

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

УТВЕРЖДЕНО
Учебно-методической комиссией СПФ
от «15» мая 2021 г.
протокол № 9
Председатель УМК
Т.В. Поштарева

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Антикризисное управление в сервисе

Направление подготовки 43.04.01 Сервис
Направленность (профиль) программы: Управление процессами обслуживания
Квалификация выпускника: магистр
Форма обучения: очная/ заочная

Год начала подготовки – 2021

Разработана
Канд. экон. наук, доцент кафедры ИЯТ
Д.В. Гришин

Согласована
Зав. выпускающей кафедры ИЯТ
Т.В. Вергун

Рекомендована
на заседании кафедры ИЯТ
от «24» мая 2021 г.
протокол № 10
зав. кафедрой
Т.В. Вергун

Одобрена
на заседании учебно-
методической
комиссии СПФ
от «25» мая 2021 г.
протокол № 9
Т.В. Поштарева

Ставрополь, 2021 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 | 3 |
| 5. Содержание и структура дисциплины | 4 |
| 5.1. Содержание дисциплины | 4 |
| 5.2. Структура дисциплины | 5 |
| 5.3. Занятия семинарского типа | 7 |
| 5.4. Курсовой проект (курсовая работа, реферат, контрольная работа) | 8 |
| 5.5. Самостоятельная работа | 8 |
| 6. Образовательные технологии | 8 |
| 7. Фонд оценочных средств (оценочные материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации | 8 |
| 8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины | 9 |
| 8.1. Основная литература | 9 |
| 8.2. Дополнительная литература | 9 |
| 8.3. Программное обеспечение | 9 |
| 8.4. Профессиональные базы данных | 9 |
| 8.5. Информационные справочные системы | 9 |
| 8.6. Интернет-ресурсы | 9 |
| 8.7. Методические указания по освоению дисциплины | 10 |
| 9. Материально-техническое обеспечение дисциплины | 15 |
| 10. Особенности освоения дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья | 15 |
| Приложение к рабочей программе дисциплине | 16 |
| Дополнения и изменения к рабочей программе | - |

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины Антикризисное управление в сервисе являются:

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

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

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

| Предшествующие дисциплины (курсы, модули практики) | Последующие дисциплины (курсы, модули практики) |
|--|--|
| - | Производственная практика (Сервисная практика) |
| - | Производственная практика (Организационно-управленческая практика) |
| - | Производственная практика (Преддипломная практика) |

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

| Код и наименование компетенции | Последующие дисциплины (курсы, модули, практики) |
|--|---|
| ПК-4. Способен управлять реформированием и реструктуризацией деятельности предприятий сферы сервиса | ПК-4.1. Обосновывает планы и проекты по реформированию и реструктуризации деятельности предприятий сферы сервиса |
| | ПК-4.2. Демонстрирует умение осуществлять реформы и проводить реструктуризацию 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) | 115,8 | 72 | 43,8 |
| в том числе: | | | |
| 1) занятия лекционного типа (ЛК) | 56 | 36 | 20 |
| из них | | | |
| – лекции | 56 | 36 | 20 |
| 2) занятия семинарского типа (ПЗ) | 56 | 36 | 20 |
| из них | | | |
| – семинары (С) | | | |
| – практические занятия (ПР) | 56 | 36 | 20 |
| – лабораторные работы (ЛР) | | | |
| 3) групповые консультации | 2 | | 2 |
| 4) индивидуальная работа | 1 | | 1 |
| 5) промежуточная аттестация | 0,8 | | 0,8 |
| Самостоятельная работа (всего) (СР) | 136,2 | 72 | 64,2 |
| 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.) | 90 | 72 | 18 |
| Подготовка к аттестации | 26,2 | - | 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 | 133,7 | 96,2 |
| 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 | 130 | 68 |
| 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 (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. |
| 3 | Основы планирования в сфере сервиса | Сущность планирования. Принципы и методы планирования. Типы внутрифирменного планирования. Система планов организации. |

| | | |
|--|--|--|
| 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. |
| 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 | ПП | ЛР | ... | СР |
| Раздел 1. Система управления: сущность и содержание (3 трм.) | | | | | | | | |
| 1 | Теоретико-методологические основы менеджмента в сервисе | 24 | 6 | | 6 | | | 12 |

| | | | | | | | | |
|---|--|-----|----|--|----|--|--|-----|
| 2 | Методологические основы менеджмента | 24 | 6 | | 6 | | | 12 |
| 3 | Основы планирования в сфере сервиса | 24 | 6 | | 6 | | | 12 |
| 4 | Организация как объект управления сервисным предприятием | 24 | 6 | | 6 | | | 12 |
| 5 | Мотивация и контроль системы менеджмента в сфере сервиса | 24 | 6 | | 6 | | | 12 |
| 6 | Стратегическое управление сервисной организацией | 24 | 6 | | 6 | | | 12 |
| Раздел 2. Управленческие процессы и социально-психологические аспекты менеджмента (4 трм.) | | | | | | | | |
| 1 | Принятие управленческих решений в сервисной организации | 18 | 4 | | 4 | | | 10 |
| 2 | Информационное обеспечение менеджмента предприятия сферы сервиса | 15 | 4 | | 4 | | | 7 |
| 3 | Управление производством на предприятии сферы сервиса | 20 | 4 | | 4 | | | 12 |
| 4 | Управление качеством и социально-психологические аспекты менеджмента в сервисе | 10 | 4 | | 4 | | | 2 |
| 5 | Основы управления персоналом в сфере сервиса | 15 | 4 | | 4 | | | 7 |
| 6 | Групповые консультации | 2 | | | | | | |
| 7 | Индивидуальная работа | 1 | | | | | | |
| 8 | Промежуточная аттестация | 27 | | | | | | |
| | Общий объем | 252 | 56 | | 56 | | | 110 |

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 | 20 | | | | | | 20 |
| 2 | Методологические основы менеджмента | 24 | | | 2 | | | 22 |
| 3 | Основы планирования в сфере сервиса | 24 | 2 | | | | | 22 |
| 4 | Организация как объект управления сервисным предприятием | 24 | | | 2 | | | 22 |
| 5 | Мотивация и контроль системы менеджмента в сфере сервиса | 24 | | | 2 | | | 22 |
| 6 | Стратегическое управление сервисной организацией | 24 | 2 | | | | | 22 |
| | Промежуточная аттестация | 4 | | | | | | |
| Раздел 2. Управленческие процессы и социально-психологические аспекты менеджмента (4 трм.) | | | | | | | | |
| 1 | Принятие управленческих решений в сервисной организации | 20 | | | 2 | | | 18 |
| 2 | Информационное обеспечение менеджмента предприятия сферы | 20 | 2 | | | | | 18 |

| | | | | | | | |
|---|--|-----|---|--|----|--|-----|
| | сервиса | | | | | | |
| 3 | Управление производством на предприятии сферы сервиса | 20 | | | 2 | | 18 |
| 4 | Управление качеством и социально-психологические аспекты менеджмента в сервисе | 20 | | | | | 20 |
| 5 | Основы управления персоналом в сфере сервиса | 19 | 2 | | 2 | | 15 |
| 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.) | | | | 6 |
| 1 | 1 | ПР | Теоретико-методологические основы менеджмента в сервисе | 6 |
| 2 | 2 | ПР | Методологические основы менеджмента | 6 |
| 3 | 3 | ПР | Основы планирования в сфере сервиса | 6 |
| 4 | 4 | ПР | Организация как объект управления сервисным предприятием | 6 |
| 5 | 5 | ПР | Мотивация и контроль системы менеджмента в сфере сервиса | 6 |
| 6 | 6 | 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 | 4 |
| 2 | 2 | ПР | Информационное обеспечение менеджмента предприятия сферы сервиса | 4 |
| 3 | 3 | ПР | Управление производством на предприятии сферы сервиса | 4 |
| 4 | 4 | ПР | Управление качеством и социально-психологические аспекты менеджмента в сервисе | 4 |
| 5 | 5 | ПР | Основы управления персоналом в сфере сервиса | 4 |

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 | |
| 2 | 2 | ПР | Методологические основы менеджмента | 2 |
| 3 | 3 | ПР | Основы планирования в сфере сервиса | |
| 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 | |
| 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 | |
| 3 | 3 | ПР | Управление производством на предприятии сферы сервиса | 2 |
| 4 | 4 | ПР | Управление качеством и социально-психологические | |

| | | | | |
|---|---|----|--|---|
| | | | аспекты менеджмента в сервисе | |
| 5 | 5 | ПР | Основы управления персоналом в сфере сервиса | 2 |

5.4. Курсовой проект (курсовая работа, реферат, контрольная работа) – не предусмотрен

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) | 12 | 20 |
| 2 | Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к зачету (ЗФО) | 12 | 22 |
| 3 | Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к зачету (ЗФО) | 12 | 22 |
| 4 | Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к зачету (ЗФО) | 12 | 22 |
| 5 | Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к зачету (ЗФО) | 12 | 22 |
| 6 | Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к зачету (ЗФО) | 12 | 22 |
| 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. | 10 | 18 |
| 2 | Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к экзамену. | 7 | 18 |
| 3 | Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к экзамену. | 12 | 18 |
| 4 | Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к экзамену. | 2 | 20 |
| 5 | Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к экзамену. | 7 | 15 |

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Лекционно-семинарско-зачетная система обучения

Технологии деятельностного и диалогового обучения (кейс-метод, деловые игры)

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 образовательные технологии | Количество часов | |
|--------------------|----------------------------|---|------------------|-----|
| | | | ОФО | ЗФО |
| Раздел 1 Тема 4 | ПР | Решение кейса | 2 | 2 |
| Раздел 2 Тема 5 | ПР | Решение кейса | 2 | 2 |

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Фонд оценочных средств (оценочные материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по дисциплине «Менеджмент в сервисе» приводится в приложении.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. Основная литература

1. Валева Е.О. Этика и культура управления в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс]/ Валева Е.О.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015.— 142 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/31938.html>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Должикова, А.И. Менеджмент для бакалавров сервиса : учеб. пособие / А.И. Должикова, Т.Ю. Ефремова. - Ростов н/Д : Феникс, 2013. – 412 с.
3. Мальшина, Н. А. Менеджмент в сервисе [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Н. А. Мальшина. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 252 с. — 978-5-394-03276-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83144.html>
4. Ополченова Е.В. Стратегический менеджмент [Электронный ресурс]: методические рекомендации по выполнению курсовой работы/ Ополченова Е.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Российская международная академия туризма, Университетская книга, 2016.— 80 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/51870.html>.— ЭБС «IPRbooks»
5. Процессное управление в сервисе [Электронный ресурс] : учебное пособие / О. В. Ильина, Т. В. Копылова, Т. С. Хныкина, Г. Ю. Стародубцев. — Электрон. текстовые данные. — СПб. : Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого, 2018. — 105 с. — 978-5-7422-6275-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83306.html>
6. Кучеренко, И. М. Технология управления персоналом и организация труда на предприятиях гостиничного и туристского бизнеса [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов-бакалавров, обучающихся по направлениям подготовки «Туризм», «Гостиничное дело», «Менеджмент» / И. М. Кучеренко. — Электрон. текстовые данные. — Краснодар, Саратов : Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 171 с. — 978-5-93926-304-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72410.html>

8.2 Дополнительная литература

1. Актуальные проблемы экономики, менеджмента и туризма [Электронный ресурс]: сборник научных статей/ Е.Л. Андреева [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Иркутск: Иркутский государственный лингвистический университет, 2015.— 145 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/50700.html>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Джон, Р. Управление гостеприимством. Вводный курс [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 061122 «Гостиничный и туристический бизнес» и специальностям сервиса 230000 / Уокер Р. Джон ; пер. В. Н. Егорова. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 879 с. — 5-238-00990-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/81605.html>
3. Зинурова, Р. И. Качество и конкурентоспособность сферы услуг. Состояние и перспективы развития [Электронный ресурс] : монография / Р. И. Зинурова, Г. Р. Стрекалова. — Электрон. текстовые данные. — Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2016. — 176 с. — 978-5-7882-2113-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79300.html>
4. Роберт, Кристи Управление рестораном [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Социально-культурный сервис и туризм», «Экономика и управление на предприятии (в сфере сервиса)», «Менеджмент в сфере услуг», «Управление персоналом» / Милл Кристи Роберт. — 3-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 536 с. — 978-5-238-01589-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/81705.html>
5. Райли, Майкл Управление персоналом в гостеприимстве [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Управление персоналом» (062100) и сервиса (230000) / Майкл Райли. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 191 с. — 5-238-00873-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71078.html>

8.3. Программное обеспечение

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

8.4. Профессиональные базы данных

www.cfin.ru - База данных «Корпоративный менеджмент. Библиотека управления»
<http://www.stplan.ru> - База данных «Стратегическое управление и планирование»

8.5. Информационные справочные системы

1. АНО ВО СКЦИ - 1С: Библиотека
2. <http://www.consultant.ru/> - «Консультант Плюс» справочно-правовая система

8.6. Интернет-ресурсы

www.yandex.ru
www.google.ru

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

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 связана 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 относительно, а сами виды самостоятельной работы пересекаются.

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 по билетам.

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.

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 повторений, 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 сверху 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. «Библиографическое

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для изучения дисциплины требуется:

- для проведения занятий лекционного типа: мультимедийный проектор, экран и ноутбук (обеспечение презентаций лекций)
- для проведения занятий семинарского типа: мультимедийный проектор, экран и ноутбук (обеспечение презентаций разработок студентов)
- для проведения промежуточной аттестации: учебная аудитория, учебная мебель.

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, оказывающий 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, оказывающий 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.

**Приложение к рабочей программе дисциплины
«Антикризисное управление в сервисе»**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ
УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

**1. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ, ФОРМИРУЕМЫХ В ПРОЦЕССЕ
ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Описание показателей оценивания компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины (модуля), и используемые оценочные средства

Показатели оценивания и оценочные средства для оценивания результатов обучения по дисциплине

| Код и наименование формируемой компетенции | Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции | Процедуры оценивания (оценочные средства) | |
|--|---|--|--------------------------|
| | | Текущий контроль успеваемости | Промежуточная аттестация |
| ПК-4. Способен управлять реформированием и реструктуризацией деятельности предприятий сферы сервиса | ПК-4.1. Обосновывает планы и проекты по реформированию и реструктуризации деятельности предприятий сферы сервиса | Устный опрос Вопросы для обсуждения Тестирование Решение кейсов | Зачет Экзамен |
| | ПК-4.2. Демонстрирует умение осуществлять реформы и проводить реструктуризацию предприятий сферы сервиса | Устный опрос Вопросы для обсуждения Тестирование Решение кейсов | Зачет Экзамен |

2. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ

2.1. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания в рамках текущего контроля успеваемости

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

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 связана 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 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.

2.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания в рамках промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация - зачет

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета.

Зачет выставляется по результатам текущего контроля успеваемости.

По очной форме обучения зачет выставляется после последнего занятия семинарского типа в триместре.

По заочной форме обучения зачет выставляется в специально отведенное расписанием сессии время. При этом во время зачета преподаватель проверяет выполненные студентами задания, а также задает дополнительные и уточняющие вопросы. На аттестацию каждого студента отводится 0,3 академических часа (около 14 минут).

Промежуточная аттестация - экзамен

Экзамен – это форма промежуточной аттестации по дисциплине, задачей которой является комплексная оценка уровней достижения планируемых результатов обучения по дисциплине.

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя: собеседование преподавателя со студентами по вопросу экзаменационного билета.

Билет к экзамену содержит 2 вопроса из перечня вопросов, приведенных в п 3.4.

Вопросы к экзамену доводятся до сведения студентов заранее.

При подготовке к ответу пользование учебниками, учебно-методическими пособиями, средствами связи и электронными ресурсами на любых носителях запрещено.

Время на подготовку ответа – до 30 минут.

По истечении времени подготовки ответа, студент отвечает на вопросы экзаменационного билета. На ответ студента по каждому вопросу билета отводится, как правило, 3-5 минут.

После ответа студента преподаватель может задать дополнительные (уточняющие) вопросы или решение практико-ориентированных заданий в пределах предметной области экзаменационного задания.

После окончания ответа преподаватель объявляет обучающемуся оценку по результатам экзамена, а также вносит эту оценку в экзаменационную ведомость, зачетную книжку.

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося определяется оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

3. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА, КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНКИ

3. Типовые задания для текущего контроля успеваемости

Перечень типовых тестовых заданий

Тест №1

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.

Вопрос 5. Если руководители подразделений обеспечивают регулярную обратную связь с подчиненными и прислушиваются к их мнению, то это может привести к тому, что:

- 1) подчиненные «погрязнут» в обсуждении заданий и затянут их выполнение;
- 2) подчиненные будут работать производительно, но не будут удовлетворены работой;
- 3) подчиненные будут удовлетворены работой, но будут работать «спустя рукава»;
- 4) подчиненные будут удовлетворены работой и повысят производительность труда и качество выполнения заданий;
- 5) руководитель в конечном счете пойдет на поводу у подчиненных.

Ответ: 4.

Вопрос 6. Подчиненный утаил информацию, боясь рассердить руководителя. Это пример того, что зависимые сотрудники:

- 1) хотят произвести хорошее впечатление на руководителя;
- 2) работают более производительнее;
- 3) озабочены в основном тем, чтобы угодить своему руководителю, и не думают об улучшении работы подразделения;
- 4) рвутся в руководители сами, чтобы стать независимыми и обезопасить себя;
- 5) в конечном итоге «подсидят» руководителя и займут его место.

Ответы: 1, 3.

Вопрос 7. Критериями классификации коммуникаций в организации выступают:

- 1) каналы общения;
- 2) мотивы коммуникации;
- 3) средства коммуникации;
- 4) реальность осуществления коммуникаций;
- 5) пространственное расположение каналов;
- 6) тип коммуникационной сети.

Ответы: 1, 3, 5.

Вопрос 8. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

- 1) жестов;
- 2) определенного темпа речи;
- 3) установления определенной дистанции между общающимися;
- 4) устной речи;
- 5) похлопываний по плечу;
- 6) информационных технологий.

Ответ: 4.

Вопрос 9. Невербальными средствами общения являются:

- 1) рукопожатие;
- 2) походка;
- 3) телефон;
- 4) взгляд;
- 5) электронная почта.

Ответы: 1, 2, 4.

Вопрос 10. Кинетическими средствами невербального общения выступают:

- 1) устная речь;
- 2) мимика;
- 3) рукопожатие;
- 4) поза;
- 5) покашливание.

Ответы: 2, 4.

Вопрос 11. Определите, какое из предложенных выражений лица (рис. 6.1) определяют названные ниже эмоциональные состояния:

- 1) скепсис;
- 2) сильная злость;
- 3) бурная радость;
- 4) враждебность;
- 5) безразличие.

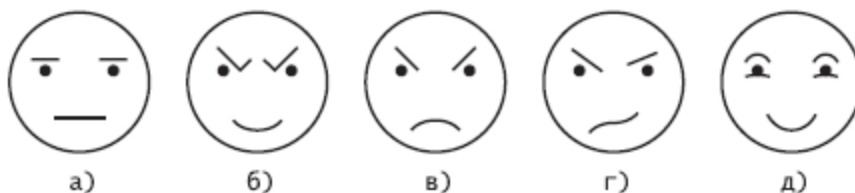


Рис. Выражение лица и эмоциональное состояние

Ответы: 1 – г); 2 – в); 3 – д); 4 – б); 5 – а).

Вопрос 12. Просодическими средствами невербального общения выступают:

- 1) интонация;
- 2) жесты;
- 3) плач;
- 4) дистанция между общающимися;
- 5) громкость голоса.

Ответы: 1, 5.

Вопрос 13. Экстралингвистическими средствами невербального общения являются:

- 1) покашливание;
- 2) тембр голоса;
- 3) смех;
- 4) паузы;
- 5) пантомимика.

Ответы: 1, 3, 4.

Вопрос 14. Тактильными средствами невербального общения выступают:

- 1) жесты;
- 2) рукопожатие;
- 3) направление взгляда;
- 4) вздохи;
- 5) поцелуй.

Ответы: 2, 5.

Вопрос 15. Проксемическими характеристиками невербального общения являются:

- 1) угол общения партнеров;
- 2) телефон;
- 3) мимика;
- 4) дистанция между общающимися;
- 5) похлопывание по спине.

Ответы: 1, 4.

Вопрос 16. Какие позиции при общении отражают следующие рисунки (рис. 6.2)?

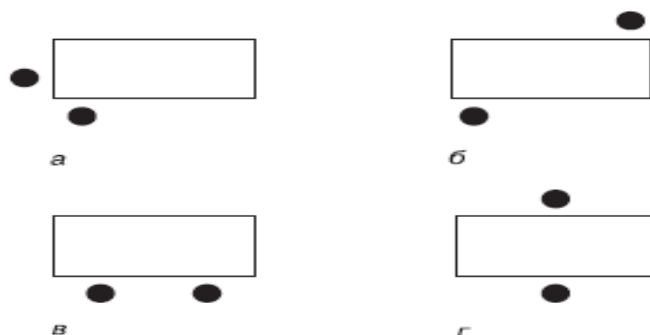


Рис. Позиции при общении

Ответы:

- а) позиция, характерная для людей, занятых дружеской беседой;
- б) независимая позиция;
- в) общение при деловом взаимодействии;
- г) конкурирующе-оборонительная позиция.

Вопрос 17. Какой из перечисленных ниже видов коммуникаций называется «виноградной лозой»:

- 1) формальные коммуникации;
- 2) неформальные коммуникации;
- 3) вертикальные коммуникации;
- 4) диагональные коммуникации;
- 5) коммуникации, осуществляемые с помощью технических средств и информационных технологий?

Ответ: 2.

Вопрос 18. Решение может быть принято раньше, чем выслушаны все члены группы. Это может привести к:

- 1) незаинтересованности членов группы в выполнении принятого решения;
- 2) поддержке членами группы мнения руководителя;

- 3) скрытому «саботажу» в процессе выполнения решения;
- 4) экономии времени;
- 5) повышению сплоченности группы.

Ответы: 1, 3, 4.

Вопрос 19. На пути эффективных коммуникаций встречаются следующие барьеры:

- 1) экономические;
- 2) физические;
- 3) временные;
- 4) юридические;
- 5) культурные.

Ответы: 2, 3, 5.

Вопрос 20. Для совместного решения сложных проблем всеми членами группы может быть использована следующая коммуникационная сеть:

- 1) «цепочка»;
- 2) «всеканальная»;
- 3) «шпора»;
- 4) «круг»;
- 5) «колесо».

Ответ: 2.

Вопрос 21. Укажите, в каких коммуникационных сетях трудно организовать неформальный канал общения:

- 1) «колесо»;
- 2) «вертушка»;
- 3) «шпора»;
- 4) «круг»;
- 5) «игрек».

Ответы: 1, 3, 5.

Вопрос 22. Для решения простых проблем в группе могут быть использованы следующие типы коммуникационных сетей:

- 1) «вертушка»;
- 2) «шпора»;
- 3) «цепочка»;
- 4) «игрек»;
- 5) «всеканальная».

Ответы: 2, 3, 4.

Вопрос 23. Определите, в какой из коммуникационных сетей формальное лидерство разделено или полностью отсутствует:

- 1) «колесо»;
- 2) «игрек»;
- 3) «всеканальная»;
- 4) «вертушка»;
- 5) «круг».

Ответ: 3.

Вопрос 24. Какие типы коммуникационных сетей отражают схемы, приведенные на рис. ?

Ответ:

- а) «колесо»;
- б) «шпора»;
- в) «вертушка»;
- г) «круг»;
- д) «всеканальная»;
- е) «игрек».

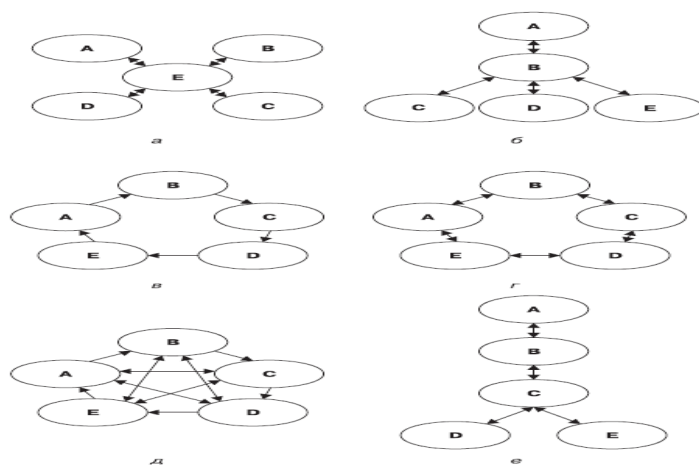


Рис. Типы коммуникационных сетей

Тест №2

1. Сколько ключевых принципов системного управления качеством (TQM) устанавливают Международные стандарты ИСО 9000?

- 1) три;
- 2) пять;
- 3) восемь.

2. Важными требованиями качества услуг являются:

- 1) требования безопасности;
- 2) требования точности и своевременности исполнения;
- 3) требования типичности для данной конкретной территории.

3. Стандарт ISO 9001:2000 устанавливает требования к:

- 1) системе менеджмента качества;
- 2) качеству продукции;
- 3) качеству услуг.

4. Базовые концепции всеобщего управления качеством акцентируют внимание на:

- 1) результат процесса;
- 2) потребителя;
- 3) процесс;
- 4) личность

5. Предполагает ли Всеобщее управление качеством повышение интенсивности работы:

- 1) да;
- 2) нет

6. Согласно концепции TQM в работе с поставщиками следует:

- 1) стремиться, чтобы поставщиков сырья и материалов, должно быть как можно больше, чтобы обеспечить выбор сырья и материалов высокого качества по приемлемой цене;
- 2) минимизировать количество поставщиков;
- 3) работать с поставщиками на долгосрочной основе.

7. Работу по улучшению качества осуществляют:

- 1) специалисты фирмы, работающие в специально сформированной команде;
- 2) все без исключения работники фирмы;
- 3) сотрудники отдела качества.

8. Согласно TQM «внутренним потребителем» называют:

- 1) Работников предприятия, потребляющих продукцию и услуги других работников своего предприятия
- 2) Постоянных потребителей (клиентов)

3. Нет правильного ответа

9. Согласно постулатам Э. Деминга предпочтение отдается виду контроля:

- 1) Сплошному
- 2). Выборочному

10. Правильно ли это утверждение, что согласно постулатам Э. Деминга следует управлять процессом, а не контролировать результат.

1. Да
2. Нет

3. Нет правильного ответа

11. Новая редакция стандартов серии ISO 9000, базирующихся на философии и принципах TQM, была издана в ... году:

1. 1987
2. 1996
3. 2000
4. 2002

12. История применения систем качества в СССР начинается с:

1. 20-х годов 20 века
2. 50-х годов 20 века
3. 70-х годов 20 века
4. 90-х годов 20 века

13. Петля (спираль) качества - это

1. Любой документ о соответствии продукта требуемому качеству.
2. Совокупность планируемых и осуществляемых операций для создания определенных требований к качеству.
3. Это программа, регламентирующая конкретные меры в области качества и распределения ресурсов.
4. Концептуальная модель взаимосвязанных видов деятельности, влияющих на качество на различных стадиях от определения потребностей до оценки их удовлетворения.

14. Система качества – это:

1. Деятельность по подтверждению соответствия продукции определенным стандартам, техническим условиям и выдача соответствующих документов.
2. Совокупность организационной структуры, обеспечивающей осуществление общего руководства качеством.
3. Система, обеспечивающая аккредитацию организации.
4. Документ, в котором указано оптимальное качество на основе консенсуса производителя и потребителя.

15. Успех японцев в высоком качестве продукции заключается в:

1. Создании кружков качества.
2. Широком использовании статистических методов при изучении качества.
3. Системе обучения и поощрений персонала.
4. Должной связи с потребителями и поставщиками

16. Основное в системе Тейлора по управлению качеством:

1. Изучение процесса труда с целью проектирования наиболее рациональных приемов и действий.
2. Отбор и обучение людей рациональным приемам труда с целью выбора эталонного работника.
3. Определение трудового задания с целью разработки предложений по экономическому стимулированию работников
4. Удовлетворение требований потребителей и своих служащих.

17. Качество фирмы - это:

1. Статистика + приемочный контроль.
2. Аудит потребителя + сертификация продукции.
3. Тотальное обучение системе качества.
4. Мотивация к всеобщему менеджменту качества, удовлетворение потребностей наемных работников, поставщиков и потребителей.

18. Система тотального менеджмента качества - это

1. Система мер, обеспечивающая уверенность у потребителя в качестве продукции.
2. Система управления качеством на фирме.
3. Контроль качества получения готового изделия от проверки качества сырья, входящих материалов до отгрузки потребителю.
4. Удовлетворение требований потребителей и своих служащих.
5. Все ответы верны

Тест №3

1. Главное в концепции управления Ф.Тейлора:
 - 1) максимальная специализация
 - 2) вознаграждение за производство
 - 3) организация труда объекта управления
2. Ресурсы предприятия – это:
 - 1) технические ресурсы
 - 2) внешние ресурсы
 - 3) кадровые ресурсы
 - 4) финансовые ресурсы
3. Представители классической школы менеджмента.
 - 1) Э.Мэйо
 - 2) Д.Муни
 - 3) М.Вебер
 - 4) Р.Лайкерг
 - 5) А.Файоль
4. Представители поведенческой школы менеджмента.

- 1) Р.Лайкерт
 - 2) М.П.Фаллет
 - 3) А.Маслоу
 - 4) Ф.Герцберг
5. Графические методы управления разработал
- 1) Ф.Т.Тейлор
 - 2) Г.Ганг
 - 3) М.Вебер
 - 4) Р.А.Акоф
6. А.Файоль выделил управленческие функции (расставить по порядку):
- 1) предвидение
 - 2) контроль
 - 3) планирование
 - 4) координация
 - 5) организация
7. Типы власти по М.Веберу
- 1) авторитарный
 - 2) харизматический
 - 3) рационально-легальный
 - 4) традиционный
8. Представители школы человеческих отношений обусловили развитие новых поведенческих наук:
- 1) социальной психологии
 - 2) социологии
 - 3) эргономики
 - 4) клинической психологии
9. Результат труда процесса управления – это:
- 1) цели
 - 2) задачи
 - 3) управленческие решения
10. В структуре системы управления выделяют подсистемы:
- 1) управляющую
 - 2) связующую
 - 3) управляемую
11. Научные подходы к менеджменту второй половины XX века:
- 1) ситуационный
 - 2) поведенческий
 - 3) количественный
 - 4) инновационный
 - 5) теория успеха
12. Разновидности менеджмента:
- 1) деловой менеджмент
 - 2) менеджмент персонала
 - 3) активный менеджмент
 - 4) эккаунтинг менеджмент
13. Управление включает в себя (расставить по порядку):
- 1) анализ информации, выработка и принятие решений
 - 2) организация выполнения
 - 3) получение и оценка необходимой информации
 - 4) вознаграждение или наказание исполнителей
 - 5) контроль полученных результатов
14. Управленческие цели должны быть:
- 1) реальными
 - 2) жесткими
 - 3) гибкими
 - 4) непроверяемыми
 - 5) проверяемыми
15. Управленческие цели классифицируются **по уровню**:
- 1) конкурирующие
 - 2) миссия
 - 3) простые
 - 4) общие
 - 5) специфические
16. Управленческая стратегия – это:

- 1) оперативное управление
 - 2) общая концепция достижения главных целей
 - 3) решение проблем
 - 4) распределение ресурсов
17. Стратегия включает в себя элементы:
- 1) систему целей
 - 2) материальные условия
 - 3) правила
 - 4) внешние условия
 - 5) приоритеты
18. Текущее планирование – это планирование на срок:
- 1) до одного года
 - 2) до двух лет
 - 3) до пяти лет
19. Менеджер – это:
- 1) специально подготовленный профессиональный управляющий
 - 2) специалист в определенной области
20. Что такое управленческие полномочия
- 1) разрешения
 - 2) запреты
 - 3) совокупность официально предоставленных прав и обязанностей
21. Типы управленческих структур:
- 1) линейная
 - 2) штабная
 - 3) линейно-штабная
 - 4) коллективная
22. Признаки коллектива:
- 1) схожие цели у членов группы
 - 2) наличие общей цели
 - 3) одинаковые функции
 - 4) психологическое признание членами группы друг друга
23. Разновидности коллектива по составу:
- 1) гомогенные
 - 2) временные
 - 3) постоянные
 - 4) гетерогенные
24. Что такое конформизм?
- 1) свобода принятия решения
 - 2) безоговорочное признание членами коллектива существующего порядка вещей
 - 3) групповое единомыслие
 - 4) противоречие
25. Функции современных руководителей:
- 1) стратегическая
 - 2) экспертно-инновационная
 - 3) информационная
 - 4) административная
26. Типы пассивных руководителей:
- 1) мастера
 - 2) интеграторы
 - 3) игроки
 - 4) открытые руководители
27. Типы активных руководителей:
- 1) «борцы с джунглями»
 - 2) люди компании
 - 3) интеграторы
 - 4) игроки
28. Стили руководителей:
- 1) авторитарный
 - 2) гуманистический
 - 3) демократический
29. Персонал организации - это:
- 1) официально работающие сотрудники
 - 2) полный личный состав наемных работников организации

- 3) личный состав наемных работников включая руководителя
30. Категории персонала:
- 1) компетентные работники
 - 2) рабочие
 - 3) вспомогательные служащие
 - 4) служащие
31. К внутренней среде организации относят:
- 1) разделение труда
 - 2) деловое окружение
 - 3) организационный порядок
 - 4) демография
32. К внешней среде организации относят:
- 1) персонал
 - 2) корпоративная среда
 - 3) макросреда
 - 4) микросреда
33. Разновидности организаций:
- 1) формальные
 - 2) неформальные
 - 3) стратегические
34. Что такое организационная структура?:
- 1) внутренняя организация
 - 2) упорядоченная совокупность взаимосвязанных подразделений организации
 - 3) внешняя организация
35. Виды жестких организационных структур:
- 1) функциональная
 - 2) матричная
 - 3) дивизиональная
36. Виды гибких организационных структур:
- 1) программно-целевая
 - 2) дивизиональная
 - 3) фрагментарная
37. Основной принцип стратегии
- 1) «производить то, что будет куплено»
 - 2) «продавать то, что произведено»
38. Для чего нужна стратегия?
- 1) для составления маршрута к достижению желаемых результатов
 - 2) организация производства с целью получения дохода.
 - 3) помогает сфокусировать свои действия и энергию на конкретных результатах.
39. Стратегия может разрабатываться в различных формах:
- 1) стратегия – как отчет о деятельности
 - 2) стратегия – как уловка или маневр
 - 3) стратегия как план достижения некоторых целей
40. Конкурентоспособность предприятия – это
- 1) деятельность предприятия, направленная на достижение целей
 - 2) имидж предприятия
 - 3) способность вести успешную конкурентную борьбу, противостоять ей
41. Основные этапы стратегического управления: (расставить по порядку)
- 1) управленческое обследование сильных и слабых сторон – (SWOD – анализ)
 - 2) разработка целей с учетом SMART - принципа
 - 3) анализ стратегических альтернатив
 - 4) определение миссии
 - 5) анализ внешней среды
 - 6) оценка и реализация стратегии
 - 7) выбор стратегии
42. Этапы функции организывания (расставить по порядку)
- 1) координация работы
 - 2) группировка задач в логические блоки
 - 3) распределение работы
43. Ответственность - это
- 1) правильное выполнение задания
 - 2) обязательство выполнять поставленные задачи и отвечать за их удовлетворительное решение
 - 3) качество исполнения задания

- 44 Полномочия – это:
- 1) доверие к персоналу
 - 2) задачи и управленческие решения
 - 3) ограниченное право использовать ресурсы организации для выполнения определенных задач
- 45 Делегирование полномочий – это:
- 1) передача задач и полномочий лицу, которое принимает на себя ответственность за выполнение
 - 2) доверие лицам, осуществляющим отдельные задания

Критерии оценки тестов:

Критерии и шкала оценки прохождения теста

Количество правильных ответов:

Менее 52% - «неудовлетворительно»

53-70% – «удовлетворительно»

71-85% – «хорошо»

86-100% – «отлично»

Перечень типовых кейс- заданий

Кейс 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?

Кейс 2

«Сопротивления переменам»

Вас только что приняли на работу в качестве помощника менеджера в старый престижный, но очень загруженный ресторан. На все Ваши предложения о внесении перемен служащие отвечают: «Мы так делали всегда». Они просто не знают, что какие-то вопросы можно решать по-другому.

Задача:

Как Вам следует действовать в этой ситуации?

Кейс 3

Мотивация и демотивация

В офисе рекламной компании назрела конфликтная ситуация между подчиненными и руководством. Несколько сотрудников обвинили администрацию компании в том, что всем назначают одинаковую заработную плату вне зависимости от вклада каждого работника.

Задачи:

1. Какие теории мотивации необходимо изучить руководству для правильного понимания данной проблемы?
2. Каким образом можно убедиться в справедливости выводов сотрудников?

Кейс 4

«Трудности с сотрудничеством»

Старшая горничная отеля М. жалуется на свою подчиненную Т., горничную, которая уже давно работает в отеле. Вы, как менеджер по персоналу, обязаны провести работу с Т., нередко игнорирующую указания своего руководителя.

Т. Утверждает, что ей не нравится М., и даже после разговора с вами она отказывается работать с ним.

Но у нее не складываются отношения не только с начальником. В документах, которые пришли из кафетерия для служащих, сказано, что она и с коллегами не очень общительна.

Задача:

Вы менеджер по персоналу. Как вы поступите в данном случае.

| Оценка | Критерии оценки кейс- заданий |
|---------|--|
| Отлично | Кейс решен правильно, дано развернутое пояснение и обоснование сделанного заключения. Студент демонстрирует методологические и теоретические знания, свободно владеет научной терминологией. При разборе предложенной ситуации проявляет творческие способности, знание дополнительной литературы. Демонстрирует хорошие аналитические способности, способен при обосновании |

| | |
|---------------------|---|
| | своего мнения свободно проводить аналогии между темами курса |
| Хорошо | Кейс решен правильно, дано пояснение и обоснование сделанного заключения. Студент демонстрирует методологические и теоретические знания, свободно владеет научной терминологией. Демонстрирует хорошие аналитические способности, однако допускает некоторые неточности при оперировании научной терминологией. |
| Удовлетворительно | Кейс решен правильно, пояснение и обоснование сделанного заключения было дано при активной помощи преподавателя. Имеет ограниченные теоретические знания, допускает существенные ошибки при установлении логических взаимосвязей, допускает ошибки при использовании научной терминологии. |
| неудовлетворительно | Кейс решен неправильно, обсуждение и помощь преподавателя не привели к правильному заключению. Обнаруживает неспособность к построению самостоятельных заключений. Имеет слабые теоретические знания, не использует научную терминологию. |

3.2 Типовые задания для промежуточной аттестации

Перечень типовых вопросов 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.Мэйно)
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 семинаров и практических работ.

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

Примерный перечень контрольных вопросов к экзамену

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.

29. Критерии и шкала оценки экзамена по дисциплине

| Оценка | Критерии ответа |
|----------------------------|---|
| Отлично | Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если знания отличаются глубиной и содержательностью, дается полный исчерпывающий ответ, как на основные вопросы билета, так и на дополнительные; обучающийся свободно владеет научной терминологией; ответ структурирован, содержит анализ существующих теорий, научных школ, направлений и их авторов по вопросу билета; логично и доказательно раскрывает проблему, предложенную в билете; ответ характеризуется глубиной, полнотой и не содержит фактических ошибок; ответ иллюстрируется примерами, в том числе из собственной практики; обучающийся демонстрирует умение аргументировано вести диалог и научную дискуссию. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием современных научных терминов; ответ самостоятельный. |
| Хорошо | Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если знания имеют достаточный содержательный уровень, однако отличаются слабой структурированностью; содержание билета раскрывается, но имеются неточности при ответе на дополнительные вопросы; имеющиеся в ответе несущественные фактические ошибки, обучающийся способен исправить самостоятельно, благодаря наводящему вопросу; недостаточно раскрыта проблема по одному из вопросов билета; недостаточно логично изложен вопрос; обучающийся не может назвать авторов той или иной теории по вопросу билета; ответ прозвучал недостаточно уверенно; обучающийся не смог продемонстрировать способность к интеграции теоретических знаний и практики. |
| Удовлетворительно | Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если содержание билета раскрыто слабо, знания имеют фрагментарный характер, отличаются поверхностностью и малой содержательностью, имеются неточности при ответе на основные вопросы билета; программный материал в основном излагается, но допущены фактические ошибки; обучающийся не может обосновать закономерности и принципы, объяснить факты; обучающийся не может привести пример для иллюстрации теоретического положения; отсутствует понимание излагаемого материала, материал слабо структурирован; у обучающегося отсутствуют представления о межпредметных связях. |
| Неудовлетворительно | Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если обнаружено незнание или непонимание предмета изучения дисциплины; содержание вопросов билета не раскрыто, допускаются существенные фактические ошибки, которые обучающийся не может исправить самостоятельно; на большую часть дополнительных вопросов по содержанию экзамена обучающийся затрудняется дать ответ или не дает верных ответов. |