

Документ подписан простой электронной подписью Информация о владельце: ФИО: Меркулов Евгений Сергеевич Должность: И.о. ректора Дата подписания: 31.05.2021 01:50:46 Уникальный программный ключ: 39428e82d614a3cd984f917b018f0fd2c07162daabc77db883db2d16570f6e7c	ОПОП	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-20
Рабочая программа по дисциплине Б1.О.21 «Менеджмент в сервисе» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль подготовки «Социально-культурный сервис»			

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Камчатский государственный университет имени Витуса Беринга»

Рассмотрено и утверждено на заседании
кафедры экономики и сервиса
20 июня 2019 г., протокол № 10



и. о. зав. кафедрой _____ Н.Г.Мищенко

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (КУРСА, МОДУЛЯ)
Б1.О.21 «МЕНЕДЖМЕНТ В СЕРВИСЕ»**

**Направление подготовки: 43.03.01 «Сервис»
Профиль подготовки: Социально-культурный сервис**

Квалификация выпускника: Бакалавр

Форма обучения: очная

Курс 2 Семестр 4

Экзамен: 4 семестр

Петропавловск-Камчатский, 2021

ОПОП	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-20
	Рабочая программа по дисциплине Б1.О.21 «Менеджмент в сервисе» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль подготовки «Социально-культурный сервис»	

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ редакции документа	Описание изменений	Автор	Дата	
			ввода в действие	пересмотра

ОПОП	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-20
	Рабочая программа по дисциплине Б1.О.21 «Менеджмент в сервисе» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль подготовки «Социально-культурный сервис»	

Рабочая программа составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43..03.01 «Сервис» (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Министерства образования и науки российской Федерации от 08.06.2017 г. №514.

Старший преподаватель кафедры экономики и сервиса,
кандидат социологических наук

И.Ю. Никитина

ОПОП	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-20
	Рабочая программа по дисциплине Б1.О.21 «Менеджмент в сервисе» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль подготовки «Социально-культурный сервис»	

Содержание рабочей программы по дисциплине

1	Цель и задачи освоения дисциплины.....	4
2	Место дисциплины в структуре ОП ВО.....	4
3	Планируемые результаты обучения по дисциплине.....	4
4	Содержание дисциплины.....	7
5	Тематическое планирование.....	14
6	Самостоятельная работа.....	17
6.1.	Планы семинарских (практических, лабораторных) занятий.....	17
6.2	Внеаудиторная самостоятельная работа.....	17
7	Тематика курсовых работ.....	20
8	Перечень вопросов на экзамен.....	30
9	Рекомендуемая литература.....	31
9.1.	Основная учебная литература:.....	31
9.2.	Дополнительная учебная литература:.....	31
9.3.	Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет:.....	32
10	Формы и критерии оценивания учебной деятельности студента.....	32
11	Материально-техническая база.....	37

ОПОП	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-20
	Рабочая программа по дисциплине Б1.О.21 «Менеджмент в сервисе» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль подготовки «Социально-культурный сервис»	

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Цели освоения дисциплины – формирование у студентов основ научного представления о системе управления, теоретических знаний и практического овладения конкретными навыками осуществления различных видов управленческой деятельности.

Задачи дисциплины:

- изучить основные управленческие процессы в организациях,
- ознакомиться с управленческими функциями,
- приобрести навыки применения специальных методов разработки управленческих решений,
- получить первичные психологические знания и навыки, в т.ч. по разрешению конфликтов,
- приобрести навыки исследования и проектирования управленческих организационных структур,
- выработать умения разрабатывать критерии и давать оценку эффективности управленческой деятельности в организации.

2. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Б1.О.21 Обязательная часть.

Для освоения дисциплины «Менеджмент в сервисе» студенты используют знания, умения, навыки, сформированные на предыдущем уровне образования.

Для изучения дисциплины «Менеджмент в сервисе» необходимы знания, умения и компетенции, полученные при изучении дисциплины «Экономика предприятия(организации)», является необходимой основой для последующего изучения дисциплины «Управление персоналом на предприятиях сервиса».

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки.

Код компет енции	Компетенция	Код и наименование индикатора достижения компетенций
УК-1	УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	ИД-УК-1.1.Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие. Определяет, интерпретирует и ранжирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи; ИД-УК-1.2. Осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов; ИД-УК-1.3. При обработке информации отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок, формирует собственные мнения и суждения, аргументирует свои выводы и точку зрения ИД-УК-1.4. Рассматривает и предлагает возможные варианты решения поставленной задачи, оценивая их

ОПОП	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-20
	Рабочая программа по дисциплине Б1.О.21 «Менеджмент в сервисе» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль подготовки «Социально-культурный сервис»	

		достоинства и недостатки
УК-2	УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	ИД-УК-2.1. Определяет круг задач в рамках поставленной цели, определяет связи между ними и ожидаемые результаты их решения ИД-УК-2.2. В рамках поставленных задач определяет имеющиеся ресурсы и ограничения, действующие правовые нормы ИД-УК-2.3. Планирует реализацию задач в зоне своей ответственности с учетом имеющихся ресурсов и ограничений, действующих правовых норм ИД-УК-2.4. Выполняет задачи в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами и точками контроля, при необходимости корректирует способы решения задач ИД-УК-2.5. Представляет результаты проекта, предлагает возможности их использования и/или совершенствования
УК-6	УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	ИД-УК-6.1. Использует инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей ИД-УК-6.2. Определяет приоритеты собственной деятельности, личностного развития и профессионального роста ИД-УК-6.3. Оценивает требования рынка труда и предложения образовательных услуг для выстраивания траектории собственного профессионального роста ИД-УК-6.4. Строит профессиональную карьеру и определяет стратегию профессионального развития
ОПК-2	ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ИД-ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса ИД-ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса ИД-ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса
ПК-4	Способность осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы сервиса, гостеприимства и общественного	ИД-ПК-6.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение. ИД-ПК-6.2. Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале.

ОПОП	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-20
	Рабочая программа по дисциплине Б1.О.21 «Менеджмент в сервисе» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль подготовки «Социально-культурный сервис»	

	питания.	
--	----------	--

4. Содержание дисциплины

Тема 1. Введение в менеджмент.

Сущность и предмет менеджмента. Связь менеджмента с другими науками. Цели менеджмента: изучение наиболее важных, типичных форм управленческих отношений, в которых проявляется взаимодействие управляющих и управляемых; определение основных тенденций развития управленческих процессов; построение наиболее вероятных направлений и сценариев развития управленческой деятельности в будущем; формулирование научно-обоснованных рекомендаций по совершенствованию системы управления.

Понятия «менеджмент» и «управление»: общее и разное. Менеджмент и управление как виды деятельности. Этапы управленческой деятельности. Элементы процесса управления. Виды менеджмента.

Принципы менеджмента. Методы менеджмента. Понятие и сущность функций управления. Классификация функций управления: общие, конкретные, специальные.

Особенности менеджмента в сервисе.

Тема 2. Эволюция зарубежной и российской управленческой мысли.

Предпосылки зарождения управленческих теорий. Возникновение и развитие основных школ управления: научная школа (школа научного управления) (1885-1920 гг.); административная (классическая) школа (1920-1950 гг.); школа человеческих отношений (1930-1950 гг.); школа поведенческих наук (1950-е гг. по настоящее время).

Школа научного управления. Ф. Тейлор как родоначальник научного менеджмента (работа «Принципы научного управления» (1911 г.)). Концепция «достигающего руководителя» и «достигающего работника». Исследования Ф. и Л. Гилбретов, Г. Гантта. «Двенадцать принципов производительности» Г. Эмерсона.

Школа административного управления. А. Файоль: понятие «администрирование», функции управления, 14 принципов административного управления. Концепция «рациональной бюрократии» М. Вебера.

Школа человеческих отношений. Хоторнские эксперименты и их результаты Э. Мэйо. Теория совместной власти и др. идеи М.П. Фоллет.

Школа поведенческих наук. Пирамида потребностей А. Маслоу. Теория «Х» и «У» Д. Мак-Грегора. Гигиенические факторы и мотиваторы в теории Ф. Герцберга.

Основные этапы становления российской науки управления.

Тема 3. Зарубежный менеджмент: основные модели.

Особенности современного менеджмента. Факторы, повлиявшие на изменение менеджмента на рубеже XX-XXI вв. Классическая и современная модели менеджмента. Экономический и культурный генотип моделей менеджмента. Системная модель анализа национального профиля менеджмента. Межстрановые сопоставительные исследования моделей управления.

Особенности североамериканской модели менеджмента. Роль предпринимательства в формировании данной модели. Мотивация управляющих. Индивидуализм и прагматизм. Конкурентные преимущества в менеджменте.

Принципы азиатского менеджмента (трудоголизм, лояльность, гармония).

ОПОП	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-20
	Рабочая программа по дисциплине Б1.О.21 «Менеджмент в сервисе» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль подготовки «Социально-культурный сервис»	

Традиционные характеристики японского менеджмента (система пожизненного найма, оплата по старшинству, групповая работа и кружки качества) и их модификация в последней четверти XX века. Особенности управления предприятиями в Китае.

Многообразие форм корпоративного управления в Европе и их национально-культурные корни. Общие черты европейского менеджмента и различия (Север - Юг). Влияние европейской интеграции на модификацию моделей менеджмента («евроменеджмент»).

Проблемы заимствования зарубежного опыта. Границы применения заимствований.

Тема 4. Российская система менеджмента.

Понятие и сущность парадигмы управления. Условия, повлиявшие на смену парадигмы управления в России. Основные положения старой и новой парадигмы управления в России. Особенности менеджмента в современной России.

Национальный менталитет и система менеджмента: зависимость и взаимовлияние. Понятие национального характера. Особенности национального характера и менталитета россиян.

Характеристика системы менеджмента в России: специфика, конкурентные слабости и преимущества. Особенности формирования национальной модели менеджмента в России. Изменение целей в российском менеджменте в пореформенный период. Сравнительный анализ российской, западной и восточной моделей управления.

Тема 5. Стратегическое и текущее планирование в сфере сервиса.

Понятие «разделение труда» в управлении. Виды разделения труда профессиональных управляющих: функциональное, структурное (горизонтальное и вертикальное), технологическое.

Понятие и сущность плана. Сущность и задачи планирования. Преимущества планирования для объекта управления. Основные факторы значимости планирования в современных условиях: увеличение количества субъектов социально-экономической системы; расширение масштабов и усложнение форм их деятельности; подвижность внешней среды; новый стиль руководства персоналом и др.

Принципы планирования: научности, согласования планов, участия, непрерывности, гибкости и др. Этапы процесса планирования: постановка задачи планирования, разработка плана, реализация планового решения.

Классификация видов планов по критериям период планирования, уровень планирования, предмет планирования, цель планирования, последовательность планирования, степень гибкости планов.

Функции планирования: прогнозирование, моделирование, программирование.

Понятие результата планирования.

Тема 6. Организация работы по управлению предприятием сервиса.

Понятие и сущность организации как функции управления. Цель и задачи организации как функции управления. Принципы функции организации: непрерывность, параллельность, прямооточность, ритмичность и др.

Функции организации: департаментализация, распределение власти, разделение труда.

ОПОП	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-20
	Рабочая программа по дисциплине Б1.О.21 «Менеджмент в сервисе» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль подготовки «Социально-культурный сервис»	

Понятие и сущность департаментализации. Виды департаментализации: функциональная, продуктовая, потребительская, географическая. Достоинства и недостатки видов департаментализации.

Полномочия: понятие, основные виды (линейные, штабные). Делегирование и власть. Причины делегирования. Элементы делегирования полномочий. Понятие обязанности и ответственности. Препятствия для делегирования: со стороны менеджера, со стороны подчинённых, со стороны организации. Правила делегирования полномочий. Способы повышения эффективности распределения полномочий.

Понятие и сущность разделения труда. Централизация и децентрализация: преимущества и недостатки. Преимущества специализации (разделения труда). Оценка уровня централизации, основные параметры.

Тема 7. Организация контроля за деятельностью подчинённых на предприятиях сервиса.

Понятие и сущность координации. Оперативная координация работ. Цель и задачи координации.

Принципы эффективной координации: единство команд, цепь команд (скалярная цепь), интервал управления. Единство команд как несение ответственности только перед одним вышестоящим лицом. Идея скалярной цепи А. Файоля. «Мостики» в скалярной цепи. Понятий интервала управления. Узкий и широкий интервал управления. Формула В.А. Грейкунаса для определения числа связей в интервале управления.

Оптимальный масштаб управляемости: понятие и способы расчёта. Масштаб управляемости в верхнем и низшем звеньях управления.

Функции координации: собственно координация (согласование) и регулирование.

Понятие и содержание контроля. Значение контроля. Задачи контроля. Виды контроля: предварительный, текущий, заключительный, внутренний, внешний и др.

Функции контроля в системе управления: диагностическая, коммуникативная, ориентирующая и др.

Принципы контроля: эффективность, всесторонность, непрерывность, убедительность и др.

Этапы процесса контроля: создание стандартов, наблюдения за изменениями и результатами, сравнение результатов и изменений со стандартами.

Требования, предъявляемые к контролю. Ошибки контроля. Сопротивление контролю.

Тема 8. Управленческие решения.

Понятие и сущность управленческого решения. Требования, предъявляемые к управленческому решению: чёткая целевая направленность, всесторонняя обоснованность, адресность, согласованность, правомочность и др.

Факторы, определяющие качество управленческих решений: внутренние и внешние.

Классификация управленческих решений.

Этапы принятия и реализации управленческих решений: принятие решения (диагностика проблемы, определение ограничений, выявление альтернатив, оценка альтернатив, окончательный выбор альтернативы), реализация решения, оценка результатов.

Методы принятия управленческих решений: формализованные и неформализованные.

Формализованные (математические) методы: аналитические, статистические, математического программирования, теоретико-игровые.

ОПОП	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-20
	Рабочая программа по дисциплине Б1.О.21 «Менеджмент в сервисе» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль подготовки «Социально-культурный сервис»	

Неформализованные методы: метод мозгового штурма, метод Дельфы, метод сценариев, метод дерева решений.

Требования, предъявляемые к методам реализации решений: практическая применимость, экономичность, точность, надёжность, простота.

Способы принятия управленческого решения: индивидуальный и групповой (принцип диктатора, принцип большинства голосов).

Тема 9. Организация как объект управления.

Понятие и признаки организации как объекта управления. Структура организации: техническая, социальная, социотехническая, нормативно-правовая.

Свойства и законы организации.

Миссия и цели организации. Требования к формулировке миссии и цели. Характеристики целей организации: конкретность и измеримость, ориентация по времени, достижимость, взаимная поддержка целей. Дерево целей: понятие и принципы построения.

Понятие и особенности задач организации.

Виды организаций по критериям: отношение к прибыли; организационно-правовая форма (форма собственности); целевое назначение; широта производственного профиля; характер сочетания науки и производства; число стадий производства; расположение предприятия; размеры предприятия.

Жизненный цикл организации: понятие и основные стадии: рождение, детство, юность, зрелость, старение, обновление или банкротство.

Понятие среды организации. Классификация среды организации.

Основные переменные внутренней среды организации - цели, структура, трудовые ресурсы, оборудование, материальные запасы, технология, культура организации – и их характеристика.

Особенности внешней среды организации. Внешняя среда прямого и внешняя среда косвенного воздействия. Факторы прямого воздействия: собственники, потребители, поставщики, конкуренты, законы и государственные органы. Факторы внешней среды косвенного воздействия: политика, экономика, технология, социально-культурное окружение, международное окружение.

Тема 10. Организационные формы и структуры управления.

Понятие организационной структуры управления (ОСУ). Компоненты ОСУ: уровни, звенья, связи. Требования, предъявляемые к ОСУ: научность, оптимальность, надёжность, экономичность, гибкость, устойчивость. Факторы, влияющие на формирование ОСУ. Принципы формирования ОСУ.

Методы разработки ОСУ: аналогия, структуризация целей и задач управления, экспертно-аналитическое моделирование, метод, основанный на проектировании потоков информации.

Виды ОСУ: бюрократические (механические) и органические.

Достоинства и недостатки бюрократических ОСУ: линейной, функциональной. Линейно-функциональной, дивизиональной.

Достоинства и недостатки органических ОСУ: проектных и матричных.

Эволюция организационных структур. Эдохрокатические, многомерные, партисипативные, сетевые, виртуальные организации.

ОПОП	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-20
	Рабочая программа по дисциплине Б1.О.21 «Менеджмент в сервисе» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль подготовки «Социально-культурный сервис»	

Проектирование ОСУ: методы разработки ОСУ – метод аналогии, метод структуризации целей и задач управления, метод декомпозиции, экспертно-аналитическое моделирование, метод, основанный на проектировании потоков информации.

Требования, предъявляемые к формированию эффективных структур управления: сокращение размеров подразделений и укомплектование их более квалифицированным персоналом; уменьшение числа уровней управления; групповая организация труда как основа новой структуры управления; максимальная степень удовлетворения потребностей рынка; нацеленность работника на реализацию своих способностей др.

Тема 11. Система коммуникаций в сфере сервиса.

Понятие и сущность коммуникации. Классификация коммуникаций. Внутренние и внешние коммуникации. Вертикальные и горизонтальные коммуникации как комплекс организационных коммуникаций. Межличностные и групповые коммуникации. Формальные и неформальные коммуникации.

Коммуникационный процесс: понятие, цель, основные составляющие.

Понятие и типы коммуникационных сетей: последовательная, веерная, круговая. Количество каналов связи, скорость и точность передачи информации как критерии отличия типов коммуникационных сетей.

Коммуникационные барьеры. Барьеры межличностных коммуникаций. Семантический барьер. Невербальный барьер. Барьер неэффективной обратной связи. Барьер внимания. Способы повышения эффективности межличностных коммуникаций. Барьеры организационных коммуникаций. Сознательное искажение информации. Фильтрация информации. Информационная перегрузка. Блокировка коммуникационных каналов. Условия оптимизации организационных коммуникаций.

Пять требований к управленческой информации (система Пять «С»): ясность, полнота, краткость, конкретность, корректность.

Тема 12. Стратегический менеджмент.

Понятие и содержание стратегического менеджмента. Отличие стратегического менеджмента от оперативного. Миссия и цели организации. Формирование «дерева целей». Уровни разработки управленческой стратегии.

Сущность и классификация стратегий. Общие стратегии М. Портера. Лидерство по издержкам. Дифференциация. Фокусирование. Широкая дифференциация и сфокусированная дифференциация. Проблемы, связанные с общими стратегиями

Эталонные стратегии развития. Стратегия стабильности. Стратегии роста. Портфельная стратегия. Стратегии сокращения.

Функциональная стратегия. Содержание функциональной стратегии. Цели. Правила. Состав функциональных стратегий.

Комплексная стратегия. Товарно-рыночная стратегия. Социальная стратегия. Стратегия международной деятельности фирмы.

Стратегическое планирование.

Оценка и анализ внешней среды в стратегическом управлении. Управленческие технологии оценки среды (PEST-анализ, SWOT- и SNW-анализ).

Формирование стратегических целей управляемой системы. Использование метода «сценариев будущего» в стратегическом управлении. Анализ стратегических альтернатив, стадии и факторы выбора стратегии.

ОПОП	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-20
	Рабочая программа по дисциплине Б1.О.21 «Менеджмент в сервисе» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль подготовки «Социально-культурный сервис»	

Управление реализацией стратегии. Стратегические изменения и стратегический контроль. Области и проблемы проведения стратегических изменений. Мобилизация потенциала для выполнения стратегии.

Понятие международного менеджмента и предпосылки его развития. Факторы, определяющие специфику международного менеджмента. Цели международного менеджмента. Характерные черты современного бизнеса.

Тема 13. Качества и работа менеджера.

Понятие «менеджер («управляющий»)). Понятие и содержание управленческого труда менеджера: труд руководителей, труд специалистов, труд технического персонала аппарата управления.

Особенности управленческого труда: умственный и творческий характер, особый предмет труда – управленческая информация, орудия – средства работы с информацией, результаты труда – достижение поставленных целей.

Управленческо-организационные и социально-психологические знания и умения менеджеров.

Квалификационные, организационные, функциональные требования к менеджеру.

Основные характеристики модели менеджера XXI в.

Стили руководства: понятие и классификация. Авторитарный (директивный), демократический (коллегиальный), либеральный (либерально-разрешительный). Основные элементы, формирующие стиль руководства: распределение полномочий, установление ответственности, используемые методы руководства и т.д.

Понятие самоменеджмента и его основные функции (постановка цели, планирование, принятие решения, реализация и организация, контроль). Самоменеджмент как наука и искусство.

Тема 14. Мотивация труда в сфере сервиса.

Понятие и сущность мотивации. Основные понятия мотивации: потребности, мотивы, вознаграждение, стимулы. Мотивационная структура человека. Понятие и типы мотивирования.

Алгоритм процесса мотивации: возникновение потребности, поиск путей устранения потребности, определение направлений действий, осуществление действий, получение вознаграждения, устранение потребности.

Общая характеристика содержательных и процессуальных теорий мотивации.

Содержательные теории мотивации: теория иерархии потребностей А. Маслоу, теория ERG К. Альдерфера, теория приобретённых потребностей Д. МакКлелланда, теория двух факторов Ф. Герцберга, теория «Х» и «У» Д. Мак-Грегора, теория условных рефлексов И. П. Павлова, гедоническая теория П. Юнга.

Процессуальные теории мотивации: теория ожиданий В. Врума, теория справедливости С. Адамса, комплексная процессуальная теория мотивации Л. Портера и Э. Лоулера, теория постановки целей Э. Лока.

Методы индивидуальной и групповой мотивации. Л. Портер и Э. Лоулер.

Принципы мотивации: установление чётких целей и задач, увязка целей и вознаграждения, гласность, создание благоприятных условий для эффективной работы, единство моральных и материальных методов стимулирования.

Условия успешной мотивации подчинённых.

ОПОП	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-20
	Рабочая программа по дисциплине Б1.О.21 «Менеджмент в сервисе» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль подготовки «Социально-культурный сервис»	

Тема 15. Инновационный менеджмент в сфере сервиса.

Понятие инновации и новшества. Факторы, влияющие на инновационный процесс. Этапы инновационного процесса. Методы уменьшения сопротивления инновациям. Организационные формы инновационной деятельности. Операционная и стратегическая инновационная деятельность.

Инновационные проекты и программы. Критерии отбора нововведений. Роли руководителей и специалистов в инновационной деятельности.

Зарубежный опыт государственного регулирования инновационной деятельности. Основные направления сохранения и развития научно-технического и инновационного потенциала России. Формы государственного стимулирования инноваций.

Тема 16. Риск-менеджмент.

Понятие и сущность управления рисками (риск-менеджмент). Риск-менеджмент как система. Риск как объект управления. Причины риска. Свойства риска: вероятность события, ущерб. Функции риска: инновационная, регулирующая, защитная, аналитическая.

Классификация рисков по различным основаниям (критериям).

Основы организации управления рисками. Управление рисками в условиях конкуренции. Основные способы уменьшения рисков: научная рационализация хозяйственной деятельности, отказ от деятельности, связанной с риском, компенсация рисков, сегрегация рисков и т.д. Служба риск-менеджмента как основное структурное подразделение по управлению рисками.

Современные тенденции в управлении рисками: концепция инвестиций с учётом риска (VAR), стресс-тестинг, оценка рисков RAROS и др. Характеристики старой и новой парадигм управления рисками.

Тема 17. Психология и этика сервисной деятельности.

Основные компоненты этической системы. Этические проблемы в сфере управления. Этическая сторона принятия управленческих решений.

Основные функции профессиональной этики.

Понятие и особенности делового общения. Функции делового общения. Общие этические принципы и характер делового общения.

Примеры нарушения деловой этики в организациях.

Этика делового общения: межстрановые сопоставления.

Тема 18. Управление конфликтами в сфере сервиса.

Особенности конфликта как процесса. Объективные причины конфликта: ресурсные, информационные, ценностные, структурные, коммуникативные.

Этапы конфликта: конфликтная ситуация, инцидент, кризис и разрыв отношений между оппонентами, полное окончание конфликта. Результаты завершения конфликта.

Классификация конфликтов: по масштабу, по стадиям развития, по степени осмысленности, по формам протекания, по отношению к отдельному субъекту и т.д.

Способы разрешения конфликтов: структурные (организационные) – чёткая формулировка требований, использование координирующих механизмов, установление общих цепей и ценностей, система поощрений - и межличностные – уклонение, сглаживание, принуждение, компромисс, решение проблемы.

ОПОП	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-20
	Рабочая программа по дисциплине Б1.О.21 «Менеджмент в сервисе» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль подготовки «Социально-культурный сервис»	

Стратегии поведения участников конфликта: стратегия ухода, стратегия приспособления, силовая стратегия, компромиссная стратегия, стратегия окончательного разрешения конфликта.

Понятие, виды и функции переговоров.

Основные типы конфликтных личностей: демонстративные, ригидные, неуправляемые, сверхточные, бесконфликтные.

Природы и причины стресса. Факторы, вызывающие стресс: организационные и личностные. Правила для снижения стресса.

5. Тематическое планирование

Модули дисциплины

№	Наименование модуля	Лекции	Практики/ семинары	Лабораторные	Сам. работа	Всего, часов
1	История менеджмента	6	6		30	42
2	Функции менеджмента	6	10		30	46
3	Организация как объект управления	4	4		36	44
4	Управленческие решения	4	14		30	48
	Всего	20	34		126	180

Тематический план Модуль 1 История менеджмента

№ темы	Тема	Кол-во часов	Компетенции по теме
	Лекции		
1	Введение в менеджмент	4	УК-1, УК-2
2	Эволюция управленческой мысли	2	УК-1, УК-2
	Практические занятия (семинары)		
1	Эволюция научных взглядов на менеджмент: зарубежный опыт	4	УК-1, УК-2
2	Прикладные методы менеджмента	2	УК-1, УК-2
	Самостоятельная работа		
1	Работа с ситуациями	7	УК-1, УК-2
2	Составление терминологического словаря	7	УК-1, УК-2
3	Заполнение таблиц по темам курса	8	УК-1, УК-2
4	Решение тестов	8	УК-1, УК-2

ОПОП	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-20
	Рабочая программа по дисциплине Б1.О.21 «Менеджмент в сервисе» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль подготовки «Социально-культурный сервис»	

Модуль 2 Функции менеджмента

№ темы	Тема	Кол-во часов	Компетенции по теме
	Лекции		
3	Общие функции менеджмента	6	УК-1, УК-2, ОПК-2
	Практические занятия (семинары)		
3	Планирование как функция менеджмента	2	УК-1, УК-2, ОПК-2
4	Организация как функция менеджмента	2	УК-1, УК-2, ОПК-2
5	Координация как функция менеджмента	2	УК-1, УК-2, ОПК-2
6	Мотивация как функция менеджмента	2	УК-1, УК-2, ОПК-2
7	Контроль как функция менеджмента	2	УК-1, УК-2, ОПК-2
	Самостоятельная работа		
1	Работа с ситуациями	7	УК-1, УК-2, ОПК-2
2	Составление терминологического словаря	7	УК-1, УК-2, ОПК-2
3	Заполнение таблиц по темам курса	8	УК-1, УК-2, ОПК-2
4	Решение тестов	8	УК-1, УК-2, ОПК-2

Модуль 3 Организация как объект управления

№ темы	Тема	Кол-во часов	Компетенции по теме
	Лекции		
4	Функционирование организации	2	УК-1, УК-2, ОПК-2
5	Организационные структуры управления	2	УК-1, УК-2, ОПК-2
	Практические занятия (семинары)		
8	Организация как объект управления	2	УК-1, УК-2, ОПК-2
9	Организационные структуры управления и их виды	2	УК-1, УК-2, ОПК-2
	Самостоятельная работа		
1	Работа с ситуациями	9	УК-1, УК-2, ОПК-2
2	Составление терминологического словаря	9	УК-1, УК-2, ОПК-2
3	Заполнение таблиц по темам курса	9	УК-1, УК-2, ОПК-2
4	Решение тестов	9	УК-1, УК-2, ОПК-2

ОПОП	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-20
	Рабочая программа по дисциплине Б1.О.21 «Менеджмент в сервисе» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль подготовки «Социально-культурный сервис»	

Модуль 4 Управленческие решения

№ темы	Тема	Кол-во часов	Компетенции по теме
	Лекции		
6	Управленческие решения	2	УК-1, УК-2, УК-6, ОПК-2, ПК-4
7	Труд менеджера в организации	2	УК-1, УК-2, УК-6, ОПК-2, ПК-4
	Практические занятия (семинары)		
10	Управленческие решения	4	УК-1, УК-2, УК-6, ОПК-2, ПК-4
11	Организация управленческого труда	2	УК-1, УК-2, УК-6, ОПК-2, ПК-4
12	Качество и эффективность менеджмента	2	УК-1, УК-2, УК-6, ОПК-2, ПК-4
13	Система коммуникаций в менеджменте	2	УК-1, УК-2, УК-6, ОПК-2, ПК-4
14	Управление конфликтами	2	УК-1, УК-2, УК-6, ОПК-2, ПК-4
15	Инновационный менеджмент	2	УК-1, УК-2, УК-6, ОПК-2, ПК-4
	Самостоятельная работа		
1	Работа с ситуациями	7	УК-1, УК-2, УК-6, ОПК-2, ПК-4
2	Составление терминологического словаря	7	УК-1, УК-2, УК-6, ОПК-2, ПК-4
3	Заполнение таблиц по темам курса	8	УК-1, УК-2, УК-6, ОПК-2, ПК-4
4	Решение тестов	8	УК-1, УК-2, УК-6, ОПК-2, ПК-4

ОПОП	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-20
	Рабочая программа по дисциплине Б1.О.21 «Менеджмент в сервисе» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль подготовки «Социально-культурный сервис»	

6. Самостоятельная работа

Самостоятельная работа включает две составные части: аудиторная самостоятельная работа и внеаудиторная.

Самостоятельная аудиторная работа включает выступление по вопросам семинарских занятий, выполнение практических заданий (при наличии).

Внеаудиторная самостоятельная работа студентов заключается в следующих формах:

- самостоятельный поиск и изучение литературы по данному курсу;
- подготовка сообщений по вопросам семинарских занятий;
- выполнение практических работ;
- составление словаря терминов по темам курса;
- выполнение заданий для самостоятельной работы;
- решение тестов для самоконтроля.

6.1. Планы семинарских (практических, лабораторных) занятий

Семинар №1-2. Тема: «Эволюция зарубежной управленческой мысли».

1. Школа научного менеджмента:
 - Ф. Тейлор – основатель научного менеджмента
 - Исследования Г. Гантта, Л. и Ф. Гилбрет, Г. Эмерсона.
2. Школа административного управления:
 - 14 принципов управления А. Файоля
 - Теория рациональной бюрократии М. Вебера
 - Идеи Ч. Барнарда.
3. Школа человеческих отношений:
 - Хотторнские эксперименты Э. Мэйо
 - Теория совместной власти и др. идеи М.П. Фоллет
4. Школа поведенческих наук:
 - Теория потребностей А. Маслоу
 - Теоретическая концепция управления Д. Мак-Грегора.
5. Управленческая практика Г. Форда.

Домашнее задание к семинару №1-2. Заполните следующую таблицу:

Научные школы менеджмента:

Школы	Период	Представители	Основные идеи

Семинар №3. Тема: «Планирование как функция менеджмента».

1. Понятие и принципы планирования.
2. Этапы функции планирования.
3. Виды планирования по следующим критериям:
 - период планирования;
 - цель планирования;

ОПОП	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-20
	Рабочая программа по дисциплине Б1.О.21 «Менеджмент в сервисе» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль подготовки «Социально-культурный сервис»	

- уровень планирования;
- предмет планирования;
- содержание планирования.

Семинар №4. Тема: «Организация как функция менеджмента».

1. Понятие организации как управленческой функции.
2. Этапы функции организации.
3. Принципы осуществления функции организации.
4. Делегирование полномочий.

Семинар №5-6. Тема: «Мотивация как функция менеджмента».

1. Сущность и основные элементы мотивации.
2. Мотивация и стимулирование в организации.
3. Анализ содержательных теорий мотивации.
4. Процессуальные теории трудовой мотивации.

Домашнее задание: составьте таблицу по итогам изучения 3 и 4 вопросов семинара №5-6.

Семинар №7. Тема: «Контроль как функция менеджмента».

1. Понятие и сущность функции контроля.
2. Виды контроля.
3. Этапы функции контроля.
4. Организация эффективного контроля.

Семинар №8. Тема: «Прикладные методы менеджмента».

1. Административные методы менеджмента.
2. Экономические методы менеджмента.
3. Социально-психологические методы менеджмента.

Семинар №9. Тема: «Организация как объект управления».

1. Понятие, признаки, свойства организации.
2. Законы организации.
3. Принципы организации
4. Внутренняя среда организации.
5. Внешняя среда организации.

Семинар №10. Тема: «Организационные структуры управления и их виды».

1. Понятие и особенности организационных структур управления.
2. Классификация организационных структур управления (виды, достоинства и недостатки, области применения):
 - а) бюрократические,
 - б) адаптивные.

ОПОП	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-20
	Рабочая программа по дисциплине Б1.О.21 «Менеджмент в сервисе» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль подготовки «Социально-культурный сервис»	

Семинар №11. Тема: «Управленческие решения».

1. Понятие и сущность управленческого решения.
2. Виды управленческих решений.
3. Процесс принятия и реализации управленческого решения.
4. Принципы разработки управленческих решений.
5. Проблемы, возникающие в процессе подготовки и принятия управленческих решений.
6. Показатели качества управленческих решений.

Семинар №12. Тема: «Организация управленческого труда».

1. Содержание управленческого труда менеджера.
2. Виды управленческого труда.
3. Понятие, задачи, направления научной организации управленческого труда.
4. Понятие самоменеджмента и его основные функции.
5. Тайм-менеджмент. Основные правила планирования рабочего времени.
6. Работа с информацией как функция самоменеджмента.

Семинар №13. Тема: «Качество и эффективность менеджмента».

1. Понятия качества и эффективности.
2. Факторы эффективности менеджмента.
3. Пути повышения эффективности менеджмента.
4. Типология и выбор альтернатив эффективного менеджмента.

Семинар №14. Тема: «Система коммуникаций в менеджменте».

1. Роль коммуникаций в организации. Основные составные элементы коммуникационных связей.
2. Особенности коммуникационного процесса.
3. Коммуникационные барьеры и коммуникационный шум.
4. Вербальная и невербальная коммуникация в организации.

Семинар №15. Тема: «Управление конфликтами».

1. Понятие и особенности конфликтов.
2. Типология конфликтов.
3. Основы управления конфликтом.
4. Этапы и методы разрешения конфликтов.
5. Виды и функции переговоров.
6. Основные требования к ведению переговоров.

Семинар №16. Тема: «Инновационный менеджмент».

1. Понятие и виды инноваций.
2. Этапы инновационного процесса.
3. Инновации в организации услуг и формах обслуживания потребителей.

ОПОП	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-20
	Рабочая программа по дисциплине Б1.О.21 «Менеджмент в сервисе» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль подготовки «Социально-культурный сервис»	

6.2. Внеаудиторная самостоятельная работа

Вид деятельности:

1. Конспектирование статей
2. Подготовка презентаций по темам курса
3. Работа с терминами (терминологические диктанты)
4. Составление терминологического словаря
5. Решение тестов.

Задания для самостоятельной работы

Задание 1. Законспектировать следующие статьи:

- 1) Терешков Д.А. Почему люди работают // Менеджмент в России и за рубежом. – 2006. - №6.
- 2) Хачатуров А.Е. Применимы ли в России традиции и опыт восточной школы менеджмента // Менеджмент в России и за рубежом. – 2005. - №1.
- 3) Ещё пять статей студенты должны выбрать самостоятельно из журнала «Менеджмент в России и за рубежом» и сделать конспекты.

Задание 2. Выполнить SWOT-анализ любого предприятия сферы сервиса и туризма Камчатского края по следующей схеме:

Название предприятия: _____

Сфера деятельности: _____

Сильные стороны	Слабые стороны
1.	1.
2.	2.
...	...
Возможности	Угрозы
1.	1.
2.	2.
...	...

Задание 3. Сделать обзор менеджмента в сфере сервиса в любой зарубежной стране (в обзоре необходимо отразить, какие государственные органы власти занимаются управлением сферой сервиса и туризма, какие в этой сфере действуют законы, насколько привлекательна выбранная вами страна для туристов и почему (с точки зрения управления).

Задание 4. Решить тестовые задания:

1. Основная цель менеджмента как вида деятельности – это:

1. создание материальных благ

ОПОП	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-20
	Рабочая программа по дисциплине Б1.О.21 «Менеджмент в сервисе» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль подготовки «Социально-культурный сервис»	

2. создание прибавочного продукта
3. создание условий для успешного достижения целей организации
4. генерирование идей, приносящих материальную пользу, прибыль

2. Методы управления представляют собой способы:

1. создания организаций и управления ими
2. воздействия субъекта управления на объект управления для достижения поставленных целей
3. применения знаний в области управления
4. использования ресурсов организации

3. Вклад школы научного управления в развитие теории и практики менеджмента заключается в:

1. разработке подходов к решению комплексных проблем управления с использованием экономико-математических методов
2. обосновании необходимости изучения поведения человека в деятельности организации
3. создании системы научной организации труда, основанной на анализе процессов труда рабочих и их организации
4. разработке универсальных принципов управления организацией

4. Идеи теории мотивации А. Маслоу больше всего связаны с ...:

1. надеждами сотрудника на материальное вознаграждение
2. желанием работника сократить объем работы
3. производительностью работника
4. общими потребностями работника

5. Менеджмент – это:

1. искусство
2. наука
3. наука и искусство

6. В теории менеджмента степень достижения организацией поставленных перед ней целей является критерием:

1. Эффективности системы управления
2. Оптимальности использования трудовых и интеллектуальных ресурсов
3. Выбора оптимального решения
4. Оценки содержания труда

7. Эффективность менеджмента как результативность управленческой деятельности не может характеризоваться:

1. только количественными показателями
2. постоянным контактом с потребителями
3. наличием высококвалифицированного штата сотрудников
4. ориентацией на человека как главного источника повышения эффективности производства

ОПОП	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-20
	Рабочая программа по дисциплине Б1.О.21 «Менеджмент в сервисе» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль подготовки «Социально-культурный сервис»	

8. К какой школе управления можно отнести разработки супругов Гилберт?

1. бихевиоризма
2. школы человеческих отношений
3. школы поведенческих наук
4. научного управления

9. Принципы Э. Мэйо, иерархия потребностей А. Маслоу, Хоторнские эксперименты являются вкладом в теорию управления:

1. Школы научного управления
2. Классической школы управления
3. Школы человеческих отношений
4. Школы ситуационного подхода

10. Какими не должны быть цели:

1. обязательства к действию
2. стандарты, меры выполнения работы
3. операциональными в задачи
4. абстрактными выражениями фундаментальной стратегии организации

11. Укажите критерии качества целей деятельности организации:

1. измеримость и конкретность
2. глобальность
3. обязательная разбивка на подцели
4. гибкость

12. Стратегия – это:

1. последовательность шагов по достижению основных долгосрочных целей организации
2. определение направлений распределения ресурсов, необходимых для достижения целей организации
3. определение направлений роста организации
4. все ответы верны

13. Миссия организации – это:

1. конкретное указание, что и в какие сроки делать
2. формулировка общего направления деятельности организации
3. общая философия бизнеса

14. Стратегические цели организации, которые ставятся менеджерами высшего уровня, касаются:

1. текущих вопросов организации деятельности предприятия
2. конкретных вопросов развития предприятий
3. важнейших общих вопросов
4. вопросов производительности оборудования

15. На формирование миссии организации влияет (-ют):

ОПОП	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-20
	Рабочая программа по дисциплине Б1.О.21 «Менеджмент в сервисе» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль подготовки «Социально-культурный сервис»	

1. собственники организации
2. сотрудники организации
3. потребители
4. поставщики
5. средства массовой информации

16. Какое из нижеприведённых определений характеризует цель организации:

1. философия, предназначение, смысл существования организации
2. предписанная работа, серия работ или часть работы, которая должна быть
3. выполнена заранее установленным образом в заранее оговоренные сроки
4. конкретные конечные состояние системы или желаемый результат, которого
5. стремится добиться группа, работая вместе

17. Прогнозирование направлено на:

1. изучение экономического состояния страны
2. изучение конкурентов
3. сегментирование рынка
4. научное предвидение будущего на основе выявленных тенденций и
5. закономерностей развития

18. Структура, тесно связанная не только с целями организации, но и со всеми происходящими в ней процессами, это ... структура:

1. организационная
2. функциональная
3. дивизиональная
4. технологическая

19. Под открытой системой в менеджменте понимается система, ...:

1. объединяющая в себе все элементы и связи, влияющие на ее функционирование
2. в которой выходные элементы можно прогнозировать лишь с известной долей вероятности
3. состоящая из элементов и подсистем
4. взаимодействующая с внешней средой

20. Согласно теории управления организацию как открытую систему характеризуют:

1. Обмен ресурсами с внешней средой
2. Способность адаптировать методы ведения бизнеса к изменяющимся условиям
3. внешнего окружения
4. Сильное лидерство
5. Правильный подбор персонала

21. Какое определение понятия «коммуникация» выпадает из ряда:

1. обмен информацией (мыслями, идеями, эмоциями)
2. специфический способ бытия
3. основа общественных отношений
4. воздействие одного субъекта на другого с помощью информации

ОПОП	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-20
	Рабочая программа по дисциплине Б1.О.21 «Менеджмент в сервисе» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль подготовки «Социально-культурный сервис»	

22. Вид разделения труда, связанный с выделением управленческого труда и возникновением уровней управления, это ... вид разделения труда:

1. прямой
2. вертикальный
3. горизонтальный
4. косвенный

23. В теории менеджмента к вертикальным коммуникациям в организации относятся коммуникации:

1. между руководителями разных уровней управления
2. между сотрудниками, выполняющими однотипную работу
3. между сотрудниками организации и потребителями
4. между руководителем и подчинённым

24. Функции организации и управления на предприятии:

1. осуществляются независимо друг от друга
2. органически взаимосвязаны и дополняют друг друга
3. осуществляются независимо, но дополняют друг друга
4. нет правильного ответа

25. По нисходящим коммуникационным связям осуществляется движение информации от ...

1. служб снабжения к производственным подразделениям
2. подчиненных к руководителям
3. руководителей к подчиненным
4. поставщиком к потребителям

26. К основным функциям управления организацией относится:

1. анализ
2. системный подход
3. координация
4. побуждение

27. Элемент серии непрерывных и взаимосвязанных действий по управлению организацией – это:

1. управленческая функция
2. прогнозирование
3. стратегическое планирование
4. подразделение

28. К основным функциям управления организацией относится:

1. анализ
2. обмен информацией
3. побуждение
4. планирование

ОПОП	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-20
	Рабочая программа по дисциплине Б1.О.21 «Менеджмент в сервисе» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль подготовки «Социально-культурный сервис»	

29. В коммуникационном процессе выделяют следующие базовые элементы:

1. канал передачи информации
2. отправитель информации
3. коммуникационный барьер
4. сообщение

30. Предпосылками развития стратегического управления в России являются:

1. формирование демократического стиля управления
2. быстрые изменения внешней среды предприятий
3. происходящие интеграционные процессы
4. глобализация бизнеса
5. диверсификация бизнеса

31. Методы управления, которые базируются на использовании совокупности таких взаимосвязанных элементов как: рабочая сила, фазы производства, оплата труда, хозрасчёт, рыночное ценообразование, налоговая система, - это:

1. социально-психологические
2. экономические
3. неэкономические
4. административные

32. Какие методы управления персоналом отличается прямым характером воздействия:

1. административные
2. экономические
3. социальные
4. психологические

33. Стратегическое и текущее планирование осуществляется на следующих уровнях:

1. на тактическом и стратегическом
2. на тактическом и оперативном
3. на оперативном и стратегическом
4. на стратегическом, тактическом и оперативном

34. Первый этап процесса планирования называется:

1. реализация планового решения
2. корректировка планового решения
3. разработка плана
4. постановка задачи

35. К каким методам управления персоналом относится разработка положений, должностных инструкций:

1. административные
2. экономические
3. социальные
4. психологические

ОПОП	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-20
	Рабочая программа по дисциплине Б1.О.21 «Менеджмент в сервисе» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль подготовки «Социально-культурный сервис»	

36. Стратегическое планирование включает определение:

1. системы целей предприятия
2. системы оперативных задач предприятия
3. налоговой системы
4. формы учёта затрат

37. В теории менеджмента к качественным методам принятия управленческих решений относят:

1. метод «мозговой атаки»
2. метод экспертных оценок
3. анализ статистических рядов
4. факторное моделирование

38. К экономическим методам управления не относится:

1. делегирование полномочий
2. страхование
3. финансирование
4. налоговая система

39. Содержание стратегического планирования НЕ отражает:

1. прогнозирование
2. проектирование
3. балансирование
4. программирование

40. Что является главной проблемой информационного обеспечения надёжного управленческого решения:

1. информация никогда не бывает полной
2. информация может быть избыточной
3. информация необъективная
4. неопределённость информации

41. Что является главным результатом деятельности менеджера:

1. создание продукции или услуг
2. управленческое решение
3. организационная деятельность
4. управленческая деятельность

42. Власть, построенная на силе личных качеств лидера, является:

1. харизматической
2. диктаторской
3. принудительной
4. экспертной

43. Под самоменеджментом традиционно понимаются:

ОПОП	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-20
	Рабочая программа по дисциплине Б1.О.21 «Менеджмент в сервисе» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль подготовки «Социально-культурный сервис»	

1. проектирование рабочего времени
2. фейсбилдинг
3. усилия менеджера по совершенствованию своей деятельности
4. построение деловой карьеры

44. Основополагающие правила поведения менеджеров по осуществлению управленческих действий – это:

1. функции руководителя
2. методы поведения
3. принципы менеджмента
4. инструменты управления

45. Осознанное внутреннее побуждение личности к определённом поведению:

1. мотив
2. менеджмент
3. маркетинг
4. стимул

46. Суть делегирования состоит:

1. в передаче ответственности на более низкий уровень управления
2. в передаче властных полномочий вниз и принятии их менеджером низшего звена
3. в установлении приоритетов
4. в доверии к своим подчиненным.

47. Какое действие не составляет содержание обратной связи в деятельности менеджера:

1. общественное мнение
2. контроль достижения цели
3. оценка степени удовлетворения потребностей сотрудников
4. координация действий по реализации цели
5. коррекция результата деятельности

48. Что, по Вашему мнению, представляют собой движущие силы управленческого решения:

1. коллегиальное принятие решения
2. способы обработки и анализа информации
3. властные полномочия для принятия управленческих решений
4. интересы субъекта, принимающего решение

49. С чего начинается контроль:

1. с установления этапов контроля
2. с установлением времени контроля
3. с выработки стандартов
4. с установлением объемов контроля

50. Какие методы управления персоналом отличается прямым характером

ОПОП	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-20
	Рабочая программа по дисциплине Б1.О.21 «Менеджмент в сервисе» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль подготовки «Социально-культурный сервис»	

воздействия (1 вариант ответа):

1. административные
2. экономические
3. социальные
4. психологические

51. К каким методам управления персоналом относится разработка положений, должностных инструкций:

1. административные
2. экономические
3. социальные
4. психологические

52. Под границами контроля в управлении следует понимать...

1. количество функций, выполняемых руководителем
2. объем работ, за выполнение которых несет ответственность определенное лицо
3. число функциональных специалистов в структурном подразделении
4. количество уровней в организационной структуре

53. С чем связано возникновение управления персоналом как особого вида деятельности (выбрать и указать только одну группу факторов):

1. с ростом масштабов экономических организаций, усилением недовольства условиями труда большинства работников
2. с распространением "научной организации труда", развитием профсоюзного движения, активным вмешательством государства в отношения между наемными работниками и работодателями
3. с ужесточением рыночной конкуренции, активизацией деятельности профсоюзов, государственным законодательным регулированием кадровой работы, усложнением масштабов экономических организаций, развитием организационной культуры

54. Суть инновационной деятельности менеджера состоит:

1. в организации внедрения инноваций
2. в создании системы инновационных преобразований
3. в создании эффективного контроля за нововведениями
4. в подготовке персонала к нововведениям

55. К факторам внешнего облика организации относятся:

1. дизайн
2. чистота
3. соответствие внешнего вида здания роду деятельности организации
4. все перечисленное

56. Система научных исследований качественного и количественного характера, направленных на выяснение тенденций развития, становления, распространения чего-либо, - это:

3. планирование
4. менеджмент
5. маркетинг

ОПОП	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-20
	Рабочая программа по дисциплине Б1.О.21 «Менеджмент в сервисе» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль подготовки «Социально-культурный сервис»	

6. прогнозирование

57. В управлении с наибольшим риском связано решение проблем:

1. хорошо структурированных
2. нестандартных
3. стандартных
4. нет правильного ответа

58. Карьера может иметь следующие направления:

1. вертикальное
2. горизонтальное
3. центристремительное
4. все вышеперечисленное

59. По нисходящим коммуникационным связям осуществляется движение информации от ...

1. служб снабжения к производственным подразделениям
2. подчиненных к руководителям
3. руководителей к подчиненным
4. поставщиком к потребителям

60. Эффективность менеджмента как результативность управленческой деятельности не может характеризоваться:

1. только количественными показателями
2. постоянным контактом с потребителями
3. наличием высококвалифицированного штата сотрудников
4. ориентацией на человека как главного источника повышения эффективности производства.

ОПОП	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-20
	Рабочая программа по дисциплине Б1.О.21 «Менеджмент в сервисе» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль подготовки «Социально-культурный сервис»	

7. Тематика курсовых работ.

Курсовая работа учебным планом не предусмотрена.

8. Перечень вопросов к экзамену.

1. Понятие и сущность менеджмента. Менеджмент и управление: общее и особенное.
2. Цели, задачи, функции и принципы менеджмента.
3. Японская модель управления: сущность и характеристики.
4. Американская модель управления: сущность и характеристики.
5. Европейская модель управления: сущность и характеристики.
6. Специфика менеджмента в России: история и современность.
7. Эволюция менеджмента: этапы и их характеристика.
8. Основные подходы, используемые в современном менеджменте: количественный, процессный, системный, ситуационный.
9. Методы управленческого воздействия.
10. Организация как функция управления.
11. Организация как объект управления: сущность, признаки, свойства.
12. Организация как объект управления: законы и принципы функционирования.
13. Основные виды организационных структур управления сервисным предприятием.
14. Жизненный цикл организации и его основные стадии.
15. Внутренняя среда организации в сфере сервиса: факторы, характеристики.
16. Внешняя среда организации в сфере сервиса: факторы, характеристики, свойства.
17. Планирование как функция управления.
18. Стратегическое и оперативное управление планированием деятельности предприятия сферы сервиса.
19. Особенности организации и проведения SWOT-анализа и PEST-анализа.
20. Управленческое решение: понятие, требования, основные виды.
21. Процесс принятия и реализации управленческих решений в организации.
22. Методы принятия управленческих решений в сфере сервиса.
23. Контроль в менеджменте на предприятиях сервиса: понятие, основные требования, правила организации и проведения.
24. Управленческий труд: понятие, особенности, виды.
25. Профессиональные и личные качества эффективного менеджера.
26. Управленческие полномочия. Делегирование полномочий.
27. Управление человеческими ресурсами в организации.
28. Коммуникации в менеджменте сферы сервиса: виды, процесс, функции.
29. Мотивация труда: сущность, причины, мотивационный процесс.
30. Содержательные и процессуальные теории мотивации.
31. Управленческие полномочия. Делегирование полномочий.
32. Основы самоменеджмента.
33. Сущность и особенности конфликтов в управлении.
34. Способы разрешения конфликтов.
35. Организационная культура: сущность, функции, основные типы.
36. Качество и эффективность менеджмента.
37. Характерные особенности стратегического менеджмента.
38. Основы инновационного менеджмента в сфере услуг.
39. Риск-менеджмент в сфере сервиса.

ОПОП	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-20
	Рабочая программа по дисциплине Б1.О.21 «Менеджмент в сервисе» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль подготовки «Социально-культурный сервис»	

40. Особенности международного менеджмента.

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение

9.1. Основная учебная литература

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, 2020. — 282 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10440-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456053>

9.2. Дополнительная учебная литература

1. Виханский О.С., Наумов А.И. Менеджмент: учебник. – М.: магистр: ИНФРА-М, 2014. – 576 с.
2. Дафт Р. Менеджмент / Пер. с англ. под ред. С.К. Мордовина. – СПб.: Питер, 2009.
3. Жукова М.А. Менеджмент в туристском бизнесе: уч. пос. – М.: КНОРУС, 2006.
4. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме. – М. ФОРУМ, 2009.
5. Зарецкий А.Д. Менеджмент: учебное пособие. – М.: КНОРУС, 2016. – 268 с.
6. Менеджмент: учебник для вузов / Ю. В. Кузнецов [и др.]; под редакцией Ю. В. Кузнецова. - М.: Издательство Юрайт, 2020. - 448 с.
7. Менеджмент в 2 ч.: учебник и практикум для вузов / И. Н. Шапкин; под общей редакцией И. Н. Шапкина. – М.: Издательство Юрайт, 2020. - 384 с.
8. Семёнов А.К., Набоков В.И. Основы менеджмента. – Учебник. – М.: Дашков и К, 2008. – 556 с.
9. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 366 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07713-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453849>
10. 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, 2020. — 442 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04473-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453851>
11. 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, 2020. — 205 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06479-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452688>
12. Удалов Ф.Е., Алёхина О.Ф., Гапонова О.С. Основы менеджмента.: учебное пособие. – Нижний Новгород: Нижегородский госуниверситет, 2013. – 363 с.

Журналы (статьи размещены на IPRbooks):

1. Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса
2. Сервис plus
3. Сервис в России и за рубежом

ОПОП	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-20
	Рабочая программа по дисциплине Б1.О.21 «Менеджмент в сервисе» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль подготовки «Социально-культурный сервис»	

9.3. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

Название электронного ресурса	Используемый для работы адрес
eLibrary – Научная электронная библиотека	www.elibrary.ru
ЭБС ibooks.ru – библиотека цифрового века	http://ibooks.ru
Qlib – электронная библиотека образовательных и просветительных изданий	www.iqlib.ru
НЭИКОН – Национальный Электронно-Информационный Консорциум	http://www.neicon.ru
Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ)	http://uisrussia.msu.ru/docs/ips/n/about.htm
Информационно-образовательный портал «Гуманитарные науки»	http://auditorium.ru/
Научная электронная библиотека «КиберЛенинка»	http://cyberleninka.ru
Университетская библиотека онлайн	http://www.biblioclub.ru./info/about.html
Энциклопедии / Словари	http://www.enc-dic.com/ecology

10. Формы и критерии оценивания учебной деятельности студента

На основании разработанной компетентностной модели выпускника образовательные цели представлены в виде набора компетенций как планируемых результатов освоения образовательной программы. Определение уровня достижения планируемых результатов освоения образовательной программы осуществляется посредством оценки уровня сформированности компетенции и оценки уровня успеваемости обучающегося по пятибалльной системе («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно», «зачтено», «не зачтено»).

Основными критериями оценки в зависимости от вида работы обучающегося являются: сформированность компетенций (знаний, умений и владений), степень владения профессиональной терминологией, логичность, обоснованность, четкость изложения материала, ориентирование в научной и специальной литературе.

Критерии оценивания уровня сформированности компетенций и оценки уровня успеваемости обучающегося

Текущий контроль

Уровень сформированности компетенции	Уровень освоения модулей дисциплины (оценка)	Критерии оценивания отдельных видов работ обучающихся				
		устный опрос	индивидуальные устные опросы	решение заданий в тестовой форме	выполнение практических заданий	дискуссия по вопросам для обсуждения, выносимым на практические (семинарские) занятия
Высокий	отлично	ответы на поставленные вопросы излагаются четко, логично,	ответы на поставленные вопросы по разделу (модулю) излагаются четко, логично,	Оценка «отлично» - 85–100% правильных ответов;	выставляет обучающемуся, чей результат анализа ситуации	вопрос раскрыт полностью, точно обозначены основные понятия и

ОПОП	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-20
Рабочая программа по дисциплине Б1.О.21 «Менеджмент в сервисе» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

		последователь но и не требуют дополнительн ых пояснений, делаются обоснованны е выводы, демонстриру ются глубокие знания базовых нормативных и правовых актов, соблюдаются нормы литературной речи.	последователь но и не требуют дополнительны х пояснений, делаются обоснованные выводы, демонстрирую тся глубокие знания базовых нормативных и правовых актов, соблюдаются нормы литературной речи.		оказался наиболее всесторонн им, чье решение или расчет оказался наиболее продуманн ым, логичным и предусматр ивающим большее количество альтернати вных вариантов решений;	характеристики в соответствии с нормативными и правовыми актами и теоретическим материалом.
Базовый	хорошо	ответы на поставленные вопросы излагаются систематизир овано и последователь но, материал излагается уверенно, демонстрируе тся умение анализироват ь материал, однако не все выводы носят аргументиров анный и доказательны й характер, соблюдаются нормы литературной речи, обучающийся демонстрируе т хороший уровень освоения материала.	ответы на поставленные вопросы по разделу (модулю) излагаются систематизиро вано и последователь но, материал излагается уверенно, демонстрирует ся умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументирова нный и доказательный характер, соблюдаются нормы литературной речи, обучающийся демонстрирует хороший уровень освоения материала.	Оценка «хорошо» - 70–84% правильны х ответов;	выстав ляется обучающем уся, использовав шему методику или инструмент анализа с незначитель ными нарушения ми, чей расчет имеет незначитель ные погрешност и;	вопрос раскрыт, однако нет полного описания всех необходимых элементов.
Пороговые	удовлет ворител ьно	допуска ются нарушения в последователь ности изложения ответов на	допускают ся нарушения в последователь ности изложения ответов на	Оценка «удовлетво рительно» - 55–69% правильны х ответов;	выстав ляется каждому обучающем уся, чей расчет	вопрос раскрыт не полно, присутствуют грубые ошибки, однако есть

ОПОП	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-20
Рабочая программа по дисциплине Б1.О.21 «Менеджмент в сервисе» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

		ответов на поставленные вопросы, демонстрируются поверхностные знания вопроса, имеются затруднения с выводами, допускаются нарушения норм литературной речи.	поставленные по разделу (модулю) вопросы, демонстрируются поверхностные знания вопросов, изученных в данном разделе (модуле), имеются затруднения с выводами, допускаются нарушения норм литературной речи.		имеет нарушения, но в целом задание выполнено, анализ проведен поверхностно, в том числе с нарушением методики его проведения;	некоторое понимание раскрываемых понятий
Компетенции не сформированы	неудовлетворительно	материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине, имеются заметные нарушения норм литературной речи, обучающийся допускает существенные ошибки в ответах на вопросы, не ориентируется в понятийном аппарате.	материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по разделу (модулю) дисциплины, имеются заметные нарушения норм литературной речи, обучающийся допускает существенные ошибки в ответах на вопросы, не ориентируется в понятийном аппарате.	Оценка «неудовлетворительно» - 54% и менее правильных ответов;	выставляется каждому обучающемуся, если анализ проведен в нарушение методики его проведения, результаты не обоснованы, не сделаны выводы, расчет произведен с грубыми нарушениями и не соответствует поставленной задаче.	ответ на вопрос отсутствует или в целом неверен.

Промежуточная аттестация

Уровень сформированности компетенции	Уровень освоения модулей дисциплины (оценка)	Критерии оценивания отдельных видов работ обучающихся				
		устный опрос	индивидуальные устные опросы	решение заданий в тестовой форме	выполнение практических заданий	дискуссия по вопросам для обсуждения, выносимым на практические (семинарские) занятия

ОПОП	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-20
Рабочая программа по дисциплине Б1.О.21 «Менеджмент в сервисе» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

Высокий	отлично	ответы на поставленные вопросы излагаются четко, логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений, делаются обоснованные выводы, демонстрируются глубокие знания базовых нормативных и правовых актов, соблюдаются нормы литературной речи.	ответы на поставленные вопросы по разделу (модулю) излагаются четко, логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений, делаются обоснованные выводы, демонстрируются глубокие знания базовых нормативных и правовых актов, соблюдаются нормы литературной речи.	Оценка «отлично» - 85–100% правильных ответов;	выставляется обучающемуся, чей результат анализа ситуации оказался наиболее всесторонним, чье решение или расчет оказался наиболее продуманным, логичным и предусматривающим большее количество альтернативных вариантов решений;	вопрос раскрыт полностью, точно обозначены основные понятия и характеристики в соответствии с нормативными и правовыми актами и теоретическим материалом.
Базовый	хорошо	ответы на поставленные вопросы систематизированы и последовательно, материал излагается уверенно, демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер, соблюдаются нормы литературной речи, обучающийся демонстрирует хороший уровень освоения материала.	ответы на поставленные вопросы по разделу (модулю) излагаются систематизировано и последовательно, материал излагается уверенно, демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер, соблюдаются нормы литературной речи, обучающийся демонстрирует хороший уровень освоения	Оценка «хорошо» - 70–84% правильных ответов;	выставляется обучающемуся, использовавшему методику или инструмент анализа с незначительными нарушениями, чей расчет имеет незначительные погрешности;	вопрос раскрыт, однако нет полного описания всех необходимых элементов.

ОПОП	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-20
Рабочая программа по дисциплине Б1.О.21 «Менеджмент в сервисе» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

			материала.			
Пороговые	удовлетворительно	допускаются нарушения в последовательности изложения ответов на поставленные вопросы, демонстрируются поверхностные знания вопроса, имеются затруднения с выводами, допускаются нарушения норм литературной речи.	допускаются нарушения в последовательности изложения ответов на поставленные по разделу (модулю) вопросы, демонстрируются поверхностные знания вопросов, изученных в данном разделе (модуле), имеются затруднения с выводами, допускаются нарушения норм литературной речи.	Оценка «удовлетворительно» - 55–69% правильных ответов;	выставляется каждому обучающемуся, чей расчет имеет нарушения, но в целом задание выполнено, анализ проведен поверхностно, в том числе с нарушением методики его проведения;	вопрос раскрыт не полно, присутствуют грубые ошибки, однако есть некоторое понимание раскрываемых понятий
Компетенции не сформированы	неудовлетворительно	материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине, имеются заметные нарушения норм литературной речи, обучающийся допускает существенные ошибки в ответах на вопросы, не ориентируется в понятийном аппарате.	материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по разделу (модулю) дисциплины, имеются заметные нарушения норм литературной речи, обучающийся допускает существенные ошибки в ответах на вопросы, не ориентируется в понятийном аппарате.	Оценка «неудовлетворительно» - 54% и менее правильных ответов;	выставляется каждому обучающемуся, если анализ проведен в нарушение методики его проведения, результаты не обоснованы, не сделаны выводы, расчет произведен с грубыми нарушениями и не соответствует поставленной задаче.	ответ на вопрос отсутствует или в целом неверен.

ОПОП	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-20
	Рабочая программа по дисциплине Б1.О.21 «Менеджмент в сервисе» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль подготовки «Социально-культурный сервис»	

11. Материально-техническая база

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованная учебной мебелью, а также техническими средствами, служащими для представления учебной информации большой аудитории (проектор, экран).

Помещение для самостоятельной работы, оборудованное учебной мебелью, компьютерами с подключением к сети Интернет, ПО СПС Consultant+, обеспеченным доступом в ЭИОС вуза, ЭБС eLIBRARY, ЭБС Юрайт. Библиотека., ЭБС IPRbooks.

ОПОП	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-20
	Рабочая программа по дисциплине Б1.О.21 «Менеджмент в сервисе» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль подготовки «Социально-культурный сервис»	

ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

Должность	ФИО	Подпись	Дата

ОПОП	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-20
	Рабочая программа по дисциплине Б1.О.21 «Менеджмент в сервисе» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль подготовки «Социально-культурный сервис»	

ЛИСТ РАССЫЛКИ

Должность	ФИО	Подпись	Дата