

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»

Утверждаю
Декан СПФ

_____ Т.В. Поштарева
« ____ » _____ 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Менеджмент в сервисе

Направление подготовки 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) программы Менеджмент, маркетинг и дизайн в сервисе

Квалификация выпускника бакалавр

Форма обучения очная, заочная

Год начала подготовки – 2024

Разработана
канд. социол. наук, доцент кафедры сервиса и
туризма

_____ К.Ю. Мелконян

Согласована
зав. кафедрой сервиса и туризма
_____ Т.В. Вергун

Рекомендована
на заседании кафедры сервиса и туризма
от « ____ » _____ 2024 г.

протокол № _____
Зав. кафедрой СТ _____ Т.В. Вергун

Одобрена
на заседании учебно-методической
комиссии СПФ

от « ____ » _____ 2024 г.
протокол № _____
Председатель УМК _____ Т.В. Поштарева

Ставрополь, 2024 г.

Содержание

1. Цели освоения дисциплины	3
2. Место дисциплины в структуре ОПОП	3
3. Планируемые результаты обучения по дисциплине	3
4. Объем дисциплины и виды учебной работы	5
5. Содержание и структура дисциплины	5
5.1. Содержание дисциплины	5
5.2. Структура дисциплины	6
5.3. Занятия семинарского типа	8
5.4. Курсовой проект (курсовая работа, реферат, контрольная работа)	8
5.5. Самостоятельная работа	9
6. Образовательные технологии	9
7. Оценочные материалы для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	10
8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	15
8.1. Основная литература	15
8.2. Дополнительная литература	16
8.3. Программное обеспечение	16
8.4. Профессиональные базы данных	16
8.5. Информационные справочные системы	16
8.6. Интернет-ресурсы	16
8.7. Методические указания по освоению дисциплины	16
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины	22
10. Особенности освоения дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья	22

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Менеджмент в сервисе» являются:

- изучение теории и практики управления организацией, базовых понятий и общих подходов к управлению производством;
- изучение особенностей управленческой деятельности на предприятиях сферы сервиса;
- овладение готовностью к управлению процессом сервиса с учетом требований потребителя;
- овладение готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина Менеджмент в сервисе относится к Блоку 1, Б.1.Б.16. Дисциплины (модули) Обязательная часть.

Изучение данной дисциплины базируется на знаниях школьной программы по гуманитарным и общественным предметам (Обществознание), а также на знаниях, полученных в ходе изучения дисциплин, формирующих представление о природе человеческих потребностей, технологиях реализации услуг на сервисных предприятиях, основах социологии и экономики и предпринимательстве. Знания, умения и навыки, полученные в ходе прохождения учебной практики, способствуют продуктивному освоению 2-го раздела содержания дисциплины и выполнению курсовой работы.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули практики)
Сервисология	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса
	Риск-менеджмент и антикризисное управление в сфере сервиса
	Проектирование корпоративного стиля
	Управление человеческим капиталом в сфере сервиса
	Управление качеством в сервисе
	Современные технологии маркетинга
	Организация и нормирование труда на предприятиях сервиса
	Корпоративная культура и имидж организации
	Event-менеджмент
	Управление проектами в сервисе
	Производственная практика (Сервисная практика)
	Производственная практика (Организационно-управленческая практика)
	Производственная практика (Преддипломная практика)

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции	Код и индикатор (индикаторы) достижения компетенции	Результаты обучения
УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.1. Использует инструменты и методы управления своим временем для достижения поставленных целей	Знает инструменты и методы управления своим временем
		Умеет выбирать наиболее эффективные способы управления временем
	УК-6.2. Определяет задачи и траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни, предпринимает меры по её реализации	Владеет навыками эффективного использования своего времени для достижения поставленных целей
		Знает основные методики самоконтроля, саморазвития и самообразования на протяжении всей жизни.
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи сервисной деятельности организации	Умеет эффективно планировать и контролировать собственное время.
		Владеет навыками управления собственным временем.
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи сервисной деятельности организации	Знает принципы постановки целей и задач деятельности сервисного предприятия

		Умеет определять цели и задачи сервисной деятельности организации
		Владет навыками по осуществлению контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса.
		ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации, координации и контроля деятельности организаций сферы сервиса и их подразделений
		Знает методы и приемы планирования организации и подразделений
		Умеет использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса
		Владет навыками по осуществлению контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общий объем дисциплины составляет 7 зачетных единиц, 252 академических часа.

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Триместры	
		3	4
Контактная работа (всего)	113,8	60	53,8
в том числе:			
1) занятия лекционного типа (ЛК)	50	30	20
из них			
– лекции	50	30	20
2) занятия семинарского типа (ПЗ)	60	30	30
из них			
– семинары (С)			
– практические занятия (ПР)	60	30	30
– лабораторные работы (ЛР)			
3) групповые консультации	2		2
4) индивидуальная работа	1		1
5) промежуточная аттестация	0,8		0,8
Самостоятельная работа (всего) (СР)	138,2	48	90,2
в том числе:			
Курсовой проект (работа)	20		20
Расчетно-графические работы			
Контрольная работа			
Реферат			
Самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам и т.д.)	92	48	44
Подготовка к аттестации			26,2
Общий объем, час	252	144	108
Форма промежуточной аттестации		зачет	экзамен

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Триместры	
		3	4
Контактная работа (всего)	22,1	10,3	11,8
в том числе:			
1) занятия лекционного типа (ЛК)	8	4	4
из них			
– лекции	8	4	4
2) занятия семинарского типа (ПЗ)	12	6	6
из них			
– семинары (С)			
– практические занятия (ПР)	12	6	6
– лабораторные работы (ЛР)			
3) групповые консультации			
4) индивидуальная работа	1		1
5) промежуточная аттестация	1,1	0,3	0,8
Самостоятельная работа (всего) (СР)	229,9	97,7	132,2
в том числе:			
Курсовой проект (работа)	20		20
Расчетно-графические работы			
Контрольная работа			
Реферат			
Самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам и т.д.)	198	94	104
Подготовка к аттестации	11,9	3,7	8,2
Общий объем, час	252	144	108
Форма промежуточной аттестации		зачет	экзамен

5. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Содержание дисциплины

№ раздела а (темы)	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела (темы)
Раздел 1. Система управления: сущность и содержание		
1	Теоретико-методологические основы менеджмента в сервисе	Общая характеристика менеджмента: понятия «управление» и «менеджмент», цели менеджмента и его структура, модели менеджмента. Принципы менеджмента.
2	Методологические основы менеджмента	Этапы развития менеджмента. Подход к управлению, основанный на выделении научных школ. Современные школы менеджмента. Процессный подход. Системный подход. Ситуационный подход. Методы управления. Модель современного менеджера: инструменты и методы управления своим временем. Основные методики самоконтроля, саморазвития и самообразования менеджера на протяжении всей жизни.
3	Основы планирования в сфере сервиса	Сущность планирования. Принципы, методы и приемы планирования организации и подразделений. Типы внутрифирменного планирования. Система планов организации. Принципы постановки целей и задач деятельности сервисного предприятия.
4	Организация как объект управления сервисным предприятием	Понятие об организации и ее виды. Модели организаций. Основы организационного проектирования. Разделение труда и департаментализация в сфере услуг. Организационные структуры: свойства, характеристики и типы. Процесс организации контактной зоны на предприятиях сферы сервиса. Механистические и органические структуры в сфере услуг. Построение организационной структуры.

5	Мотивация и контроль системы менеджмента в сфере сервиса	Сущность и основные категории мотивации. Теории содержания мотивации. Процессуальные теории мотивации. Сущность и необходимость контроля. Виды контроля. Особенности контроля результатов услуг.
6	Стратегическое управление сервисной организацией	Сущность стратегического управления. Анализ внешней и внутренней среды. Миссия и цели организации. Сущность и типы стратегий. Выбор стратегии деятельности. Реализация стратегии. Стратегические элементы сервисного менеджмента.
Раздел 2. Управленческие процессы и социально-психологические аспекты менеджмента		
1	Принятие управленческих решений в сервисной организации	Сущность управленческих решений. Подготовка, принятие и организация выполнения управленческих решений. Методы и модели принятия управленческих решений. Задачи принятия управленческих решений. Принятие решений с учетом требований потребителей.
2	Информационное обеспечение менеджмента предприятия сферы сервиса	Информация в сервисе. Сущность и содержание коммуникации. Коммуникационные сети. Коммуникационные технологии в межличностном общении.
3	Управление производством на предприятии сферы сервиса	Предприятие сферы сервиса как производственная система. Функции управления предприятием сервиса. Производственная структура предприятия и ее элементы. Производственные процессы оказания услуги и их организация в контактной зоне. Структура процесса оказания услуги. Производственный цикл выполнения услуг. Принципы рационального размещения предприятий и режимов работы. Деятельность предприятия сервиса с учетом требований потребителя. Требования к качеству процессов оказания услуг, знание системы оценки качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон. Технологии и общие закономерности системы продаж в индустрии сервиса, технологии делового общения в сервисе. Основные закономерности продвижения сервисных продуктов и услуг.
4	Управление качеством и социально-психологические аспекты менеджмента в сервисе	Понятие качества услуг. Системный подход к управлению качеством услуг. Оценка качества сервисного обслуживания. Обслуживание потребителей в контактной зоне. Культура обслуживания.
5	Основы управления персоналом в сфере сервиса	Взаимодействие человека и группы. Повышение эффективности формальных групп. Сущность и функции кадрового менеджмента. Формирование человеческого капитала. Управление конфликтами. Управление персоналом в клиентоориентированной организации.

5.2. Структура дисциплины

Очная форма обучения

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Количество часов					
		Всего	ЛК	С	ПР	ЛР	СР
Раздел 1. Система управления: сущность и содержание (3 трм.)							
1	Теоретико-методологические основы менеджмента в сервисе	16	4		4		8
2	Методологические основы менеджмента	16	4		4		8
3	Основы планирования в сфере сервиса	16	4		4		8
4	Организация как объект управления сервисным предприятием	20	6		6		8
5	Мотивация и контроль системы менеджмента в сфере сервиса	20	6		6		8
6	Стратегическое управление сервисной организацией	20	6		6		8
Раздел 2. Управленческие процессы и социально-психологические аспекты менеджмента (4 трм.)							
1	Принятие управленческих решений в	22	4		6		12

	сервисной организации							
2	Информационное обеспечение менеджмента предприятия сферы сервиса	22	4		6			12
3	Управление производством на предприятии сферы сервиса	22	4		6			12
4	Управление качеством и социально-психологические аспекты менеджмента в сервисе	24	4		6			14
5	Основы управления персоналом в сфере сервиса	24	4		6			14
6	Групповые консультации	2						
7	Индивидуальная работа	1						
8	Промежуточная аттестация	27						
	Общий объем	252	50		60			112

Заочная форма обучения

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Количество часов						
		Всего	ЛК	С	ПР	ЛР	...	СР
Раздел 1. Система управления: сущность и содержание (3 трм.)								
1	Теоретико-методологические основы менеджмента в сервисе	14						14
2	Методологические основы менеджмента	18			2			16
3	Основы планирования в сфере сервиса	18	2					16
4	Организация как объект управления сервисным предприятием	18			2			16
5	Мотивация и контроль системы менеджмента в сфере сервиса	18			2			16
6	Стратегическое управление сервисной организацией	18	2					16
	Промежуточная аттестация	4						
Раздел 2. Управленческие процессы и социально-психологические аспекты менеджмента (4 трм.)								
1	Принятие управленческих решений в сервисной организации	26			2			24
2	Информационное обеспечение менеджмента предприятия сферы сервиса	26	2					24
3	Управление производством на предприятии сферы сервиса	26			2			24
4	Управление качеством и социально-психологические аспекты менеджмента в сервисе	26						26
5	Основы управления персоналом в сфере сервиса	30	2		2			26
6	Индивидуальная работа	1						
7	Промежуточная аттестация	9						
	Общий объем	252	8		12			218

5.3. Занятия семинарского типа

Очная форма обучения

№ п/п	№ раздела (темы)	Вид занятия	Наименование	Количество часов
Раздел 1. Система управления: сущность и содержание (3 трм.)				
1	4	ПР	Теоретико-методологические основы менеджмента в сервисе	4
2	4	ПР	Методологические основы менеджмента	4
3	6	ПР	Основы планирования в сфере сервиса	4
4	6	ПР	Организация как объект управления сервисным предприятием	6
5	6	ПР	Мотивация и контроль системы менеджмента в сфере сервиса	6
6	4	ПР	Стратегическое управление сервисной организацией	6
Раздел 2. Управленческие процессы и социально-психологические аспекты менеджмента (4 трм.)				
1	1	ПР	Принятие управленческих решений в сервисной организации	6
2	2	ПР	Информационное обеспечение менеджмента предприятия сферы сервиса	6
3	3	ПР	Управление производством на предприятии сферы сервиса	6
4	4	ПР	Управление качеством и социально-психологические аспекты менеджмента в сервисе	6
5	5	ПР	Основы управления персоналом в сфере сервиса	6

Заочная форма обучения

№ п/п	№ раздела (темы)	Вид занятия	Наименование	Количество часов
Раздел 1. Система управления: сущность и содержание (3 трм.)				
1	1	ПР	Теоретико-методологические основы менеджмента в сервисе	0
2	2	ПР	Методологические основы менеджмента	2
3	3	ПР	Основы планирования в сфере сервиса	0
4	4	ПР	Организация как объект управления сервисным предприятием	2
5	5	ПР	Мотивация и контроль системы менеджмента в сфере сервиса	2
6	6	ПР	Стратегическое управление сервисной организацией	0
Раздел 2. Управленческие процессы и социально-психологические аспекты менеджмента (4 трм.)				
1	1	ПР	Принятие управленческих решений в сервисной организации	2
2	2	ПР	Информационное обеспечение менеджмента предприятия сферы сервиса	0
3	3	ПР	Управление производством на предприятии сферы сервиса	2
4	4	ПР	Управление качеством и социально-психологические аспекты менеджмента в сервисе	0
5	5	ПР	Основы управления персоналом в сфере сервиса	2

5.4. Курсовой проект (курсовая работа, реферат, контрольная работа)

Типовой перечень тем курсовых работ:

1. Управление качеством на предприятии сервиса
2. Разработка стратегического плана развития предприятия сервиса
3. Разработка мотивационной среды гостиницы (ресторана, музея)
4. Выбор стратегии развития фирмы
5. Стратегическое планирование на предприятии сервиса
6. Оптимизация кадровой работы в ресторане (гостинице, музее)
7. Роль мотивации руководителя в эффективности принимаемых решений
8. Разработка программы развития персонала (на примере...)
9. Проблемы централизации и децентрализации в управлении организацией
10. Менеджмент в деятельности современных предприятий
11. Выбор эффективной системы стимулирования трудовой активности работников на предприятии сервиса
12. Внутрифирменный управленческий контроль, его функции и организационные формы
13. Социально-психологические методы управления
14. Социально-трудовые конфликты в организации, их регулирование и разрешение

15. Опыт управления в США и возможности его использования в условиях современной России
16. Опыт управления на предприятиях Японии и возможности его использования в российских условиях
17. Межличностные конфликты в организации и их урегулирование
18. Принципы построения структур управления
19. Сравнительный анализ систем подготовки и переподготовки менеджеров в России и развитых зарубежных странах
20. Теории мотиваций и их использование в стимулировании труда сотрудников
21. Сущность управленческих решений, основные методы и стили их принятия
22. Характеристика современных типов структур управления
23. Организационная культура и способы ее развития
24. Социально-психологический климат и продуктивность организации
25. Инструменты и методы управления своим временем
26. Основные методики самоконтроля, саморазвития и самообразования на протяжении всей жизни.
27. Принципы постановки целей и задач деятельности сервисного предприятия.
28. Методы и приемы планирования организации и подразделений.
29. Требования к качеству процессов оказания услуг.
30. Система оценки качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.
31. Технологии и общие закономерности системы продаж в индустрии сервиса, технологии делового общения в сервисе.
32. Основные закономерности продвижения сервисных продуктов и услуг.

5.5. Самостоятельная работа

№ раздела (темы)	Виды самостоятельной работы	Количество часов	
		ОФО	ЗФО
Раздел 1. Система управления: сущность и содержание (3 трм.)			
1	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к зачету (ЗФО)	8	14
2	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к зачету (ЗФО)	8	16
3	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к зачету (ЗФО)	8	16
4	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к зачету (ЗФО)	8	16
5	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к зачету (ЗФО)	8	16
6	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к зачету (ЗФО)	8	16
Раздел 2. Управленческие процессы и социально-психологические аспекты менеджмента (4 трм.)			
1	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к экзамену.	12	24
2	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к экзамену.	12	24
3	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к экзамену.	12	24
4	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к экзамену.	14	26
5	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к экзамену.	14	26

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

- 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.

Интерактивные и активные образовательные технологии

№ раздела (темы)	Вид занятия (Л, ПР, С, ЛР)	Используемые интерактивные и активные образовательные технологии	Количество часов	
			ОФО	ЗФО
Раздел 1 Тема 4	ПР	Решение кейса	2	2
Раздел 2 Тема 5	ПР	Решение кейса	2	2

Практическая подготовка обучающихся

№ раздела (темы)	Вид занятия (Л, ПР, С, ЛР)	Виды работ	Количество часов	
			ОФО	ЗФО
Раздел 1 Тема 4	ПР	Проанализировать организационную структуру управления персоналом в АНО ВО СКСИ, установить организационно-функциональные связи	2	2
Раздел 2 Тема 5	ПР	Составить Карту контроля введения в должность нового сотрудника предприятия сервиса	2	2

7. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

1. Банк заданий для текущего контроля успеваемости

Перечень типовых тестовых заданий

Вопрос 1. Основными элементами процесса коммуникации выступают:

- 1) отправитель
- 2) сообщение
- 3) получатель
- 4) каналы передачи информации
- 5) кодирование.

Ответ: 1,2,3,4.

Вопрос 2. Какое из приведенных ниже утверждений верно:

- 1) коммуникация состоялась, если коммуникатор отправил сообщение
- 2) коммуникация состоялась, если получатель получил, понял и принял сообщение
- 3) коммуникация состоялась, если получатель декодировал сообщение
- 4) коммуникация состоялась, если отправитель передал сообщение.

Ответ: 2.

Вопрос 3. Что делает процесс коммуникации двусторонним:

- 1) наличие получателя
- 2) полученное сообщение
- 3) декодирование сообщения
- 4) обратная связь
- 5) передача сообщения

Ответ: 4.

Вопрос 4. Важнейшими характеристиками обратной связи являются:

- 1) направленность на помощь работнику
- 2) понятность
- 3) своевременность
- 4) полезность
- 5) достоверность

Ответ: все.

Критерии и шкала оценки тестовых заданий:

Тест - система стандартизированных заданий, позволяющая процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося, являются простейшей формой контроля, направленная на проверку владения терминологическим аппаратом, современными информационными технологиями и конкретными знаниями в области фундаментальных и прикладных дисциплин. Тест состоит из небольшого количества элементарных задач; может предоставлять возможность выбора из перечня ответов; занимает часть учебного занятия (10–30 минут); правильные решения разбираются на том же или следующем занятии; частота тестирования определяется преподавателем

Количество правильных ответов:

Менее 50% - «неудовлетворительно»

- 51-60% – «удовлетворительно»
- 61-80% – «хорошо»
- 81-100% – «отлично»

Перечень типовых кейс-заданий

Кейс-задание 1

«Организация структур управления»

Отели-филиалы располагаются в различных областях России. Дирекция компании расположена в Санкт-Петербурге. Компания первоначально действовала как матричная организация: менеджер каждого отеля подчинялся менеджеру по России и по области. Однако эта структура показала, что у нее много слабых мест.

Задача:

Каким образом изменить организационную структуру управления, чтобы повысить эффективность деятельности компании?

Критерии и шкала оценки кейс-заданий

Оценка «отлично» выставляется студенту:

правильность и четкость ответа; отсутствие ошибок, оговорок;
полнота ответа: знание определений понятий, основных положений, рассмотрение различных точек зрения (если вопрос предполагает, характеристика концепций (положений) разных авторов), раскрытие содержания вопроса, установление внутрисубъектных и межпредметных связей;
собственный анализ и оценка излагаемого материала (если вопрос предполагает, сопоставление концепций (положений) разных авторов), примеры, раскрытие возможных противоречий, проблем, их оценка;
четкость, последовательность и грамотность речи;
самостоятельность и правильность ответа, уверенность, логичность, последовательность и аргументированность изложения своего решения, используя понятия профессиональной сферы;
системность знаний;
допускаются единичные несущественные ошибки, самостоятельно исправляемые студентами.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если:

правильность и четкость ответа; отсутствие ошибок, оговорок;
полнота ответа: недостаточно знание определений понятий, основных положений, рассмотрение различных точек зрения (если вопрос предполагает, характеристика концепций (положений) разных авторов), раскрытие содержания вопроса, установление внутрисубъектных и межпредметных связей;
собственный анализ и оценка излагаемого материала (если вопрос предполагает, сопоставление концепций (положений) разных авторов), отсутствуют примеры (не демонстрирует способности к интеграции теоретических знаний и практики), слабое раскрытие возможных противоречий, проблем, их оценка;
достаточная четкость, последовательность и грамотность речи;
самостоятельность и в основном правильность решения ситуационного задания, уверенность, логичность, последовательность и аргументированность изложения своего решения, используя понятия профессиональной сферы;
достаточность и обоснованность;
допускаются отдельные несущественные ошибки, исправляемые студентом после указания преподавателя на них.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если:

правильность и относительная четкость ответа;
не полностью раскрыт ответ: фрагментарное знание определений понятий, основных положений, рассмотрение различных точек зрения (если вопрос предполагает, характеристика концепций (положений) разных авторов), раскрытие содержания вопроса, установление внутрисубъектных и межпредметных связей;
затруднения при выявлении причинно-следственных связей и формулировке основных положений, рассмотрение различных точек зрения, выводов при ответе на вопрос (если вопрос предполагает, сопоставление концепций (положений) разных авторов), отсутствуют примеры (обнаруживает понимание материала, но не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения или привести свои примеры), отсутствуют представления о междисциплинарных связях;
непоследовательность при изложении материала;
в основном ответил на вопрос, допустил несущественные ошибки, слабо аргументировал свое решение, используя в основном понятия профессиональной сферы;
допускаются отдельные существенные ошибки, исправляемые с помощью преподавателя.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если:

изложение ответа на устный вопрос неполное, бессистемное, или ответ не предоставлен;
неумение производить простейшие операции анализа и синтеза; делать обобщения, выводы при ответе на вопрос;
не ответил на вопрос или ответил с грубыми ошибками;
допускаются существенные ошибки, неисправляемые даже с помощью преподавателя.

Перечень типовых заданий для устного опроса

1. Общая характеристика менеджмента: понятия «управление» и «менеджмент», цели менеджмента и его структура, модели менеджмента.

2. Принципы менеджмента.
3. Этапы развития менеджмента.
4. Подход к управлению, основанный на выделении научных школ.
5. Современные школы менеджмента: Процессный подход, Системный подход, Ситуационный подход.
6. Методы управления.
7. Модель современного менеджера.
8. Сущность планирования. Принципы и методы планирования.
9. Типы внутрифирменного планирования. Система планов организации.
10. Понятие об организации и ее виды. Модели организаций.

Критерии и шкала оценки ответа при устном опросе

Оценка «отлично» выставляется студенту:

правильность и четкость ответа; отсутствие ошибок, оговорок;
 полнота ответа: знание определений понятий, основных положений, рассмотрение различных точек зрения (если вопрос предполагает, характеристика концепций (положений) разных авторов), раскрытие содержания вопроса, установление внутрисубъектных и межпредметных связей;
 собственный анализ и оценка излагаемого материала (если вопрос предполагает, сопоставление концепций (положений) разных авторов), примеры, раскрытие возможных противоречий, проблем, их оценка;
 четкость, последовательность и грамотность речи;
 самостоятельность и правильность ответа, уверенность, логичность, последовательность и аргументированность изложения своего решения, используя понятия профессиональной сферы;
 системность знаний;
 допускаются единичные несущественные ошибки, самостоятельно исправляемые студентами.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если:

правильность и четкость ответа; отсутствие ошибок, оговорок;
 полнота ответа: недостаточно знание определений понятий, основных положений, рассмотрение различных точек зрения (если вопрос предполагает, характеристика концепций (положений) разных авторов), раскрытие содержания вопроса, установление внутрисубъектных и межпредметных связей;
 собственный анализ и оценка излагаемого материала (если вопрос предполагает, сопоставление концепций (положений) разных авторов), отсутствуют примеры (не демонстрирует способности к интеграции теоретических знаний и практики), слабое раскрытие возможных противоречий, проблем, их оценка;
 достаточная четкость, последовательность и грамотность речи;
 самостоятельность и в основном правильность решения ситуационного задания, уверенность, логичность, последовательность и аргументированность изложения своего решения, используя понятия профессиональной сферы;
 достаточность и обоснованность;
 допускаются отдельные несущественные ошибки, исправляемые студентом после указания преподавателя на них.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если:

правильность и относительная четкость ответа;
 не полностью раскрыт ответ: фрагментарное знание определений понятий, основных положений, рассмотрение различных точек зрения (если вопрос предполагает, характеристика концепций (положений) разных авторов), раскрытие содержания вопроса, установление внутрисубъектных и межпредметных связей;
 затруднения при выявлении причинно-следственных связей и формулировке основных положений, рассмотрение различных точек зрения, выводов при ответе на вопрос (если вопрос предполагает, сопоставление концепций (положений) разных авторов), отсутствуют примеры (обнаруживает понимание материала, но не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения или привести свои примеры), отсутствуют представления о междисциплинарных связях;
 непоследовательность при изложении материала;
 в основном ответил на вопрос, допустил несущественные ошибки, слабо аргументировал свое решение, используя в основном понятия профессиональной сферы;
 допускаются отдельные существенные ошибки, исправляемые с помощью преподавателя.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если;

изложение ответа на устный вопрос неполное, бессистемное, или ответ не предоставлен;
 неумение производить простейшие операции анализа и синтеза; делать обобщения, выводы при ответе на вопрос;
 не ответил на вопрос или ответил с грубыми ошибками;
 допускаются существенные ошибки, не исправляемые даже с помощью преподавателя.

2. Банк заданий для промежуточной аттестации

Контрольные вопросы к устному опросу

1. Менеджмент как отрасль научного знания. Основные понятия теории управления
2. Общее и различное в содержании понятий «менеджмент» и «управление»
3. История развития представлений об управлении
4. Классификация учений о менеджменте

5. Школа научного управления Ф.Тейлора
6. Административная школа управления (А.Файоль, М.Вебер)
7. Зарождение и развитие школы человеческих отношений (А.Маслоу, Э.Мэйо)
8. Системный, ситуационный и процессный подход в менеджменте
9. Современная модель менеджера
10. Основы планирования как функции управления
11. Основы организационного проектирования в сфере сервиса
11. Организация контактной зоны предприятий сервиса
12. Сущность процесса мотивации в менеджменте
13. Процессуальные теории мотивации
14. Содержательные теории мотивации
15. Сущность стратегического управления
16. Стратегические элементы сервисного менеджмента
17. Методы управления (принудительные)
18. Методы управления (побудительные)
19. Методы управления (убедительные)
20. Контроль как функция управления

Критерии и шкала оценки промежуточной аттестации - зачета

Оценка «зачтено» ставится, если студент получил оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и/или «зачтено» за 80% и более занятий семинарского типа и практических работ.

Оценка «не зачтено» ставится, если студент получил оценки «неудовлетворительно» и/или «зачтено» за менее чем 80% занятий семинарского типа и практических работ.

Перечень типовых тем курсовых работ

1. Управление качеством на предприятии сервиса
2. Разработка стратегического плана развития предприятия сервиса
3. Разработка мотивационной среды гостиницы (ресторана, музея)
4. Выбор стратегии развития фирмы
5. Стратегическое планирование на предприятии сервиса
6. Оптимизация кадровой работы в ресторане (гостинице, музее)
7. Роль мотивации руководителя в эффективности принимаемых решений
8. Разработка программы развития персонала (на примере...)
9. Проблемы централизации и децентрализации в управлении организацией
10. Менеджмент в деятельности современных предприятий
11. Выбор эффективной системы стимулирования трудовой активности работников на предприятии сервиса
12. Внутрифирменный управленческий контроль, его функции и организационные формы
13. Социально-психологические методы управления
14. Социально-трудовые конфликты в организации, их регулирование и разрешение
15. Опыт управления в США и возможности его использования в условиях современной России
16. Опыт управления на предприятиях Японии и возможности его использования в российских условиях
17. Межличностные конфликты в организации и их урегулирование
18. Принципы построения структур управления
19. Сравнительный анализ систем подготовки и переподготовки менеджеров в России и развитых зарубежных странах
20. Теории мотиваций и их использование в стимулировании труда сотрудников
21. Сущность управленческих решений, основные методы и стили их принятия
22. Характеристика современных типов структур управления
23. Организационная культура и способы ее развития
24. Социально-психологический климат и продуктивность организации

Критерии и шкала оценивания курсовой работы

Оценка выставляется с учетом качества выполненной работы и результатов защиты и выставляется в зачетную книжку, а затем, в дальнейшем, с выпиской прилагается к диплому. Студенты, не написавшие курсовую работу, считаются имеющими академическую задолженность.

Оценка	Критерии
Отлично	« <i>Отлично</i> » - ставится за работу, в которой показаны отличные знания и понимание как теоретического, так и фактического материала, нормативно-правовой базы: умение обобщать и делать выводы; твердое знание государственно-правовых понятий и категорий, их адекватное употребление; ясная логика изложения; грамотность и выразительность письменной речи. Студент на защите показывает знание материала, овладение темой.
Хорошо	« <i>Хорошо</i> » - ставится за работу, в которой продемонстрировано хорошее знание

	материала, но при этом в той или иной степени упущены некоторые аспекты; изложение материала несистематизированное и не последовательное; выводы недостаточно обоснованы; допущены отдельные незначительные ошибки в определениях. На защите студент владеет материалом, но не всегда может связать разделы, иногда путается в определениях.
Удовлетворительно	«Удовлетворительно» - ставится за работу, в которой имеются существенные пробелы в теоретических знаниях, определениях правовых источников; изложение несистематизированное, неаргументированное, содержит серьезные ошибки в выводах и определениях. Путается в материалах работы. Во всех 3-х случаях правильно оформлен научно-справочный материал, список литературы и нормативных актов. Выдержана структура работы, материал соответствует названию разделов.
Неудовлетворительно	«Неудовлетворительно» - ставится за работу, во время защиты которой не раскрыты поставленные вопросы; проявлено незнание основных теоретических понятий, неосознанность и непонимание сути излагаемого материала. Неправильно оформлен научно-справочный материал, список литературы; работа не структурирована, выводы не соответствуют поставленным задачам.

Типовые контрольные вопросы для устного опроса на экзамене

1. Модель принятия управленческих решений на предприятиях сервиса
2. Методы принятия управленческих решений
3. Задачи принятия управленческих решений.
4. Принятие управленческих решений с учетом требований потребителя
5. Понятие коммуникации в организации
6. Коммуникации и виды связей в организации
7. Этапы коммуникационного процесса
8. Коммуникационные сети
9. Коммуникационные технологии в межличностном общении
10. Производственные процессы в контактной зоне
11. Производственный цикл выполнения услуг
12. Деятельность предприятия сервиса с учетом требований потребителя
13. Структура процесса оказания услуги.
14. Производственный цикл выполнения услуг.
15. Функции управления предприятием сервиса
16. Оценка качества сервисного предприятия
17. Понятие качества услуг
18. Системный подход к управлению качеством услуг.
19. Управление персоналом в клиентоориентированной организации
20. Значимость персонала как главного ресурса в компании сервиса
21. Цели управления персоналом
22. Основные функции управления персоналом
23. Конфликты: типы и причины
24. Способы урегулирования и разрешения конфликтов
25. Методы разрешения конфликтов
26. Взаимодействие человека и группы.
27. Повышение эффективности формальных групп.
28. Сущность и функции кадрового менеджмента.

Типовые ситуационные задачи для экзамена

Задание 1

Гостиничный комплекс «Приветливый берег» осуществляет свою деятельность в трех основных направлениях: предоставление услуг временного проживания, оказание оздоровительных и лечебных медицинских услуг, услуг общественного питания.

Для качественного обслуживания потребителей и осуществления основных хозяйственных процессов гостиничный комплекс оснащен необходимым современным оборудованием и хозяйственным инвентарем.

Сохранность материальных ценностей, а также экспертиза их эксплуатационного состояния обеспечивается инвентаризацией.

Задачи:

1. Назовите необходимые ресурсы для предоставления лечебно-оздоровительных услуг, учитывая, что в организации процесса большое внимание уделяется использованию природно-лечебных факторов регионального компонента.

2. Каковы сроки проведения инвентаризации материальных ценностей, что дают результаты инвентаризации и каков порядок возмещения недостачи?

3. Какие стандарты управления персоналом для данного предприятия Вы могли бы предложить. Обоснуйте ответ.

Критерии и шкала оценки экзамена по дисциплине

Оценка «отлично» выставляется студенту:

правильность и четкость ответа; отсутствие ошибок, оговорок;
полнота ответа: знание определений понятий, основных положений, рассмотрение различных точек зрения (если вопрос предполагает, характеристика концепций (положений) разных авторов), раскрытие содержания вопроса, установление внутрисубъектных и межпредметных связей;
собственный анализ и оценка излагаемого материала (если вопрос предполагает, сопоставление концепций (положений) разных авторов), примеры, раскрытие возможных противоречий, проблем, их оценка;
четкость, последовательность и грамотность речи;
самостоятельность и правильность ответа, уверенность, логичность, последовательность и аргументированность изложения своего решения, используя понятия профессиональной сферы;
системность знаний;
допускаются единичные несущественные ошибки, самостоятельно исправляемые студентами.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если:

правильность и четкость ответа; отсутствие ошибок, оговорок;
полнота ответа: недостаточно знание определений понятий, основных положений, рассмотрение различных точек зрения (если вопрос предполагает, характеристика концепций (положений) разных авторов), раскрытие содержания вопроса, установление внутрисубъектных и межпредметных связей;
собственный анализ и оценка излагаемого материала (если вопрос предполагает, сопоставление концепций (положений) разных авторов), отсутствуют примеры (не демонстрирует способности к интеграции теоретических знаний и практики), слабое раскрытие возможных противоречий, проблем, их оценка;
достаточная четкость, последовательность и грамотность речи;
самостоятельность и в основном правильность решения ситуационного задания, уверенность, логичность, последовательность и аргументированность изложения своего решения, используя понятия профессиональной сферы;
достаточность и обоснованность;
допускаются отдельные несущественные ошибки, исправляемые студентом после указания преподавателя на них.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если:

правильность и относительная четкость ответа;
не полностью раскрыт ответ: фрагментарное знание определений понятий, основных положений, рассмотрение различных точек зрения (если вопрос предполагает, характеристика концепций (положений) разных авторов), раскрытие содержания вопроса, установление внутрисубъектных и межпредметных связей;
затруднения при выявлении причинно-следственных связей и формулировке основных положений, рассмотрение различных точек зрения, выводов при ответе на вопрос (если вопрос предполагает, сопоставление концепций (положений) разных авторов), отсутствуют примеры (обнаруживает понимание материала, но не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения или привести свои примеры), отсутствуют представления о междисциплинарных связях;
непоследовательность при изложении материала;
в основном ответил на вопрос, допустил несущественные ошибки, слабо аргументировал свое решение, используя в основном понятия профессиональной сферы;
допускаются отдельные существенные ошибки, исправляемые с помощью преподавателя.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если;

изложение ответа на устный вопрос неполное, бессистемное, или ответ не предоставлен;
неумение производить простейшие операции анализа и синтеза; делать обобщения, выводы при ответе на вопрос;
не ответил на вопрос или ответил с грубыми ошибками;
допускаются существенные ошибки, неисправляемые даже с помощью преподавателя.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. Основная литература

1. Мотышина, М. С. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для вузов / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; под редакцией М. С. Мотышиной. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 282 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10440-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541551>
2. Феденева, И. Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для вузов / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова ; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 205 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06479-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538377>

8.2. Дополнительная литература

1. Информационные технологии в менеджменте : учебник и практикум для вузов / Е. В. Майорова [и др.] ; под редакцией Е. В. Майоровой. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 368 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00503-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511898>

2. Мальшина, Н.А. Менеджмент в сервисе : учебное пособие для бакалавров / Мальшина Н.А.. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 252 с. — ISBN 978-5-394-03276-9. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/83144.html>

3. Скобкин, С. С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 442 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04473-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514814>



8.3. Программное обеспечение

Microsoft Windows – Операционная система

Microsoft Office – Офисное программное обеспечение (текстовый редактор, табличный редактор, редактор презентаций, почтовый клиент)

8.4. Профессиональные базы данных

База данных «Корпоративный менеджмент. Библиотека управления» – www.cfin.ru

База данных «Стратегическое управление и планирование» – <http://www.stplan.ru>

База данных отелей по всему миру. - <https://ru.hotels.com/skidki-na-oteli/>

База документов и нормативных актов для гостиницы - <http://file.prohotel.ru/>

Главный интернет-портал Индустрии гостеприимства и питания. – <http://www.horeca.ru/>

8.5. Информационные справочные системы

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». – <http://www.consultant.ru/>

8.6. Интернет-ресурсы

Поисковая система Google. – <https://www.google.ru>

Поисковая система Yandex. – <https://www.yandex.ru>

Поисковая система Rambler. – <http://www.rambler.ru>

Поисковая система Yahoo. – <https://www.yahoo.com/>

Административно-управленческий портал – www.aup.ru/management

8.7. Методические указания по освоению дисциплины

Методические указания по ведению конспектов лекций

Конспектирование лекции – важный шаг в запоминании материала, поэтому конспект лекций необходимо иметь каждому студенту. Задача студента на лекции – одновременно слушать преподавателя, анализировать и конспектировать информацию. При этом как свидетельствует практика, не нужно стремиться вести дословную запись. Таким образом, лекцию преподавателя можно конспектировать, при этом важно не только внимательно слушать лектора, но и выделять наиболее важную информацию и сокращенно записывать ее. При этом одно и то же содержание фиксируется в сознании четыре раза: во-первых, при самом слушании; во-вторых, когда выделяется главная мысль; в-третьих, когда подыскивается обобщающая фраза, и, наконец, при записи. Материал запоминается более полно, точно и прочно.

Хороший конспект – залог четких ответов на занятиях, хорошего выполнения устных опросов, самостоятельных и контрольных работ. Значимость конспектирования на лекционных занятиях несомненна. Проверено, что составление эффективного конспекта лекций может сократить в четыре раза время, необходимое для полного восстановления нужной информации. Для экономии времени, перед каждой лекцией необходимо внимательно прочитать материал предыдущей лекции, внести исправления, выделить важные аспекты изучаемого материала

Конспект помогает не только лучше усваивать материал на лекции, он оказывается незаменим при подготовке экзамену. Следовательно, студенту в дальнейшем важно уметь оформить конспект так, чтобы важные моменты культурологической идеи были выделены графически, а главную информацию следует выделять в самостоятельные абзацы, фиксируя ее более крупными буквами или цветными маркерами. Конспект должен иметь поля для заметок. Это могут быть библиографические ссылки и, наконец, собственные комментарии.

Методические указания по подготовке к устному опросу

Самостоятельная работа студентов включает подготовку к устному опросу на семинарских занятиях. Для этого студент изучает лекции, основную и дополнительную литературу, публикации, информацию из Интернет-ресурсов.

Тема и вопросы к семинарским занятиям, вопросы для самоконтроля содержатся в рабочей учебной программе и доводятся до студентов заранее. Эффективность подготовки студентов к устному опросу зависит от качества ознакомления с рекомендованной литературой. Для подготовки к устному опросу, блиц-опросу студенту необходимо ознакомиться с материалом, посвященным теме семинара, в учебнике или другой рекомендованной литературе, записях с лекционного занятия, обратить внимание на усвоение основных понятий дисциплины, выявить неясные вопросы и подобрать дополнительную литературу для их освещения, составить тезисы выступления по отдельным проблемным аспектам. В среднем, подготовка к устному опросу по одному семинарскому занятию занимает от 2 до 4 часов в зависимости от сложности темы и особенностей организации студентом своей самостоятельной работы.

Методические указания по подготовке к занятиям семинарского типа (практические занятия)

Занятия семинарского типа (ЗСТ) являются одним из основных звеньев процесса изучения дисциплины. Цель занятий заключается в уяснении и усвоении студентами важнейших правовых категорий и понятий, выработанных юриспруденцией и имеющих принципиальное методологическое и практическое значение для всего комплекса правовых наук.

В ходе ЗСТ студент закрепляет и углубляет знания, полученные на лекциях и в ходе самостоятельной подготовки, приобретает навыки научного мышления, обработки общей и специальной информации о праве, умение последовательно, четко и аргументировано излагать свои мысли, отстаивать собственные позиции.

Планы ЗСТ, их тематика, рекомендуемая литература, цель и задачи ее изучения сообщаются преподавателем на вводных занятиях или в методических указаниях по данной дисциплине.

Прежде чем приступить к изучению темы, необходимо просмотреть основные вопросы плана семинара. Начиная подготовку к ЗСТ, студентам необходимо, прежде всего, посмотреть конспекты лекций, разделы учебников и учебных пособий, чтобы получить общее представление о месте и значении темы в изучаемом курсе. Затем следует поработать с дополнительной литературой, сделать конспекты семинарских занятий по рекомендованным источникам.

На ЗСТ каждый его участник должен быть готовым к выступлению по всем поставленным в плане вопросам, проявлять максимальную активность при их рассмотрении. Выступление должно строиться свободно, убедительно и аргументировано. Преподаватель следит, чтобы выступление не сводилось к репродуктивному уровню (простому воспроизведению текста), не допускается и простое чтение конспекта, тем более учебника. Необходимо, чтобы выступающий проявлял собственное отношение к тому, о чем он говорит, высказывал свое личное мнение, понимание, обосновывал его и мог сделать правильные выводы из сказанного. При этом студент может обращаться к записям конспекта и лекций, непосредственно к первоисточникам, использовать знание учебной и дополнительной литературы, факты и наблюдения современной жизни и т. д.

Вокруг такого выступления могут разгореться споры, дискуссии, к участию в которых должен стремиться каждый. Преподаватель, в свою очередь, будет внимательно и критически слушать, подмечать особенное в суждениях студентов, улавливать недостатки и ошибки, корректировать их знания, и, в случае необходимости разрешить спорную ситуацию.

ЗСТ является важнейшей формой усвоения знаний.

Владение понятийным аппаратом – необходимое условие усвоения предмета. В усвоении их весьма эффективно проведение письменных и устных понятийных контрольных работ, терминологических диктантов, тестов. Кроме того, используются различные виды устного опроса: экспресс-опрос, опрос-инверсия.

Экспресс-опрос – это предложение раскрыть названные понятия. *Опрос-инверсия*, в отличие от задания пояснить значение термина, предложение поставить вопросы. Такой прием способствует не просто «узнаванию» термина, но и вводит его в активный словарь студента.

ЗСТ по предложению преподавателя могут быть проведены в виде свободной дискуссии по существу обсуждаемой темы, в форме выступлений с заранее подготовленными докладами (эссе) по рекомендуемым вопросам и их последующего обсуждения. В ходе занятий студенты могут выполнять письменные задания по вопросам темы, отвечать на контрольные тесты. Также практикуется проведение семинарских занятий в компьютерном классе в интерактивной форме (обучающие игры, тестирование).

Подготовка к ЗСТ проходит в несколько этапов: во-первых, необходимо внимательно изучить вопросы и литературу, рекомендованную для анализа; во-вторых, следует произвести поиск дополнительной информации из известных источников (это могут быть электронные ресурсы; домашние и вузовские библиотеки; кабинет кодификации и т.д.). В третьих, студент может готовиться к семинару как самостоятельно, так и при участии преподавателя, у которого можно проконсультироваться по вопросам семинарского занятия. В-четвертых,

подготовка к семинару может быть как индивидуальной, так и коллективной (совместное обсуждение вопросов семинара, решение казусов, задач). В-пятых, подготовку к семинару можно проводить (желательно) в письменном виде, составляя конспект литературы по теме или конспект ответа на вопросы семинара. В-шестых, при подготовке к семинару необходимо проводить репетиции, если это связано с деловыми играми, ролевыми играми. В-седьмых, при подготовке к практическому занятию студенту необходимо особое внимание обратить на состояние законодательства, которое очень динамично и может измениться накануне занятия. В-восьмых, студент должен обратить внимание на степень научной разработанности темы в смежных дисциплинах: философии, политологии, социологии, истории, культурологии и других.

Методические указания по организации самостоятельной работы студента

Для индивидуализации образовательного процесса самостоятельную работу (СР) можно разделить на базовую и дополнительную.

Базовая СР обеспечивает подготовку студента к текущим аудиторным занятиям и контрольным мероприятиям для всех дисциплин учебного плана. Результаты этой подготовки проявляются в активности студента на занятиях и в качестве выполненных контрольных работ, тестовых заданий, сделанных докладов и других форм текущего контроля. Базовая СР может включать следующие формы работ: изучение лекционного материала, предусматривающие проработку конспекта лекций и учебной литературы; поиск (подбор) и обзор литературы и электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса; выполнение домашнего задания или домашней контрольной работы, выдаваемых на практических занятиях; изучение материала, вынесенного на самостоятельное изучение; подготовка к практическим занятиям; подготовка к контрольной работе или коллоквиуму; подготовка к зачету, аттестациям; написание реферата (эссе) по заданной проблеме.

Дополнительная СР направлена на углубление и закрепление знаний студента, развитие аналитических навыков по проблематике учебной дисциплины. К ней относятся: подготовка к экзамену; выполнение курсовой работы или проекта; исследовательская работа и участие в научных студенческих конференциях, семинарах и олимпиадах; анализ научной публикации по заранее определенной преподавателем теме; анализ статистических и фактических материалов по заданной теме, проведение расчетов, составление схем и моделей на основе статистических материалов и др.

В учебном процессе выделяют два вида самостоятельной работы: аудиторная и внеаудиторная. Аудиторная самостоятельная работа по дисциплине выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданиям. Основными формами самостоятельной работы студентов с участием преподавателей являются: текущие консультации; коллоквиум как форма контроля освоения теоретического содержания дисциплин; прием и разбор домашних заданий (в часы практических занятий); выполнение курсовых работ (проектов) в рамках дисциплин (руководство, консультирование и защита курсовых работ (в часы, предусмотренные учебным планом); прохождение и оформление результатов практик (руководство и оценка уровня сформированности профессиональных умений и навыков); выполнение выпускной квалификационной работы (руководство, консультирование и защита выпускных квалификационных работ) и др.

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется студентом по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия. Основными формами самостоятельной работы студентов без участия преподавателей являются: формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.); написание рефератов, эссе; подготовка к практическим занятиям (подготовка сообщений, докладов, заданий); составление аннотированного списка статей из соответствующих журналов по отраслям знаний (педагогических, психологических, методических и др.); углубленный анализ научно-методической литературы (подготовка рецензий, аннотаций на статью, пособие и др.); выполнение заданий по сбору материала во время практики; овладение студентами конкретных учебных модулей, вынесенных на самостоятельное изучение; подбор материала, который может быть использован для написания рефератов, курсовых и квалификационных работ; подготовка презентаций; составление глоссария, кроссворда по конкретной теме; подготовка к занятиям, проводимым с использованием активных форм обучения (круглые столы, диспуты, деловые игры); анализ деловых ситуаций (мини-кейсов). Границы между этими видами работ относительны, а сами виды самостоятельной работы пересекаются.

Методические указания по подготовке к тестированию

Успешное выполнение тестовых заданий является необходимым условием итоговой положительной оценки в соответствии с рейтинговой системой обучения. Выполнение тестовых заданий предоставляет студентам возможность самостоятельно контролировать уровень своих знаний, обнаруживать пробелы в знаниях и принимать меры по их ликвидации. Форма изложения тестовых заданий позволяет закрепить и восстановить в памяти пройденный материал. Для формирования заданий использована как закрытая, так и открытая форма. У студента есть возможность выбора правильного ответа или нескольких правильных ответов из числа предложенных вариантов. Для выполнения тестовых заданий студенты должны изучить лекционный материал по теме, соответствующие разделы учебников, учебных пособий и других источников.

Если какие-то вопросы вынесены преподавателем на самостоятельное изучение, следует обратиться к учебной литературе, рекомендованной преподавателем в качестве источника сведений. Также при подготовке к тестированию следует просмотреть конспект практических занятий и выделить в практические задания,

относящиеся к данному разделу. Если задания на какие-то темы не были разобраны на занятиях (или решения которых оказались не понятными), следует обратиться к учебной литературе, рекомендованной преподавателем в качестве источника сведений. Полезно самостоятельно решить несколько типичных заданий по соответствующему разделу.

Методические указания по подготовке курсовой работы

Целью курсовой работы (проекта) является обогащение знаний студентов, обучение методам теоретического анализа явлений и закономерностей науки, выработку навыков применения теоретических знаний к комплексному решению профессиональных задач, использования справочной литературы, методов математической обработки экспериментальных данных, компьютерных технологий. Системой курсовых работ (проектов) студент подготавливается к выполнению дипломной работы (проекта).

В процессе выполнения курсовой работы (проекта) студентом должны решаться следующие задачи:

- обосновать актуальность выбранной темы, определить ее научную и практическую ценность;
- усовершенствовать свои базовые теоретические знания по выбранной теме в процессе изучения первоисточников;
- адекватно выбрать метод исследования и собрать необходимые данные для осуществления анализа;
- проанализировать собранные данные, используя соответствующие методы обработки и анализа информации;
- изучить основные международные и российские документы, регламентирующие сервисную деятельность предприятий социально-культурного сервиса и туризма;
- изучить требования, предъявляемые к проектированию сервисной деятельности соответствии с современными стандартами обслуживания и порядок обеспечения контроля безопасности и качества услуг;
- изучить использование инновационных технологий в сервисной деятельности сервисных предприятий;
- спроектировать сервисное предприятие в соответствии с заданием;
- на основе проведенного теоретического анализа и практического исследования сделать собственные выводы и разработать рекомендации по совершенствованию деятельности сервисных предприятий

Процесс выполнения курсовой работы студентом начинается с выбора темы. Это ответственный момент работы, поскольку от правильного выбора темы во многом зависит успех будущего исследования.

Минимальный объем курсовой работы – 30 печатных страниц формата А4. В количество страниц не включаются приложения. Оглавление является второй страницей; первая - титульный лист. В оглавлении последовательно перечисляются наименование глав, параграфов, а также указываются номера страниц, на которых они размещаются.

Основной задачей курсовой работы является изучение теоретических аспектов организации сервисной деятельности предприятия СКС и Т в соответствии с заданием. Примерная структура курсовой работы может выглядеть следующим образом:

Введение (5 % от объема работы). Во «Введении» студент должен четко отразить в указанной последовательности следующие положения:

- Обоснование актуальности и значимости темы курсовой работы;
- Формулировку цели и основных задач работы;
- Определение предмета и объекта исследования;
- Обоснование выбора методологической и методической основы исследования;
- Характеристику фактологической (эмпирической) базы курсовой работы;

Актуальность разрешаемой в данной работе проблемы определяет выбор темы. Актуальность может быть изложена с двух позиций: как на макроуровне, так и микроуровне.

Цель и задачи работы. Цель носит общий характер, является емкой по содержанию (но при этом формулируется кратко). Формулируется исходя из выбранной темы исследования.

Задачи конкретизируют цель работы, уточняя круг вопросов, которые студент ставит перед собой в своей курсовой работе. Обычно количество задач равно количеству параграфов работы.

Объектом исследования могут быть новые идеи и проблемы, возможные подходы к решению этих проблем и др.

Предмет исследования конкретное направление, выбранное студентом.

Методологической и методической основой курсовой работы должны послужить труды отечественных и зарубежных исследователей по кругу изучаемых проблем, нормативно-правовые акты (федеральные и конституционные законы, законы субъектов федерации, акты Президента и правительства РФ – указы и распоряжения, ведомственные нормативные акты, регулирующие деятельность и взаимоотношения субъектов рынка), статьи периодических научных и специализированных изданиях.

Фактологическую (эмпирическую) базу работы могут составить материалы Госкомитета России («Статистический ежегодник», «Россия в цифрах», «Статистическое обозрение», «Пресс – выпуски»), периодические

издания. Следует указать используемые в работе методы анализа (системного анализа, экспертные методы, методы статистического анализа, социологические методы и др.).

Теоретическая и практическая значимость курсовой работы заключается в том, насколько сформулированные в ней выводы и предложения могут быть использованы при дальнейшей теоретической и практической разработке проблем.

Теоретическая часть (первая глава). В первой главе систематизируются теоретические основы всей работы, т.е. дается теоретическое обоснование последующих практических разработок. Она должна содержать анализ состояния изучаемой проблемы на основе обзора научной, научно-информационной, справочной литературы, декомпозицию основного изучаемого вопроса на подвопросы и анализа их взаимосвязи. Обязательным элементом являются предложения по решению исследуемой задаче, определение степени применимости новейших достижений отечественной и зарубежной науки. Представленный материал должен быть логически связан с целью исследования. В параграфах теоретической части необходимо отражать отдельные компоненты проблемы и завершать их 2-3 выводами.

Эмпирическая часть включает описание системы практического исследования, обоснование методов исследования, анализ результатов экспериментального исследования, схемы, графические и математические способы интерпретации полученных данных, выводы.

Все части курсовой работы должны быть связаны между собой таким образом, чтобы при переходе от одной части (главы) к другой, равно как и от одного параграфа к другому, текст был последовательным, логичным, без явных смысловых разрывов, т.е. содержание текста в одной части работы согласовывалось с предыдущей и подготавливало переход к последующему разделу. Рекомендуется также, чтобы все главы и параграфы работы были примерно соразмерными друг к другу, как по структуре деления, так и по объему (количеству страниц).

Заключение (10 % от объема работы) содержит выводы, подтверждающие или опровергающие первоначальные предположения (гипотезы), перспективы дальнейшего изучения, проблемы, связь с практикой.

Должно включать обобщенные, конкретно изложенные результаты исследования, а также предложения и рекомендации автора по совершенствованию исследуемой проблемы. Этот раздел курсовой работы предполагает, что студент, исходя из поставленных задач и проведенного им анализа, обобщает содержание всей работы.

При этом необходимо помнить, что выводы и рекомендации должны быть краткими, логично вытекающими из содержания работы и четкими, дающими полное и ясное представление о содержании, значимости, обоснованности и эффективности предлагаемых в работе решений. Выводы отражаются тезисно (по пунктам) и должны отражать мысли, вытекающие из теории вопроса, проведенного анализа и всех направлений совершенствования исследуемого объекта.

Список первоисточников курсовой работы должен состоять не менее чем из 20 наименований, и составляется по правилам библиографии. Список литературы включает в себя перечень всех источников, которые были использованы при выполнении курсовой работы и представляет собой одну из существенных частей курсовой работы, которая отражает самостоятельную творческую деятельность автора, и поэтому позволяет судить о степени фундаментальности проведенного студенческого исследования.

Приложение содержит весь фактический материал экспериментальных исследований (анкеты, схемы, карты, рисунки, ответы респондентов и т.д.).

В приложениях приводятся вспомогательные материалы, таблицы, анкеты, инструкции, иллюстрации и др. Рекомендуется располагать в порядке ссылок в тексте. В этот раздел курсовой работы следует относить вспомогательный материал, который при включении в основную часть работы будет лишь загромождать текст. В приложении можно дать таблицы, формы входных и выходных документов, инструктивные материалы, алгоритмы и программы решения на компьютере, инструкции, методики, промежуточные расчеты, иллюстрации вспомогательного характера, заполненные формы отчетности и других документов.

Текст работы выполняется на компьютере на стандартных листах формата А4. Рекомендуется использовать компьютерный текстовый редактор «Microsoft Word». При этом следует применить полуторный межстрочный интервал. Тип шрифта «Times New Roman». Высота шрифта должна быть 14 пунктов.

По всем четырем сторонам листа оставляются поля: размер левого поля – 30 мм., правого – 10 мм., нижнего – 20 мм., верхнего – 20 мм. Каждую страницу работы следует использовать полностью, пропуски допустимы только в конце глав.

Текст должен быть разделен на абзацы, каждый из которых включает самостоятельную мысль, состоящую из нескольких предложений. Абзац начинается с новой строки с отступлением от левого поля 10 мм. В тексте следует избегать повторов, сложных громоздких предложений.

Материал курсовой работы рекомендуется излагать от третьего лица ед. числа (автор предлагает) или первого лица множественного числа (по нашему мнению).

Каждая новая глава начинается с новой страницы. Это же правило относится к другим основным структурным частям работы: введению, заключению, списку литературы, приложениям. Параграфы разделяются интервалом в одну строку.

Страницы следует нумеровать арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту. Номер страницы ставится в центре вверху страницы.

Названия глав записываются прописными буквами симметрично тексту. Названия параграфов пишутся строчными буквами жирным шрифтом симметрично тексту.

Перенос слов на титульном листе и в заголовках по тексту не разрешается. На странице, где приводится заголовок, должно быть не менее 2-х строк последующего текста.

Цитаты, статистические данные и другие, заимствованные из литературных источников, материалы должны сопровождаться ссылками на первоисточники. Элементами библиографического описания источника являются фамилии авторов, наименование работы, сведения об издании и издательстве. При их записи следует особое внимание уделять правильной расстановке разделительных знаков.

Если в тексте работы представлены таблицы, то их нужно нумеровать. При этом следует учесть, что первая цифра нумерации таблицы (1) – номер главы, а вторая (2) – порядковый номер таблицы в главе. Над правым верхним углом таблицы помещают надпись «Таблица ...» с указанием ее порядкового номера без значка № перед цифрой и без точки после нее. При переносе таблицы на другую страницу названия ее граф следует повторить и над ней поместить слова «Продолжение таблицы...». Таблицы снабжают тематическими заголовками, которые располагают посередине страницы и пишут с прописной буквы и без точки на конце. Название таблицы должно отвечать на вопросы ЧТО? ГДЕ? КОГДА? Не рекомендуется располагать две или несколько, таблиц одну за другой; их надо разделять текстом.

Все иллюстрации (схемы, диаграммы, графики) именуется рисунками. Рисунки нумеруются арабскими цифрами в пределах раздела. Номер рисунка состоит из номера раздела и порядкового номера рисунка, разделенных точкой. Например: Рис.1.3. (третий рисунок первого раздела).

Список использованных источников приводится в последовательности согласно ГОСТ 7.1.- 94.

Методические указания по выполнению кейс-заданий

Ознакомление студентов с текстом кейса и последующий анализ кейса может осуществляться заранее (за несколько дней до его обсуждения) как самостоятельная работа студентов. Обсуждение небольших кейсов может быть включено в учебный процесс, и студенты могут знакомиться с ними непосредственно на занятиях.

Общая схема работы с кейсом на этапе анализа может быть представлена следующим образом: в первую очередь следует выявить ключевые проблемы кейса и понять, какие именно из представленных данных важны для решения; войти в ситуационный контекст кейса, определить, кто его главные действующие лица, отобрать информацию, необходимую для анализа, понять, какие трудности могут возникнуть при решении задачи.

Максимальная польза из работы над кейсами будет извлечена в том случае, если студенты при предварительном знакомстве с ними будут придерживаться систематического подхода к их анализу, основные шаги которого представлены ниже.

1. Выпишите из соответствующих разделов учебной дисциплины ключевые идеи для того, чтобы освежить в памяти теоретические концепции и подходы, которые Вам предстоит использовать при анализе кейса.

2. Бегло прочтите кейс, чтобы составить о нем общее представление.

3. Внимательно прочтите вопросы к кейсу и убедитесь в том, что Вы хорошо поняли, что Вас просят сделать.

4. Вновь прочтите текст кейса, внимательно фиксируя все факторы или проблемы, имеющие отношение к поставленным вопросам.

5. Продумайте, какие идеи и концепции соотносятся с проблемами, которые Вам предлагается рассмотреть при работе с кейсом.

Для успешного анализа кейсов следует придерживаться ряда принципов:

используйте знания, полученные в процессе лекционного курса;

внимательно читайте кейс для ознакомления с имеющейся информацией, не торопитесь с выводами;

не смешивайте предположения с фактами;

При проведении письменного анализа кейса помните, что основное требование, предъявляемое к нему, – краткость.

Презентация результатов анализа кейсов

Презентация, или представление результатов анализа кейса, выступает очень важным элементом метода. При этом в case-study используются два вида презентаций: устная (публичная) и письменный отчет-презентация.

Публичная (устная) презентация предполагает представление решений кейса группе.

Устная презентация требует навыков публичного выступления, умения кратко, но четко и полно изложить информацию, убедительно обосновать предлагаемое решение, корректно отвечать на критику и возражения. Одним из преимуществ публичной (устной) презентации является ее гибкость.

Выступающий может откликаться на изменения окружающей обстановки, адаптировать свой стиль и материал, чувствуя настроение аудитории.

Письменный отчет-презентация требует проявления таких качеств, как умение подготовить текст, точно и аккуратно составить отчет, не допустить ошибки в расчетах и т.д. Подготовка письменного анализа кейса аналогична подготовке устного, с той разницей, что письменные отчеты-презентации обычно более структурированы и детализированы. Основное правило письменного анализа кейса заключается в том, чтобы избегать простого повторения информации из текста, информация должна быть представлена в переработанном виде. Самым важным при этом является собственный анализ представленного материала, его соответствующая интерпретация и сделанные

предложения. Письменный отчет – презентация может сдаваться по истечении некоторого времени после устной презентации, что позволяет более тщательно проанализировать всю информацию, полученную в ходе дискуссии.

Методические указания по подготовке и проведению зачета

Оценка или зачет выставляются без опроса по результатам работы студента в течение триместра (для обучающихся по очной форме).

Для обучающихся по заочной форме проводится в заданный срок, согласно графику учебного процесса.

Методические указания по подготовке и проведению экзамена

При подготовке к экзамену студенту необходимо:

- ознакомиться с предложенным списком вопросов;
- повторить теоретический материал дисциплины, используя материал лекций, практических занятий, учебников, учебных пособий;
- повторить основные понятия и термины;
- ответить на вопросы теста (если заданы).

В экзаменационном билете по дисциплине предлагается два задания в виде вопросов. Экзамен сдается в устной форме. Время на подготовку к экзамену 40 мин.

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для проведения занятий лекционного и семинарского типа используются аудитории, оборудованные учебной мебелью, мультимедийными средствами обучения: экраном, проектором, ноутбуком (при отсутствии экрана, ноутбука и проектора – учебная доска).

Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются аудитория, оснащенная учебной мебелью, экраном, ноутбуком и проектор (при отсутствии экрана, ноутбука и проектора – учебная доска).

Для самостоятельной работы обучающихся используется аудитория, оснащенная компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Для практической подготовки обучающихся используются аудитория, оснащенная учебной мебелью, экраном, ноутбуком и проектор (при отсутствии экрана, ноутбука и проектора – учебная доска).

Использование интернет-ресурсов предполагает проведение занятий в компьютерных классах с выходом в Интернет. В компьютерных классах обучающиеся имеют доступ к информационным ресурсам, к базе данных библиотеки (электронно-библиотечная система <http://www.iprbookshop.ru>).

10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (тьютора), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины обеспечивается:

1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

– присутствие тьютора, оказывающего студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

– письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,

– специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),

– индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,

– при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;

2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

– присутствие ассистента, оказывающего студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

– обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

– обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются тьютору;
- по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.