамика. Формальные и неформальные группы. | У-1, У-2, В-1, В-2, В-3 |
| 38. Этапы формирования команд и целесообразность их использования. | У-1, У-2, В-1, В-2, В-3 |
| 39. Общие понятия о конфликтах в организации. | У-1, У-2, В-1, В-2, В-3 |
| 40. Природа конфликта, функции и типы конфликта. | У-1, У-2, В-1, В-2, В-3 |
| 41. Уровни конфликта в организации. | У-1, У-2, В-1, В-2, В-3 |
| 42. Внутриличностный конфликт. | У-1, У-2, В-1, В-2, В-3 |
| 43. Общие понятия о конфликтах в организации. | У-1, У-2, В-1, В-2, В-3 |
| 44. Методы разрешения и предупреждения конфликтных ситуаций. | У-1, У-2, В-1, В-2, В-3 |
| 45. Базовые стратегии выходы из конфликта. | У-1, У-2, В-1, |

| | |
|--|-------------------------|
| | B-2, B-3 |
| 46. Концепции организационной культуры. | У-1, У-2, B-1, B-2, B-3 |
| 47. Содержание организационной культуры. | У-1, У-2, B-1, B-2, B-3 |
| 48. Сущность и функции организационной культуры. | У-1, У-2, B-1, B-2, B-3 |
| 49. Типология организационных культур. | У-1, У-2, B-1, B-2, B-3 |
| 50. Национальный фактор в деловой культуре. | У-1, У-2, B-1, B-2, B-3 |

7.2.3. Критерии оценки для проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Оценки на зачете выставляются в системе «зачтено – не зачтено»

| № п/п | Оценка за ответ | Характеристика ответа |
|-------|-------------------|---|
| 1. | Зачтено | Достаточный объем знаний в рамках изучения дисциплины. В ответе используется научная терминология. Стилистическое и логическое изложение ответа на вопрос правильное. Умеет делать выводы без существенных ошибок. Владеет инструментарием изучаемой дисциплины, умеет его использовать в решении стандартных (типовых) задач. Ориентируется в основных теориях, концепциях и направлениях по изучаемой дисциплине. Активен на практических (лабораторных) занятиях, допустимый уровень культуры исполнения заданий. |
| 2. | Не зачтено | Не достаточно полный объем знаний в рамках изучения дисциплины. Цели не достигнуты. В ответе не используется научная терминология. Изложение ответа на вопрос с существенными стилистическими и логическими ошибками. Не умеет делать выводы по результатам изучения дисциплины. Слабое владение инструментарием изучаемой дисциплины, не компетентность в решении стандартных (типовых) задач. Не умеет ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях по изучаемой дисциплине. Пассивность на практических (лабораторных) занятиях, низкий уровень культуры исполнения заданий. Не сформированы компетенции, умения и навыки. Отказ от ответа или отсутствие ответа. |

Оценки на экзамене выставляются в соответствии с критериями

| Оценка за ответ | Критерии |
|-----------------|--|
| Отлично | Выставляется обучающемуся, если: <ul style="list-style-type: none"> - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; - исчерпывающее, последовательно, четко и логически излагает теоретический материал; - свободно справляется с решением задач, вопросами и другими видами задач; - использует в ответе дополнительный материал; - все задания, предусмотренные учебной программой выполнены; |

| | |
|----------------------------|---|
| | -анализирует полученные результаты; - проявляет самостоятельность при выполнении практических заданий. |
| Хорошо | Выставляется обучающемуся, если: - теоретическое содержание курса освоено полностью; - необходимые практические компетенции в основном сформированы; - все предусмотренные учебной программой обучения практические задания выполнены, но в них имеются ошибки и неточности; - при ответе на поставленный вопрос студент не отвечает аргументировано и полно. - знает твердо лекционный материал, грамотно и по существу отвечает на основные понятия. |
| Удовлетворительно | Выставляет обучающемуся, если: - теоретическое содержание курса освоено частично, но проблемы не носят существенного характера; - большинство предусмотренных учебной программой заданий выполнено, но допускаются неточности в определении формулировки; - наблюдается нарушение логической последовательности |
| Неудовлетворительно | Выставляет обучающемуся, если: - не знает значительной части программного материала; - допускает существенные ошибки; - неуверенно выполняет практические задания; - так же не сформированы практические компетенции; - качество выполненных заданий оценено числом баллов, близким к минимальному. - не сформированы компетенции, умения и навыки, - отказ от ответа или отсутствие ответа. |

8. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. Основная литература:

1. Мальшина Н.А. Менеджмент в сервисе [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Н.А. Мальшина. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 252 с. — 978-5-394-02707-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/49845.html>

8.2. Дополнительная литература:

1. Гостиничный менеджмент [Электронный ресурс] : методические указания по выполнению курсовой работы для обучающихся по направлению подготовки бакалавриата «Гостиничное дело» / . — Электрон. текстовые данные. — Краснодар, Саратов: Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 41 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/78028.html>

2. Зайцева Н.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учеб. пособие. - 5-е изд., стер. - М.: Издательский центр «Академия», 2019. - 240 с.

3. Пищулов В.М. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учеб. пособие. - М.: Издательский центр «Академия», 2020. - 240 с.

4. Саак А.Э., Якименко М.В. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны): учеб. пособие. - СПб.: Питер, 2018. - 432 с.

5. Хамидуллина Г.Р. Развитие менеджмента качества в сфере туризма [Электронный ресурс] : монография / Г.Р. Хамидуллина, Р.И. Зинурова, И.А. Фролова. — Электрон. текстовые данные. — Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2018. — 116 с. — 978-5-7882-1837-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/63977.html>

9. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ БАЗ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ ИНФОРМАЦИОННО - ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

- Электронно – библиотечная система «ЭБС «IPRbooks» <http://www.iprbookshop.ru>
- Электронно – библиотечная система Государственного бюджетного учреждения культуры Ставропольского края «Ставропольская краевая универсальная научная библиотека им. М. Ю. Лермонтова» (ГБУК «СКУНБ им. Лермонтова»). <http://www.skunb.ru>
- Информационно-правовая система «Консультант +».<http://www.consultant.ru/>
- Федеральный портал «Российское образование» <http://www.edu.ru/>
- – научная электронная библиотека – полнотекстовые журналы на русском и иностранных языках www.elibrary.ru
- Минэкономразвития СК <http://minfin.ru/ru/>
- Министерство экономического развития Российской Федерации <http://economy.gov.ru/>
- Профессиональные базы данных www.hotel-lib.ru , www.servicology.ru <http://www.rbc.ru> , <http://www.marketologi.ru>

10. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

10.1. Общие методические указания по изучению курса

При изучении дисциплины «Менеджмент в сервисе», обучающиеся знакомятся с темами курса в соответствии с учебно-тематическим планом на лекционных и практических занятиях. Во время проведения занятий используются мультимедийные материалы; на основании пройденного теоретического материала и индивидуального изучения литературы по тематическим планам обучающиеся самостоятельно изучают указанные темы, выполняются практические задания; в качестве научно-исследовательской работы обучающиеся выполняют рефераты (и иные работы) по утвержденным или рекомендованным темам; завершающим этапом изучения программы курса является повторение и закрепление пройденного материала в виде контроля остаточных знаний, тестирования, подготовки к промежуточной аттестации.

При подготовке к практическим занятиям обучающийся должен начинать подготовку с литературы, отражающей концепцию курса.

Эффективность освоения дисциплины обучающимися самостоятельно связана с изучением основной, специальной литературы, а также подготовкой письменных работ.

При работе с литературой и выполнении заданий обучающимися целесообразно пользоваться фондами электронно-библиотечной системы - <http://www.iprbookshop.ru/>, фондами библиотеки вуза, кабинетов кафедры, Интернет-ресурсами.

Работа обучающихся на практических занятиях предполагает достижение учебных и воспитательных целей: помочь обучающимся овладеть необходимыми теоретическими знаниями, в том числе – концепциями и терминологией учебной дисциплины; овладеть необходимыми практическими умениями и навыками; способствовать формированию активной жизненной и гражданской позиции студенчества, их ценностных ориентаций, в том числе, профессиональных.

10.2. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы обучающихся

Организация любой самостоятельной работы обучающихся включает три этапа:

- первый этап – постановка перед обучающимися целей, задач выполнения заданий (упражнений), разъяснения и указания по их выполнению;
- второй этап – непосредственная деятельность обучающимися по выполнению заданий (упражнений), решению задач;
- третий этап – подведение итогов и оценка выполнения самостоятельной работы обучающихся.

В ходе выполнения заданий обучающиеся должны учиться мыслить, анализировать задания, учитывать условия, ставить задачи, решать возникающие проблемы.

В организации творческой деятельности обучающихся преподавателю помогают новые информационные технологии.

При распределении видов заданий СР рекомендуется использовать дифференцированный подход к обучающимся.

Перед выполнением СР преподаватель проводит инструктаж по выполнению задания, который включает цель задания, его содержание, сроки выполнения, ориентировочный объем работы, основные требования к результатам работы, критерии оценки.

В процессе инструктажа преподаватель предупреждает обучающихся о возможных типичных ошибках, встречающихся при выполнении задания. Инструктаж проводится преподавателем за счет времени, отведенного на изучение дисциплины.

Самостоятельная работа может выполняться индивидуально или группами обучающихся, в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений обучающихся.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся может осуществляться в пределах времени, отведенного на обязательные учебные занятия по дисциплине и может проходить в письменной или устной форме, с предоставлением продукта творческой деятельности.

Критериями оценки результатов СР являются:

- уровень усвоения учебного материала;
- умение обучающихся использовать теоретические знания при выполнении практических задач;
- наличие общеучебных и профессиональных умений и навыков;
- наличие и четкость изложения ответов;
- оформление материала в соответствии с требованиями.

10.3. Методические рекомендации к написанию контрольной работы

Контрольная работа – одна из форм самостоятельной работы при изучении студентами учебного материала. Выполнение контрольной работы преследует цель научить самостоятельно работать над учебным материалом, овладеть методами современных научных исследований, а также приучить к точному изложению своих

мыслей, к умению делать определенные выводы и обобщения на основе изученного материала. Кроме того, она служит для студентов средством контроля усвоения курса. По дисциплине «Менеджмент в сервисе» для студентов заочной формы обучения предусмотрена одна контрольная работа в форме текущего контроля успеваемости. Контрольная работа должна быть выполнена самостоятельно и должна быть правильно оформлена. Необходимо составить план контрольной работы (с указанием страниц) и список литературы. Рекомендуется перед выполнением контрольной работы ознакомиться с программой дисциплины, изучить её теоретическую часть по предлагаемому в методических указаниях списку литературы, а затем приступить к выполнению одного из 25 вариантов. Контрольная работа печатается на компьютере и оформляется на бумаге формата А4, 14 шрифтом, через 1,5 интервала. Объем печатной контрольной работы должен составлять 10-12 страниц. Страницы работы должны быть пронумерованы, к приведенным цитатам и цифровым данным должны быть сделаны ссылки.

11. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

По всем темам активно используется компьютерная техника для демонстрации слайдов с помощью программного приложения Microsoft Power Point.

На практических занятиях обучающиеся представляют презентации, подготовленные с помощью программного приложения Microsoft Power Point, подготовленные ими в часы самостоятельной работы.

Информационные технологии:

- сбор, хранение, систематизация и выдача учебной и научной информации;
- обработка текстовой, графической и эмпирической информации;
- подготовка, конструирование и презентация итогов исследовательской и аналитической деятельности;
- самостоятельный поиск дополнительного учебного и научного материала, с использованием поисковых систем и сайтов сети Интернет, электронных энциклопедий и баз данных;
- использование электронной почты преподавателей и обучающихся для рассылки, переписки и обсуждения возникших учебных проблем.

ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

- Microsoft Windows 10 (договор Microsoft Imagine premium № 1204046928 от 31.10.2020 г. сроком на 3 года).
- Libre office – open source license.
- Radmin 3 (договор №1546 от 22.10.20 г. сроком на 1 год).

ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

- **Операционные системы:**
- Microsoft Windows 7.1 Enterprise edition (договор Microsoft Imagine Premium № 1204046928 от 31.10.2020 сроком на 3 года).
- **Офисные пакеты:**
- Антивирусная защита Касперского (договор № 336-2018 от 14.05.2018 г. сроком на 1 год).
- Libre office – open source license.

- Microsoft Office 2010 – Academic License № 49279321 от 30.11.2013 (бессрочно) – 100 активаций.
- **Клиент – серверные приложения:**
- Консультант плюс (договор № 43559/21 от 09.06.2021 г.) сроком на 1 год.
- **Онлайн ресурсы:**
- Система антиплагиат ВКР-ВУЗ (договор № 3774/18 от 13.02.2021 г. сроком на 1 год).
- Информационно-аналитическая система SCIENCE INDEX (договор № SIO-932/2020 от 12.11.2020 г. сроком на 1 год).

12. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

При реализации преподавания дисциплины предусмотрено наличие материально-технической базы, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работы обучающихся, предусмотренных учебным планом и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (ауд.301) оснащенная специализированной мебелью (стол на 2 посадочных места (7 шт.), стул (14 шт.), стол преподавателя (1шт.), кафедра для чтения лекций (1 шт.), доска меловая (1 шт.), стеклянная витрина (1 шт.). **Техническими средствами обучения:** компьютер (ноутбук) с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду организации, мультимедийное оборудование (видеопроектор, экран). Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий.

Учебная аудитория для проведения практических занятий, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (ауд.201) оснащенная специализированной мебелью (стол на 2 посадочных места (10 шт.), стул (20 шт.), стол преподавателя (1 шт.), доска меловая (1 шт.). **Техническими средства обучения:** компьютеры с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду организации (10 шт.), телевизор (1 шт.).

Помещение для самостоятельной работы обучающихся (ауд.206), оснащенное учебной мебелью: стол на 2 посадочных места (10 шт.), стул (20 шт.), стол преподавателя (1шт.), кафедра для чтения лекций (1шт.), доска меловая(1 шт.), **Техническими средствами обучения:** компьютер (ноутбук) с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду организации.

13. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе освоения дисциплины используются следующие образовательные технологии:

13.1. Стандартные методы обучения

- практические занятия;
- письменные или устные домашние задания;
- консультации преподавателей;

- самостоятельная работа обучающихся, в которую входит освоение теоретического материала, подготовка к практическим/лабораторным занятиям, выполнение указанных выше письменных/устных заданий, работа с литературой.

13.2. Методы обучения с применением интерактивных форм образовательных технологий

- круглые столы;
- обсуждение подготовленных обучающимся рефератов;
- групповые дискуссии и проекты;
- обсуждение результатов работы студенческих исследовательских групп;
- решение кейс-стади.

14. ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАДАНИЙ ОБУЧАЮЩИМИСЯ-ИНВАЛИДАМИ И ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Особые условия обучения и направления работы с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья (далее обучающимся с ограниченными возможностями здоровья) определены на основании:

- Закона РФ от 29.12.2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Закона РФ от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

– Приказа Минобрнауки России от 05.04.2017 № 301 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»;

– методических рекомендаций по организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования, в том числе оснащенности образовательного процесса (утв. Минобрнауки России 08.04.2014 № АК-44/05вн).

Под специальными условиями для получения образования обучающимся с ограниченными возможностями здоровья понимаются условия обучения, воспитания и развития таких обучающихся, включающие в себя использование адаптированных образовательных программ и методов обучения и воспитания, специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий, обеспечение доступа в здания вуза и другие условия, без которых невозможно или затруднено освоение образовательных программ обучающимся с ограниченными возможностями здоровья.

Обучение лиц организовано как инклюзивно, так и в отдельных группах.

Для незрячих и слабовидящих: весь необходимый для изучения материал, согласно учебному плану (в том числе, для обучающихся по индивидуальным учебным планам) предоставляется в электронном виде на диске.

Для слабовидящих обучающихся обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс; при необходимости предоставляется увеличивающее устройство (например, видеоувеличитель электронный ручной, или иное).

Для глухих и слабослышащих, с тяжелыми нарушениями речи: обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования (система информационная для слабослышащих переносная), при необходимости предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

Перед началом обучения проводятся консультативные занятия, позволяющие обучающимся с ограниченными возможностями адаптироваться к учебному процессу

Для обеспечения доступности образования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья может применяться адаптированная форма обучения с элементами дистанционного обучения. Целью обучения является предоставление обучающимся возможности освоения образовательных программ непосредственно по месту жительства или временного их пребывания. При обучении, с элементами дистанционного, ведущий преподаватель осуществляет учебно-методическую помощь обучающимся через консультации с использованием средств Интернет-технологий.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

| №п/п | Подразделение | Фамилия | Подпись | Дата |
|------|--------------------------------|--------------|---------|------------|
| 1 | Кафедра экономики и управления | Тебиев Б.К. | | 28.06.2021 |
| 2 | Библиотека | Бугаева С.В. | | 28.06.2021 |
| 3 | МТО | Фролова В.А. | | 28.06.2021 |