**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 2013 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 № 1934

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:

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

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

Согласована на портале № 1934

## 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 № 1934

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 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 | Система коммуникации на предприятиях сервиса | 1 | 2 | 2 | 5 | ОПК-1, ПК-2 |
| 2 | Модель современного менеджера | 2 | 4 | 8 | 14 | ОПК-1, ПК-2 |
| 3 | Управление конфликтами | 2 | 4 | 5 | 11 | ОПК-1, ПК-2 |
| 4 | Методы принятия решений в сфере сервиса | 2 | 4 | 5 | 11 | ОПК-1, ПК-2 |
| 5 | Риск-менеджмент | 2 | 4 | 5 | 11 | ОПК-1, ПК-2 |
| 6 | Специфика менеджмента в сфере сервиса | 1 | 2 | 3 | 6 | ОПК-1, ПК-2 |
| 7 | Внутренняя и внешняя среда бизнеса в сфере сервиса | 2 | 4 | 8 | 14 | ОПК-1, ПК-2 |
| 8 | Планирование в сервисе | 2 | 4 | 5 | 11 | ОПК-1, ПК-2 |
| 9 | Понятие и виды организационных структур управления сервисным предприятием | 2 | 4 | 5 | 11 | ОПК-1, ПК-2 |
| 10 | Мотивация труда на предприятиях сервиса | 2 | 4 | 8 | 14 | 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 Система коммуникации на предприятиях сервиса | Классификация коммуникаций. Формальные и неформальные связи. Взаимодействие с потребителями услуг. Психология процесса | 1 | ОПК-1, ПК-2 |

Согласована на портале № 1934

| | | | |
|---|---|---|---|
| | обслуживания. | | |
| | Итого | 1 | |
| 2 Модель современного менеджера | Соотношение понятий «власть» и «лидерство». Четыре роли менеджера по И. Адизесу. | 2 | ОПК-1, ПК-2 |
| | Итого | 2 | |
| 3 Управление конфликтами | Сущность понятия «конфликт» и причины его возникновения. Методы и стили управления конфликтными ситуациями. | 2 | ОПК-1, ПК-2 |
| | Итого | 2 | |
| 4 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 | |
| 5 Риск-менеджмент | Классификация рисков. Основные причины возникновения рисков в сфере сервиса. Методы минимизации рисков. | 2 | ОПК-1, ПК-2 |
| | Итого | 2 | |
| 6 Специфика менеджмента в сфере сервиса | Природа и характер сервисной деятельности. Специфика рынка услуг. Особенности менеджмента в сфере услуг. | 1 | ОПК-1, ПК-2 |
| | Итого | 1 | |
| 7 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 | |
| 8 Планирование в сервисе | Содержание и виды планирования. Взаимосвязь стратегического и тактического планирования. | 2 | ОПК-1, ПК-2 |
| | Итого | 2 | |
| 9 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 | |
| 10 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 | |

Согласована на портале № 1934

| | | | |
|---|---|---|---|
| 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 |
|---|---|---|---|
| Работа в команде | 2 | 2 | 4 |
| Case-study (метод конкретных ситуаций) | | 2 | 2 |
| Поисковый метод | 2 | | 2 |

Согласована на портале № 1934

| | | | |
|---|---|---|---|
| Решение ситуационных задач | 2 | 4 | 6 |
| Мозговой штурм | 2 | | 2 |
| 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 Система коммуникации на предприятиях сервиса | Типы сотрудников в сфере услуг. | 2 | ОПК-1, ПК-2 |
| | Итого | 2 | |
| 2 Модель современного менеджера | Оценка потенциала менеджера. Планирование карьеры менеджера. | 4 | ОПК-1, ПК-2 |
| | Итого | 4 | |
| 3 Управление конфликтами | Модель расхождений качества услуг. | 4 | ОПК-1, ПК-2 |
| | Итого | 4 | |
| 4 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 |
| | Итого | 4 | |
| 5 Риск-менеджмент | Количественные методы анализа рисков. | 4 | ОПК-1, ПК-2 |
| | Итого | 4 | |
| 6 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 | |
| 7 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 | |
| 8 Планирование в сервисе | Поведение потребителя и модель принятия решения потребителем. | 4 | ОПК-1, ПК-2 |
| | Итого | 4 | |
| 9 Понятие и виды организационных структур управления сервисным предприятием | Организационная структура, необходимая для сервисных предприятий. | 4 | ОПК-1, ПК-2 |

Согласована на портале № 1934

| | | | |
|---|---|---|---|
| | Итого | 4 | |
| 10 Мотивация труда на предприятиях сервиса | Материальные и нематериальные формы вознаграждения | 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 Система коммуникации на предприятиях сервиса | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 2 | ОПК-1, ПК-2 | Опрос на занятиях, Домашнее задание, Компонент своевременности |
| | Проработка лекционного материала | 0 | | |
| | Итого | 2 | | |
| 2 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 | | |
| 3 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 | | |
| 4 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 | | |
| 5 Риск-менеджмент | Подготовка к практическим занятиям, | 4 | ОПК-1, ПК-2 | Опрос на занятиях, Домашнее задание, |

Согласована на портале № 1934

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | семинарам | | | Компонент своевременности |
| | Проработка лекционного материала | 1 | | |
| | Итого | 5 | | |
| 6 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 | | |
| 7 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 | | |
| 8 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 | | |
| 9 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 | | |
| 10 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 | | |
| Итого за семестр | | 54 | | |
| | Подготовка к экзамену | 36 | | Экзамен |
| Итого | | 90 | | |

Согласована на портале № 1934

### 9.1. Темы для самостоятельного изучения теоретической части курса

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

## 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 № 1934

| | | |
|---|---|---|
| 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 № 1934

**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 2013 года

Разработчики:

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

Экзамен: 7 семестр

Томск 2016

Согласована на портале № 1934

## 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 № 1934

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

Согласована на портале № 1934

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

Согласована на портале № 1934

| | | | |
|---|---|---|---|
| | • Самостоятельная работа;<br>• Подготовка к экзамену; | • Самостоятельная работа;<br>• Подготовка к экзамену; | |
| Используемые средства оценивания | • Домашнее задание;<br>• Опрос на занятиях;<br>• Конспект самоподготовки;<br>• Экзамен; | • Домашнее задание;<br>• Опрос на занятиях;<br>• Конспект самоподготовки;<br>• Экзамен; | • Домашнее задание;<br>• 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. ;<br>• Источники информации по объекту сервиса.;<br>• Особенности информационной и библиографической культуры.; | • Решать стандартные задачи профессиональной деятельности. ;<br>• Подбирать источники информации по объекту сервиса, в зависимости от поставленной задачи.;<br>• Применять информационно-коммуникационные технологии для решения профессиональных задач.; | • Информационно-коммуникационными технологиями. ;<br>• Навыками работы с различными поисковыми технологиями.;<br>• Методами обеспечения информационной безопасности.; |
| Хорошо (базовый уровень) | • Требования информационной безопасности.;<br>• Источники информации по объекту сервиса.; | • Решать стандартные задачи профессиональной деятельности. ;<br>• Применять информационно-коммуникационные технологии для решения профессиональных задач.; | • Информационно-коммуникационными технологиями. ;<br>• Навыками работы с различными поисковыми технологиями.; |
| Удовлетворительно (пороговый уровень) | • Требования информационной безопасности. ;<br>• Особенности информационной и библиографической культуры.; | • Решать стандартные задачи профессиональной деятельности. ;<br>• Подбирать источники информации по объекту сервиса, в зависимости от поставленной задачи.; | • Информационно-коммуникационными технологиями. ; |

Согласована на портале № 1934

## 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

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

### 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 № 1934

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 № 1934