МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

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

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
_____ П. Е. Троян
«___» _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Менеджмент в сервисе

Уровень основной образовательной программы: **Бакалавриат**
Направление подготовки (специальность): **43.03.01 Сервис**
Профиль: **Информационный сервис**
Форма обучения: **очная**
Факультет: **РТФ, Радиотехнический факультет**
Кафедра: **ТУ, Кафедра телевидения и управления**
Курс: **4**
Семестр: **7**
Учебный план набора 2015 года

Распределение рабочего времени

№	Виды учебной деятельности	7 семестр	Всего	Единицы
1	Лекции	18	18	часов
2	Практические занятия	36	36	часов
3	Всего аудиторных занятий	54	54	часов
4	Из них в интерактивной форме	16	16	часов
5	Самостоятельная работа	54	54	часов
6	Всего (без экзамена)	108	108	часов
7	Подготовка и сдача экзамена	36	36	часов
8	Общая трудоемкость	144	144	часов
		4	4	З.Е

Экзамен: 7 семестр

Томск 2016

Согласована на портале № 1929

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
протокол № 32 от « 5 » 10 2016 г.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЙ

Рабочая программа составлена с учетом требований Федерального Государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 43.03.01 Сервис, утвержденного 2015-10-20 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры «___» _____ 20__ года, протокол №_____.

Разработчики:

Ст. преподаватель каф. ТУ	_____	Зайцева Е. В.
Ассистент каф. ТОР	_____	Семкина Л. А.

Заведующий обеспечивающей каф. ТУ _____ Газизов Т. Р.

Рабочая программа согласована с факультетом, профилирующей и выпускающей кафедрами направления подготовки (специальности).

Декан РТФ	_____	Попова К. Ю.
Заведующий выпускающей каф. ТУ	_____	Газизов Т. Р.

Эксперты:

доцент каф. ТУ	_____	Булдаков А. Н.
доцент каф. ТОР	_____	Богомолов С. И.

Согласована на портале № 1929

1. Цели и задачи дисциплины

1.1. Цели дисциплины

«Менеджмент в сервисе» – формирование научного представления об управлении как виде профессиональной деятельности в сфере сервиса; освоение студентами общетеоретических положений управления социально-экономическими системами; формирование творческого инновационного подхода к управлению в сфере сервиса; овладение умениями и навыками практического решения управленческих проблем в сфере сервиса.

1.2. Задачи дисциплины

– являются получение представлений об этапах развития теории менеджмента; изучение функций и задач менеджеров в современной организации сферы сервиса; освоение методов реализации основных управленческих функций, изучение принципов развития и закономерностей функционирования организаций в сфере сервиса; получение навыков организации командного взаимодействия и анализа коммуникационных процессов; освоение современных технологий эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации; овладение навыками деловых коммуникаций.;

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Менеджмент в сервисе» (Б1. Дисциплины (модули)) Б1. Дисциплины (модули) профессионального цикла обязательных дисциплин.

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются следующие дисциплины: Маркетинг в сервисе.

Последующими дисциплинами являются: Бизнес-планирование предприятий сервиса.

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– ОПК-1 способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса;

– ПК-2 готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства;

В результате изучения дисциплины студент должен:

– **знать** основы рыночной экономики и менеджмента, специфику их применения в сфере сервиса.

– **уметь** определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг.

– **владеть** навыками менеджмента в сервисе.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы и представлена в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины

№	Виды учебной деятельности	7 семестр	Всего	Единицы
1	Лекции	18	18	часов
2	Практические занятия	36	36	часов
3	Всего аудиторных занятий	54	54	часов
4	Из них в интерактивной форме	16	16	часов
5	Самостоятельная работа	54	54	часов
6	Всего (без экзамена)	108	108	часов
7	Подготовка и сдача экзамена	36	36	часов

Согласована на портале № 1929

8	Общая трудоемкость	144	144	часов
		4	4	З.Е

5. Содержание дисциплины

5.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Разделы дисциплины и виды занятий приведены в таблице 5.1.

Таблица 5.1 – Разделы дисциплины и виды занятий

№	Названия разделов дисциплины	Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Всего часов (без экзамена)	Формируемые компетенции
1	Специфика менеджмента в сфере сервиса	1	2	3	6	ОПК-1, ПК-2
2	Внутренняя и внешняя среда бизнеса в сфере сервиса	2	4	8	14	ОПК-1, ПК-2
3	Планирование в сервисе	2	4	5	11	ОПК-1, ПК-2
4	Понятие и виды организационных структур управления сервисным предприятием	2	4	5	11	ОПК-1, ПК-2
5	Система коммуникации на предприятиях сервиса	1	2	2	5	ОПК-1, ПК-2
6	Модель современного менеджера	2	4	8	14	ОПК-1, ПК-2
7	Мотивация труда на предприятиях сервиса	2	4	8	14	ОПК-1, ПК-2
8	Управление конфликтами	2	4	5	11	ОПК-1, ПК-2
9	Методы принятия решений в сфере сервиса	2	4	5	11	ОПК-1, ПК-2
10	Риск-менеджмент	2	4	5	11	ОПК-1, ПК-2
	Итого	18	36	54	108	

5.2. Содержание разделов дисциплины (по лекциям)

Содержание разделов дисциплин (по лекциям) приведено в таблице 5.2.

Таблица 5.2 - Содержание разделов дисциплин (по лекциям)

Названия разделов	Содержание разделов дисциплины по лекциям	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
7 семестр			
1 Специфика менеджмента в сфере сервиса	Природа и характер сервисной деятельности. Специфика рынка услуг. Особенности менеджмента в сфере услуг.	1	ОПК-1, ПК-2

Согласована на портале № 1929

	Итого	1	
2 Внутренняя и внешняя среда бизнеса в сфере сервиса	Внешняя и внутренняя среда сервисного предприятия. Цели и задачи сервисного предприятия.	2	ОПК-1, ПК-2
	Итого	2	
3 Планирование в сервисе	Содержание и виды планирования. Взаимосвязь стратегического и тактического планирования.	2	ОПК-1, ПК-2
	Итого	2	
4 Понятие и виды организационных структур управления сервисным предприятием	Виды организационных структур сервисного предприятия. Проектирование организационной структуры сервисного предприятия.	2	ОПК-1, ПК-2
	Итого	2	
5 Система коммуникации на предприятиях сервиса	Классификация коммуникаций. Формальные и неформальные связи. Взаимодействие с потребителями услуг. Психология процесса обслуживания.	1	ОПК-1, ПК-2
	Итого	1	
6 Модель современного менеджера	Соотношение понятий «власть» и «лидерство». Четыре роли менеджера по И. Адизесу.	2	ОПК-1, ПК-2
	Итого	2	
7 Мотивация труда на предприятиях сервиса	Смысл и эволюция понятия «мотивация».Содержательные и процессуальные теории мотивации. Особенности, ошибки и принципы мотивации на предприятиях сервиса.	2	ОПК-1, ПК-2
	Итого	2	
8 Управление конфликтами	Сущность понятия «конфликт» и причины его возникновения. Методы и стили управления конфликтными ситуациями.	2	ОПК-1, ПК-2
	Итого	2	
9 Методы принятия решений в сфере сервиса	Факторы, влияющие на процесс разработки и принятия решения. Модели и методы принятия управленческих решений в сфере сервиса.	2	ОПК-1, ПК-2
	Итого	2	
10 Риск-менеджмент	Классификация рисков. Основные причины возникновения рисков в сфере сервиса. Методы минимизации рисков.	2	ОПК-1, ПК-2
	Итого	2	

Согласована на портале № 1929

Итого за семестр		18	

5.3. Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами представ-лены в таблице 5.3.

Таблица 5.3 - Разделы дисциплины и междисциплинарные связи

№	Наименование дисциплин	№ разделов данной дисциплины, для которых необходимо изучение обеспечивающих и обеспечиваемых дисциплин									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Предшествующие дисциплины											
1	Маркетинг в сервисе	+	+	+					+		
Последующие дисциплины											
1	Бизнес-планирование предприятий сервиса			+	+	+	+	+		+	+

5.4. Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий представлено в таблице 5.4

Таблица 5. 4 – Соответствие компетенций и видов занятий, формируемых при изучении дисциплины

Компетенции	Виды занятий			Формы контроля
	Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	
ОПК-1	+	+	+	Домашнее задание, Конспект самоподготовки, Компонент своевременности, Опрос на занятиях
ПК-2	+	+	+	Домашнее задание, Конспект самоподготовки, Компонент своевременности, Опрос на занятиях

6. Интерактивные методы и формы организации обучения

Технологии интерактивного обучения при разных формах занятий в часах приведены в таблице 6.1

Таблица 6.1 – Технологии интерактивного обучения при разных формах занятий в часах

Методы	Интерактивные практические занятия	Интерактивные лекции	Всего
Мозговой штурм	2		2
Решение ситуационных задач	2	4	6
Поисковый метод	2		2
Case-study (метод конкретных		2	2

Согласована на портале № 1929

ситуаций)			
Работа в команде	2	2	4
Итого	8	8	16

7. Лабораторный практикум

Не предусмотрено РУП

8. Практические занятия

Содержание практических работ приведено в таблице 8.1.

Таблица 8. 1 – Содержание практических работ

Названия разделов	Содержание практических занятий	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
7 семестр			
1 Специфика менеджмента в сфере сервиса	Природа услуг и проблемы, возникающие при их оказании. Глобализация услуг: менеджмент услуг на международной арене.	2	ОПК-1, ПК-2
	Итого	2	
2 Внутренняя и внешняя среда бизнеса в сфере сервиса	Сервисная организация как система. Стратегические направления в сфере услуг и конкурентоспособность.	4	ОПК-1, ПК-2
	Итого	4	
3 Планирование в сервисе	Поведение потребителя и модель принятия решения потребителем.	4	ОПК-1, ПК-2
	Итого	4	
4 Понятие и виды организационных структур управления сервисным предприятием	Организационная структура, необходимая для сервисных предприятий.	4	ОПК-1, ПК-2
	Итого	4	
5 Система коммуникации на предприятиях сервиса	Типы сотрудников в сфере услуг.	2	ОПК-1, ПК-2
	Итого	2	
6 Модель современного менеджера	Оценка потенциала менеджера. Планирование карьеры менеджера.	4	ОПК-1, ПК-2
	Итого	4	
7 Мотивация труда на предприятиях сервиса	Материальные и нематериальные формы вознаграждения	4	ОПК-1, ПК-2
	Итого	4	
8 Управление конфликтами	Модель расхождений качества услуг.	4	ОПК-1, ПК-2
	Итого	4	
9 Методы принятия решений в сфере сервиса	Почему спрос и предложение в сфере услуг трудно согласовать. Прогнозирование спроса на услуги как основа планирования действий.	4	ОПК-1, ПК-2

Согласована на портале № 1929

	Итого	4	
10 Риск-менеджмент	Количественные методы анализа рисков.	4	ОПК-1, ПК-2
	Итого	4	
Итого за семестр		36	

9. Самостоятельная работа

Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции представлены в таблице 9.1.

Таблица 9.1 - Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции

Названия разделов	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость ч	Формируемые компетенции	Формы контроля
7 семестр				
1 Специфика менеджмента в сфере сервиса	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	2	ОПК-1, ПК-2	Опрос на занятиях, Домашнее задание, Компонент своевременности
	Проработка лекционного материала	1		
	Итого	3		
2 Внутренняя и внешняя среда бизнеса в сфере сервиса	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	4	ОПК-1, ПК-2	Опрос на занятиях, Домашнее задание, Компонент своевременности, Конспект самоподготовки
	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	3		
	Проработка лекционного материала	1		
	Итого	8		
3 Планирование в сервисе	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	4	ОПК-1, ПК-2	Опрос на занятиях, Домашнее задание, Компонент своевременности
	Проработка лекционного материала	1		
	Итого	5		
4 Понятие и виды организационных структур управления сервисным предприятием	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	4	ОПК-1, ПК-2	Опрос на занятиях, Домашнее задание, Компонент своевременности
	Проработка лекционного материала	1		
	Итого	5		
5 Система коммуникации на	Подготовка к практическим занятиям,	2	ОПК-1, ПК-2	Опрос на занятиях, Домашнее задание,

Согласована на портале № 1929

предприятиях сервиса	семинарам			Компонент своевременности
	Проработка лекционного материала	0		
	Итого	2		
6 Модель современного менеджера	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	4	ОПК-1, ПК-2	Опрос на занятиях, Домашнее задание, Компонент своевременности, Конспект самоподготовки
	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	3		
	Проработка лекционного материала	1		
	Итого	8		
7 Мотивация труда на предприятиях сервиса	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	4	ОПК-1, ПК-2	Опрос на занятиях, Домашнее задание, Компонент своевременности, Конспект самоподготовки
	Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса	3		
	Проработка лекционного материала	1		
	Итого	8		
8 Управление конфликтами	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	4	ОПК-1, ПК-2	Опрос на занятиях, Домашнее задание, Компонент своевременности
	Проработка лекционного материала	1		
	Итого	5		
9 Методы принятия решений в сфере сервиса	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	4	ОПК-1, ПК-2	Опрос на занятиях, Домашнее задание, Компонент своевременности
	Проработка лекционного материала	1		
	Итого	5		
10 Риск-менеджмент	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	4	ОПК-1, ПК-2	Опрос на занятиях, Домашнее задание, Компонент своевременности
	Проработка лекционного материала	1		
	Итого	5		
Итого за семестр		54		
	Подготовка к экзамену	36		Экзамен
Итого		90		

Согласована на портале № 1929

9.1. Темы для самостоятельного изучения теоретической части курса

1. Культурный профиль российских потребителей. Качества российского работника
2. Исследование человеческого потенциала
3. Классификация методов оценки менеджеров

10. Курсовая работа

Не предусмотрено РУП

11. Рейтинговая система для оценки успеваемости студентов

11.1. Балльные оценки для элементов контроля

Таблица 11.1 – Бальные оценки для элементов контроля

Элементы учебной деятельности	Максимальный балл на 1-ую КТ с начала семестра	Максимальный балл за период между 1КТ и 2КТ	Максимальный балл за период между 2КТ и на конец семестра	Всего за семестр
7 семестр				
Домашнее задание	10		10	20
Компонент своевременности	6	6	6	18
Конспект самоподготовки	7		7	14
Опрос на занятиях	6	6	6	18
Экзамен				30
Нарастающим итогом	29	41	70	100

11.2. Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

Пересчет баллов в оценки за контрольные точки представлен в таблице 11.2.

Таблица 11. 2 – Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

Баллы на дату контрольной точки	Оценка
≥ 90% от максимальной суммы баллов на дату КТ	5
От 70% до 89% от максимальной суммы баллов на дату КТ	4
От 60% до 69% от максимальной суммы баллов на дату КТ	3
< 60% от максимальной суммы баллов на дату КТ	2

11.3. Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку представлен в таблице 11.3.

Таблица 11. 3 – Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Оценка (ГОС)	Итоговая сумма баллов, учитывает успешно сданный экзамен	Оценка (ECTS)
5 (отлично) (зачтено)	90 - 100	A (отлично)
4 (хорошо) (зачтено)	85 - 89	B (очень хорошо)
	75 - 84	C (хорошо)
	70 - 74	D (удовлетворительно)
3 (удовлетворительно) (зачтено)	65 - 69	
	60 - 64	E (посредственно)
2 (неудовлетворительно) (не	Ниже 60 баллов	F (неудовлетворительно)

Согласована на портале № 1929

зачтено)		

12. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

12.1. Основная литература

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

12.2. Дополнительная литература

1. Менеджмент современной инновационной организации [Текст]: модульное учебное пособие / В. К. Жуков [и др.]; Федеральное агентство по образованию, Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники. - Томск: ТУСУР, 2009. - 236 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 15 экз.)

12.3. Учебно-методическое пособие и программное обеспечение

1. Менеджмент в научно-технической сфере: Методические указания для проведения практических занятий / Изоткина Н. Ю. - 2012. 54 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://edu.tusur.ru/publications/1946, свободный.
2. Менеджмент: Методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе для студентов направления 080100.62 Экономика / Поталицына Л. М. - 2012. 74 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://edu.tusur.ru/publications/3336, свободный.

12.4. Базы данных, информационно справочные и поисковые системы

1. Не предусмотрено

13. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Лаборатории каф. ТУ: 209, 222.

14. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств приведен в приложении 1.

15. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Без рекомендаций.

Согласована на портале № 1929

Приложение 1

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

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

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
_____ П. Е. Троян
«___» _____ 20__ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Менеджмент в сервисе

Уровень основной образовательной программы: **Бакалавриат**
Направление подготовки (специальность): **43.03.01 Сервис**
Профиль: **Информационный сервис**
Форма обучения: **очная**
Факультет: **РТФ, Радиотехнический факультет**
Кафедра: **ТУ, Кафедра телевидения и управления**
Курс: **4**
Семестр: **7**

Учебный план набора 2015 года

Разработчики:

- Ст. преподаватель каф. ТУ Зайцева Е. В.
- Ассистент каф. ТОР Семкина Л. А.

Экзамен: 7 семестр

Томск 2016

Согласована на портале № 1929

1. Введение

Фонд оценочных средств (ФОС) является приложением к рабочей программе дисциплины (практики) и представляет собой совокупность контрольно-измерительных материалов (типовые задачи (задания), контрольные работы, тесты и др.) и методов их использования, предназначенных для измерения уровня достижения студентом установленных результатов обучения.

ФОС по дисциплине (практике) используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов.

Перечень закрепленных за дисциплиной (практикой) компетенций приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Перечень закрепленных за дисциплиной компетенций

Код	Формулировка компетенции	Этапы формирования компетенций
ПК-2	готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	Должен знать основы рыночной экономики и менеджмента, специфику их применения в сфере сервиса.; Должен уметь определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг.; Должен владеть навыками менеджмента в сервисе.;
ОПК-1	способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса	

Общие характеристики показателей и критериев оценивания компетенций на всех этапах приведены в таблице 2.

Таблица 2 – Общие характеристики показателей и критериев оценивания компетенций по этапам

Показатели и критерии	Знать	Уметь	Владеть
Отлично (высокий уровень)	Обладает фактическими и теоретическими знаниями в пределах изучаемой области с пониманием границ применимости	Обладает диапазоном практических умений, требуемых для развития творческих решений, абстрагирования проблем	Контролирует работу, проводит оценку, совершенствует действия работы
Хорошо (базовый уровень)	Знает факты, принципы, процессы, общие понятия в пределах изучаемой области	Обладает диапазоном практических умений, требуемых для решения определенных проблем в области исследования	Берет ответственность за завершение задач в исследовании, приспосабливает свое поведение к обстоятельствам в решении проблем
Удовлетворительно (пороговый уровень)	Обладает базовыми общими знаниями	Обладает основными умениями, требуемыми для выполнения простых задач	Работает при прямом наблюдении

2 Реализация компетенций

2.1 Компетенция ПК-2

ПК-2: готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в

Согласована на портале № 1929

том числе с учетом социальной политики государства.

Для формирования компетенции необходимо осуществить ряд этапов. Этапы формирования компетенции, применяемые для этого виды занятий и используемые средства оценивания представлены в таблице 3.

Таблица 3 – Этапы формирования компетенции и используемые средства оценивания

Состав	Знать	Уметь	Владеть
Содержание этапов	Основные принципы социальной политики государства. Основные этапы планирования производственно-хозяйственной деятельности. Методы определения спроса и конъюнктуры рынка.	Определять спрос потребителей и конъюнктуру рынка. Соотносить цели и задачи деятельности предприятия сервиса с социальной политикой государства. Применять полученные знания о спросе и конъюнктуре рынка в процессе планирования.	Инструментами планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса. Разработкой системы управления предприятий сервиса. Методами принятия решений при планировании деятельности предприятия сервиса.
Виды занятий	• Интерактивные практические занятия; • Интерактивные лекции; • Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа; • Подготовка к экзамену;	• Интерактивные практические занятия; • Интерактивные лекции; • Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа; • Подготовка к экзамену;	• Интерактивные практические занятия; • Самостоятельная работа;
Используемые средства оценивания	• Домашнее задание; • Опрос на занятиях; • Конспект самоподготовки; • Экзамен;	• Домашнее задание; • Опрос на занятиях; • Конспект самоподготовки; • Экзамен;	• Домашнее задание; • Экзамен;

Формулировка показателей и критериев оценивания данной компетенции приведена в таблице 4.

Таблица 4 – Показатели и критерии оценивания компетенции на этапах

Состав	Знать	Уметь	Владеть
Отлично (высокий уровень)	• Основные этапы планирования производственно-хозяйственной деятельности. ; • Методы определения спроса и конъюнктуры рынка. ; • Основные принципы социальной политики государства. ;	• Определять спрос потребителей и конъюнктуру рынка. ; • Соотносить цели и задачи деятельности предприятия сервиса с социальной политикой государства. ; • Применять полученные знания о спросе и конъюнктуре рынка в процессе	• Инструментами планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса.; • Разработкой системы управления предприятий сервиса.; • Методами принятия решений при планировании

Согласована на портале № 1929

		планирования.;	деятельности предприятия сервиса.;
Хорошо (базовый уровень)	• Основные этапы планирования производственно-хозяйственной деятельности. ; • Методы определения спроса и конъюнктуры рынка. ;	• Применять полученные знания о спросе и конъюнктуре рынка в процессе планирования. ; • Соотносить цели и задачи деятельности предприятия сервиса с социальной политикой государства. ;	• Инструментами планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса. ; • Разработкой системы управления предприятий сервиса. ;
Удовлетворительно (пороговый уровень)	• Основные этапы планирования производственно-хозяйственной деятельности. ; • Основные принципы социальной политики государства. ;	• Применять полученные знания о спросе и конъюнктуре рынка в процессе планирования. ;	• Методами принятия решений при планировании деятельности предприятия сервиса.; • Разработкой системы управления предприятий сервиса.;

2.2 Компетенция ОПК-1

ОПК-1: способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса.

Для формирования компетенции необходимо осуществить ряд этапов. Этапы формирования компетенции, применяемые для этого виды занятий и используемые средства оценивания представлены в таблице 5.

Таблица 5 – Этапы формирования компетенции и используемые средства оценивания

Состав	Знать	Уметь	Владеть
Содержание этапов	Требования информационной безопасности. Источники информации по объекту сервиса. Особенности информационной и библиографической культуры.	Решать стандартные задачи профессиональной деятельности. Подбирать источники информации по объекту сервиса, в зависимости от поставленной задачи. Применять информационно-коммуникационные технологии для решения профессиональных задач.	Информационно-коммуникационными технологиями. Навыками работы с различными поисковыми технологиями. Методами обеспечения информационной безопасности.
Виды занятий	• Интерактивные практические занятия; • Интерактивные лекции; • Практические занятия; • Лекции;	• Интерактивные практические занятия; • Интерактивные лекции; • Практические занятия; • Лекции;	• Интерактивные практические занятия; • Самостоятельная работа;

Согласована на портале № 1929

	• Самостоятельная работа; • Подготовка к экзамену;	• Самостоятельная работа; • Подготовка к экзамену;	
Используемые средства оценивания	• Домашнее задание; • Опрос на занятиях; • Конспект самоподготовки; • Экзамен;	• Домашнее задание; • Опрос на занятиях; • Конспект самоподготовки; • Экзамен;	• Домашнее задание; • Экзамен;

Формулировка показателей и критериев оценивания данной компетенции приведена в таблице 6.

Таблица 6 – Показатели и критерии оценивания компетенции на этапах

Состав	Знать	Уметь	Владеть
Отлично (высокий уровень)	• Требования информационной безопасности. ; • Источники информации по объекту сервиса.; • Особенности информационной и библиографической культуры.;	• Решать стандартные задачи профессиональной деятельности. ; • Подбирать источники информации по объекту сервиса, в зависимости от поставленной задачи.; • Применять информационно-коммуникационные технологии для решения профессиональных задач.;	• Информационно-коммуникационными технологиями. ; • Навыками работы с различными поисковыми технологиями.; • Методами обеспечения информационной безопасности.;
Хорошо (базовый уровень)	• Требования информационной безопасности.; • Источники информации по объекту сервиса.;	• Решать стандартные задачи профессиональной деятельности. ; • Применять информационно-коммуникационные технологии для решения профессиональных задач.;	• Информационно-коммуникационными технологиями. ; • Навыками работы с различными поисковыми технологиями.;
Удовлетворительно (пороговый уровень)	• Требования информационной безопасности. ; • Особенности информационной и библиографической культуры.;	• Решать стандартные задачи профессиональной деятельности. ; • Подбирать источники информации по объекту сервиса, в зависимости от поставленной задачи.;	• Информационно-коммуникационными технологиями. ;

Согласована на портале № 1929

3 Типовые контрольные задания

Для реализации вышеперечисленных задач обучения используются типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, в следующем составе.

3.1 Вопросы на самоподготовку

- Культурный профиль российских потребителей. Качества российского работника
- Исследование человеческого потенциала
- Классификация методов оценки менеджеров

3.2 Темы домашних заданий

– Взаимодействие социально-экономических и организационно-технологических факторов управления. Власть, партнерство и эффективность менеджмента. Внешние связи и возможности менеджмента в сфере сервиса. Дифференциация и интеграция в системе менеджмента. Инновационный и креативный потенциал менеджмента. Использование в управлении методов психологии. История зарождения профессионального менеджмента. Концепция антикризисного управления организацией. Кризисы и цикличность в развитии организации. Лидерство и стиль управления. Методология и организация нововведений в менеджменте. Механизм, система и технология управления качеством сервисных услуг. Модель современного менеджера. Организация контроля за деятельностью подчиненных на предприятиях сервиса. Особенности российского менеджмента. Оценка и измерение эффективности менеджмента. Роль информации в менеджменте организации. Сравнительный анализ американского и западноевропейского менеджмента. Сравнительный анализ американского и японского менеджмента. Среда организации и ее влияние на развитие менеджмента. Стратегическое и текущее планирование деятельности предприятия сферы сервиса. Типы вознаграждения и их влияние на мотивационное поведение человека. Управление проектами в условиях современного менеджмента. Формальное и неформальное управление: воздействие, сочетание и развитие. Формирование и развитие этики менеджмента.

3.3 Темы опросов на занятиях

– Классификация рисков. Основные причины возникновения рисков в сфере сервиса. Методы минимизации рисков.

– Факторы, влияющие на процесс разработки и принятия решения. Модели и методы принятия управленческих решений в сфере сервиса.

– Сущность понятия «конфликт» и причины его возникновения. Методы и стили управления конфликтными ситуациями.

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

– Соотношение понятий «власть» и «лидерство». Четыре роли менеджера по И. Адизесу.

– Классификация коммуникаций. Формальные и неформальные связи. Взаимодействие с потребителями услуг. Психология процесса обслуживания.

– Виды организационных структур сервисного предприятия. Проектирование организационной структуры сервисного предприятия.

– Содержание и виды планирования. Взаимосвязь стратегического и тактического планирования.

– Внешняя и внутренняя среда сервисного предприятия. Цели и задачи сервисного предприятия.

– Природа и характер сервисной деятельности. Специфика рынка услуг. Особенности менеджмента в сфере услуг.

3.4 Экзаменационные вопросы

– Природа и характер сервисной деятельности. Специфика рынка услуг. Особенности менеджмента в сфере услуг. Внешняя и внутренняя среда сервисного предприятия. Цели и задачи сервисного предприятия. Содержание и виды планирования. Взаимосвязь стратегического и

Согласована на портале № 1929

тактического планирования. Виды организационных структур сервисного предприятия. Проектирование организационной структуры сервисного предприятия. Классификация коммуникаций. Формальные и неформальные связи. Взаимодействие с потребителями услуг. Психология процесса обслуживания. Соотношение понятий «власть» и «лидерство». Четыре роли менеджера по И. Адизесу. Смысл и эволюция понятия «мотивация». Содержательные и процессуальные теории мотивации. Особенности, ошибки и принципы мотивации на предприятиях сервиса. Сущность понятия «конфликт» и причины его возникновения. Методы и стили управления конфликтными ситуациями. Факторы, влияющие на процесс разработки и принятия решения. Модели и методы принятия управленческих решений в сфере сервиса. Классификация рисков. Основные причины возникновения рисков в сфере сервиса. Методы минимизации рисков.

4 Методические материалы

Для обеспечения процесса обучения и решения задач обучения используются следующие материалы:

– методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы фор-мирования компетенций, согласно п. 12 рабочей программы.

4.1. Основная литература

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

4.2. Дополнительная литература

1. Менеджмент современной инновационной организации [Текст]: модульное учебное пособие / В. К. Жуков [и др.]; Федеральное агентство по образованию, Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники. - Томск: ТУСУР, 2009. - 236 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 15 экз.)

4.3. Учебно-методическое пособие и программное обеспечение

1. Менеджмент в научно-технической сфере: Методические указания для проведения практических занятий / Изоткина Н. Ю. - 2012. 54 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://edu.tusur.ru/publications/1946, свободный.
2. Менеджмент: Методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе для студентов направления 080100.62 Экономика / Поталицына Л. М. - 2012. 74 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://edu.tusur.ru/publications/3336, свободный.

4.4. Базы данных, информационно справочные и поисковые системы

1. Не предусмотрено

Согласована на портале № 1929