

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования**  
**«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ**  
**УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ»**  
**(ТУСУР)**

УТВЕРЖДАЮ  
Директор департамента образования  
\_\_\_\_\_ П. Е. Троян  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Менеджмент в сервисе**

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**  
Направление подготовки / специальность: **43.03.01 Сервис**  
Направленность (профиль) / специализация: **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 | Самостоятельная работа      | 54        | 54    | часов   |
| 5 | Всего (без экзамена)        | 108       | 108   | часов   |
| 6 | Подготовка и сдача экзамена | 36        | 36    | часов   |
| 7 | Общая трудоемкость          | 144       | 144   | часов   |
|   |                             | 4.0       | 4.0   | З.Е.    |

Экзамен: 7 семестр

Томск 2018

### ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Рабочая программа дисциплины составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 43.03.01 Сервис, утвержденного 20.10.2015 года, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ТУ « \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ года, протокол № \_\_\_\_\_.

Разработчики:

Доцент каф. ТУ \_\_\_\_\_ А. В. Бусыгина

Ассистент каф. ТОР \_\_\_\_\_ Л. А. Семкина

Заведующий обеспечивающей каф.  
ТУ \_\_\_\_\_

Т. Р. Газизов

Рабочая программа дисциплины согласована с факультетом и выпускающей кафедрой:

Декан РТФ \_\_\_\_\_ К. Ю. Попова

Заведующий выпускающей каф.  
ТУ \_\_\_\_\_

Т. Р. Газизов

Эксперты:

доцент каф. ТУ \_\_\_\_\_ А. Н. Булдаков

доцент каф. ТОР \_\_\_\_\_ С. И. Богомолов

## 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.Б.10) относится к блоку 1 (базовая часть).

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются: 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;

– ОПК-3 готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя;

В результате изучения дисциплины обучающийся 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 4.0 зачетных единицы и представлена в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины

| Виды учебной деятельности   | Всего часов | Семестры  |
|---|-------------|-----------|
|   |             | 7 семестр |
| Аудиторные занятия (всего)  | 54          | 54        |
| Лекции  | 18          | 18        |
| Практические занятия  | 36          | 36        |
| Самостоятельная работа (всего)                                    | 54          | 54        |
| Проработка лекционного материала                                  | 9           | 9         |
| Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса | 9           | 9         |
| Подготовка к практическим занятиям, семинарам                     | 36          | 36        |

|                             |     |     |
|-----------------------------|-----|-----|
| Всего (без экзамена)        | 108 | 108 |
| Подготовка и сдача экзамена | 36  | 36  |
| Общая трудоемкость, ч       | 144 | 144 |
| Зачетные Единицы            | 4.0 | 4.0 |

## 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  | Лек., ч | Прак. зан., ч | Сам. раб., ч | Всего часов (без экзамена) | Формируемые компетенции |
|---|---------|---------------|--------------|----------------------------|-------------------------|
| 7 семестр   |         |               |              |                            |                         |
| 1 Система коммуникации на предприятиях сервиса                              | 1       | 2             | 2            | 5                          | ОПК-1, ОПК-3            |
| 2 Модель современного менеджера   | 2       | 4             | 8            | 14                         | ОПК-1, ОПК-3            |
| 3 Управление конфликтами  | 2       | 4             | 5            | 11                         | ОПК-1, ОПК-3            |
| 4 Методы принятия решений в сфере сервиса                                   | 2       | 4             | 5            | 11                         | ОПК-1, ОПК-3            |
| 5 Риск-менеджмент   | 2       | 4             | 5            | 11                         | ОПК-1, ОПК-3            |
| 6 Специфика менеджмента в сфере сервиса                                     | 1       | 2             | 3            | 6                          | ОПК-1, ОПК-3            |
| 7 Внутренняя и внешняя среда бизнеса в сфере сервиса                        | 2       | 4             | 8            | 14                         | ОПК-1, ОПК-3            |
| 8 Планирование в сервисе  | 2       | 4             | 5            | 11                         | ОПК-1, ОПК-3            |
| 9 Понятие и виды организационных структур управления сервисным предприятием | 2       | 4             | 5            | 11                         | ОПК-1, ОПК-3            |
| 10 Мотивация труда на предприятиях сервиса                                  | 2       | 4             | 8            | 14                         | ОПК-1, ОПК-3            |
| Итого за семестр  | 18      | 36            | 54           | 108                        |                         |
| 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 обслуживания. | 1               | ОПК-1, ОПК-3            |

|   |   |    |              |
|---|---|----|--------------|
|   | Итого   | 1  |              |
| 2 Модель современного менеджера   | Соотношение понятий «власть» и «лидерство». Четыре роли менеджера по И. Адизесу.  | 2  | ОПК-1, ОПК-3 |
|   | Итого   | 2  |              |
| 3 Управление конфликтами  | Сущность понятия «конфликт» и причины его возникновения. Методы и стили управления конфликтными ситуациями.   | 2  | ОПК-1, ОПК-3 |
|   | 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, ОПК-3 |
|   | Итого   | 2  |              |
| 5 Риск-менеджмент   | Классификация рисков. Основные причины возникновения рисков в сфере сервиса. Методы минимизации рисков и учет требований ИБ к объектам сервиса.           | 2  | ОПК-1, ОПК-3 |
|   | Итого   | 2  |              |
| 6 Специфика менеджмента в сфере сервиса                                     | Природа и характер сервисной деятельности. Специфика рынка услуг. Особенности менеджмента в сфере услуг.  | 1  | ОПК-1, ОПК-3 |
|   | 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, ОПК-3 |
|   | Итого   | 2  |              |
| 8 Планирование в сервисе  | Содержание и виды планирования. Взаимосвязь стратегического и тактического планирования.  | 2  | ОПК-1, ОПК-3 |
|   | Итого   | 2  |              |
| 9 Понятие и виды организационных структур управления сервисным предприятием | Виды организационных структур сервисного предприятия. Проектирование организационной структуры сервисного предприятия.                                    | 2  | ОПК-1, ОПК-3 |
|   | 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, ОПК-3 |
|   | Итого   | 2  |              |
| 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 представлены 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, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

| Компетенции | Виды занятий |            |           | Формы контроля   |
|-------------|--------------|------------|-----------|--|
|             | Лек.         | Прак. зан. | Сам. раб. |  |
| ОПК-1       | +            | +          | +         | Домашнее задание, Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Тест |
| ОПК-3       | +            | +          | +         | Домашнее задание, Опрос на занятиях, Тест                          |

#### 6. Интерактивные методы и формы организации обучения

Не предусмотрено РУП.

#### 7. Лабораторные работы

Не предусмотрено РУП.

#### 8. Практические занятия (семинары)

Наименование практических занятий (семинаров) приведено в таблице 8.1.

Таблица 8.1 – Наименование практических занятий (семинаров)

| Названия разделов                              | Наименование практических занятий (семинаров)   | Трудоемкость, ч | Формируемые компетенции |
|--|---|-----------------|-------------------------|
| 7 семестр                                      |   |                 |                         |
| 1 Система коммуникации на предприятиях сервиса | Типы сотрудников в сфере услуг.   | 2               | ОПК-1, ОПК-3            |
|  | Итого   | 2               |                         |
| 2 Модель современного менеджера                | Оценка потенциала менеджера. Планирование карьеры менеджера.  | 4               | ОПК-1, ОПК-3            |
|  | Итого   | 4               |                         |
| 3 Управление конфликтами                       | Модель расхождений качества услуг.  | 4               | ОПК-1, ОПК-3            |
|  | 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, ОПК-3            |

|   |   |    |                 |
|---|---|----|-----------------|
|   | Итого   | 4  |                 |
| 5 Риск-менеджмент   | Количественные методы анализа рисков.   | 4  | ОПК-1,<br>ОПК-3 |
|   | 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,<br>ОПК-3 |
|   | 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,<br>ОПК-3 |
|   | Итого   | 4  |                 |
| 8 Планирование в сервисе  | Поведение потребителя и модель принятия решения потребителем.   | 4  | ОПК-1,<br>ОПК-3 |
|   | Итого   | 4  |                 |
| 9 Понятие и виды организационных структур управления сервисным предприятием | Организационная структура, необходимая для сервисных предприятий.   | 4  | ОПК-1,<br>ОПК-3 |
|   | Итого   | 4  |                 |
| 10 Мотивация труда на предприятиях сервиса                                  | Материальные и нематериальные формы вознаграждения  | 4  | ОПК-1,<br>ОПК-3 |
|   | 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   |
|--|---|-----------------|-------------------------|--|
| <b>7 семестр</b>                               |   |                 |                         |  |
| 1 Система коммуникации на предприятиях сервиса | Подготовка к практическим занятиям, семинарам                     | 2               | ОПК-1,<br>ОПК-3         | Домашнее задание, Опрос на занятиях, Тест                          |
|  | Проработка лекционного материала                                  | 0               |                         |  |
|  | Итого   | 2               |                         |  |
| 2 Модель современного менеджера                | Подготовка к практическим занятиям, семинарам                     | 4               | ОПК-1,<br>ОПК-3         | Домашнее задание, Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Тест |
|  | 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, ОПК-3 | Домашнее задание, Опрос на занятиях, Тест                          |
|  | Проработка лекционного материала                                  | 1 |              |  |
|  | Итого   | 5 |              |  |
| 4 Методы принятия решений в сфере сервиса            | Подготовка к практическим занятиям, семинарам                     | 4 | ОПК-1, ОПК-3 | Домашнее задание, Опрос на занятиях, Тест                          |
|  | Проработка лекционного материала                                  | 1 |              |  |
|  | Итого   | 5 |              |  |
| 5 Риск-менеджмент                                    | Подготовка к практическим занятиям, семинарам                     | 4 | ОПК-1, ОПК-3 | Домашнее задание, Опрос на занятиях, Тест                          |
|  | Проработка лекционного материала                                  | 1 |              |  |
|  | Итого   | 5 |              |  |
| 6 Специфика менеджмента в сфере сервиса              | Подготовка к практическим занятиям, семинарам                     | 2 | ОПК-1, ОПК-3 | Домашнее задание, Опрос на занятиях, Тест                          |
|  | Проработка лекционного материала                                  | 1 |              |  |
|  | Итого   | 3 |              |  |
| 7 Внутренняя и внешняя среда бизнеса в сфере сервиса | Подготовка к практическим занятиям, семинарам                     | 4 | ОПК-1, ОПК-3 | Домашнее задание, Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Тест |
|  | 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, ОПК-3 | Домашнее задание, Опрос на занятиях, Тест                          |
|  | Проработка лекционного материала                                  | 1 |              |  |
|  | Итого   | 5 |              |  |
| 9 Понятие и виды организационных структур управления | Подготовка к практическим занятиям, семинарам                     | 4 | ОПК-1, ОПК-3 | Домашнее задание, Опрос на занятиях, Тест                          |

|  |   |    |              |  |
|--|---|----|--------------|--|
| сервисным предприятием                     | Проработка лекционного материала                                  | 1  |              |  |
|  | Итого   | 5  |              |  |
| 10 Мотивация труда на предприятиях сервиса | Подготовка к практическим занятиям, семинарам                     | 4  | ОПК-1, ОПК-3 | Домашнее задание, Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Тест |
|  | Самостоятельное изучение тем (вопросов) теоретической части курса | 3  |              |  |
|  | Проработка лекционного материала                                  | 1  |              |  |
|  | Итого   | 8  |              |  |
| Итого за семестр                           |   | 54 |              |  |
|  | Подготовка и сдача экзамена                                       | 36 |              | Экзамен  |
| Итого                                      |   | 90 |              |  |

### 10. Курсовой проект / курсовая работа

Не предусмотрено РУП.

### 11. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся

#### 11.1. Балльные оценки для элементов контроля

Таблица 11.1 – Балльные 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               |
| Конспект самоподготовки       | 7  |   | 7   | 14               |
| Опрос на занятиях             | 6  | 6   | 6   | 18               |
| Тест                          | 4  | 6   | 8   | 18               |
| Итого максимум за период      | 27   | 12  | 31  | 70               |
| Экзамен                       |  |   |   | 30               |
| Нарастающим итогом            | 27   | 39  | 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)   |
| 65 - 69                              |  |                         |
| 3 (удовлетворительно) (зачтено)      | 60 - 64  | E (посредственно)       |
| 2 (неудовлетворительно) (не зачтено) | Ниже 60 баллов   | F (неудовлетворительно) |

## 12. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 12.1. Основная литература

1. Стратегический менеджмент: Учебное пособие / Емельянова Е. А. - 2015. 114 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/4957> (дата обращения: 06.07.2018).

### 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.)

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

### 12.3. Учебно-методические пособия

#### 12.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

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> (дата обращения: 06.07.2018).

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> (дата обращения: 06.07.2018).

#### 12.3.2. Учебно-методические пособия для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Учебно-методические материалы для самостоятельной и аудиторной работы обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

##### Для лиц с нарушениями зрения:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме увеличенным шрифтом.

##### Для лиц с нарушениями слуха:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

##### Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в форме электронного документа;

– в печатной форме.

#### **12.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

1. При изучении дисциплины рекомендуется использовать базы данных и информационно-справочные системы, к которым у ТУСУРа есть доступ <https://lib.tusur.ru/ru/resursy/bazy-dannyh> или перечислить БД, которые можно найти по ссылке - <https://lib.tusur.ru/ru/resursy/bazy-dannyh>

### **13. Материально-техническое обеспечение дисциплины и требуемое программное обеспечение**

#### **13.1. Общие требования к материально-техническому и программному обеспечению дисциплины**

##### **13.1.1. Материально-техническое и программное обеспечение для лекционных занятий**

Для проведения занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используется учебная аудитория с количеством посадочных мест не менее 22-24, оборудованная доской и стандартной учебной мебелью. Имеются демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации по лекционным разделам дисциплины.

##### **13.1.2. Материально-техническое и программное обеспечение для практических занятий**

Учебная аудитория

учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, учебная аудитория для проведения занятий практического типа, помещение для проведения групповых и индивидуальных консультаций, помещение для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации  
634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 206 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение не требуется.

##### **13.1.3. Материально-техническое и программное обеспечение для самостоятельной работы**

Для самостоятельной работы используются учебные аудитории (компьютерные классы), расположенные по адресам:

- 634050, Томская область, г. Томск, Ленина проспект, д. 40, 233 ауд.;
- 634045, Томская область, г. Томск, ул. Красноармейская, д. 146, 201 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 126 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 207 ауд.

Состав оборудования:

- учебная мебель;
- компьютеры класса не ниже ПЭВМ INTEL Celeron D336 2.8ГГц. - 5 шт.;
- компьютеры подключены к сети «Интернет» и обеспечивают доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

Перечень программного обеспечения:

- Microsoft Windows;
- OpenOffice;
- Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows;
- 7-Zip;
- Google Chrome.

### **13.2. Материально-техническое обеспечение дисциплины для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

Освоение дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения.

При занятиях с обучающимися **с нарушениями слуха** предусмотрено использование звукоусиливающей аппаратуры, мультимедийных средств и других технических средств приема/передачи учебной информации в доступных формах, мобильной системы преподавания для обучающихся с инвалидностью, портативной индукционной системы. Учебная аудитория, в которой занимаются обучающиеся с нарушением слуха, оборудована компьютерной техникой, аудиотехникой, видеотехникой, электронной доской, мультимедийной системой.

При занятиях с обучающимися **с нарушениями зрениями** предусмотрено использование в лекционных и учебных аудиториях возможности просмотра удаленных объектов (например, текста на доске или слайда на экране) при помощи видеоувеличителей для комфортного просмотра.

При занятиях с обучающимися **с нарушениями опорно-двигательного аппарата** используются альтернативные устройства ввода информации и другие технические средства приема/передачи учебной информации в доступных формах, мобильной системы обучения для людей с инвалидностью.

## **14. Оценочные материалы и методические рекомендации по организации изучения дисциплины**

### **14.1. Содержание оценочных материалов и методические рекомендации**

Для оценки степени сформированности и уровня освоения закрепленных за дисциплиной компетенций используются оценочные материалы в составе:

#### **14.1.1. Тестовые задания**

1. Менеджмент – это...
  - а. Управление хозяйственной деятельностью;
  - б. Государственное или общественное управление;
  - в. Управление в неживой природе;
  - г. Управление автомобилем.
2. Продуктом управленческого труда является:
  - а. Организационная структура;
  - б. Функции менеджмента;
  - в. Система управления;
  - г. Коммуникации.
3. Одними из методов управления в менеджменте являются?
  - а. Мотивационные;
  - б. Организационные;
  - в. Финансовые;
  - г. Юридические.
4. Общепринятым является разделение управления на следующие уровни?
  - а. Первый, второй, третий;
  - б. Главный и второстепенный;
  - в. Основной и производные;
  - г. Высший, средний и нижний.
5. Менеджер – это...
  - а. Наемный работник, осуществляющий управленческую деятельность и решающий управленческие задачи;
  - б. Человек в организации, занимающийся документооборотом;
  - в. Помощник руководителя;
  - г. Человек, применяющий свои средства или заемный капитал в целях получения прибыли.
6. В каком подходе в менеджменте ключевым положением является взаимодействие и взаимосвязь всех компонентов организации?
  - а. Процессный;
  - б. Системный;

- в. Ситуационный;
  - г. Целевой.
7. Какой подход в менеджменте рассматривает управление как взаимосвязанные действия?
- а. Процессный;
  - б. Системный;
  - в. Ситуационный;
  - г. Целевой.
8. Процесс обмена информацией, ее смысловым значением между людьми – это...
- а. Диалог;
  - б. Дискуссия;
  - в. Контакт;
  - г. Коммуникация.
9. Директор дает указания начальникам цехов, а те в свою очередь ставят конкретные задания перед подчиненными. К какому типу относятся эти коммуникации?
- а. Внутренние коммуникации;
  - б. Коммуникации между подразделениями;
  - в. Коммуникации руководитель-подчиненный;
  - г. Коммуникации по нисходящей.
10. Обмен информацией между организациями и ее внешней средой называется...
- а. Внешняя информационная сеть;
  - б. Внешние коммуникации;
  - в. Внешняя связь;
  - г. Управляемость организации.
11. Процесс принятия решений начинается с:
- а. Сбора информации о ситуации;
  - б. Анализа внешней среды;
  - в. Выявления проблемы;
  - г. Формулирования целей.
12. Процесс побуждения себя и других к деятельности для достижения личных целей или целей организации – это...
- а. Руководство;
  - б. Контроль;
  - в. Мотивация;
  - г. Распорядительство.
13. Организационная структура управления – это...
- а. Совокупность работников аппарата управления и их деловые отношения;
  - б. Совокупность взаимосвязанных звеньев и уровней управления;
  - в. Совокупность руководящих должностей в аппарате управления;
  - г. Совокупность наиболее авторитетных управленческих работников.
14. Взаимоотношения, обеспечивающие координацию действий работников, находящихся на одном уровне управления, являются:
- а. Линейными звеньями управления;
  - б. Функциональными звеньями управления;
  - в. Вертикальными связями управления;
  - г. Горизонтальными связями управления.
15. Какая из названных организационных структур управления является наиболее простой?
- а. Линейно-штабная;
  - б. Линейная;
  - в. Дивизионная;
  - г. Функциональная.
16. Лидерство – это способность эффективно использовать все имеющиеся...
- а. Материальные ресурсы;
  - б. Человеческие ресурсы;
  - в. Источники власти;

г. Ресурсы.

17. Какое определение соответствует понятию «власть»?

а. Поведение одного лица, которое вносит изменение в поведение другого;

б. Манера поведения руководителя по отношению к подчиненному;

в. Влияние одного лица на действия другого;

г. Возможность влиять на поведение других лиц.

18. Стиль руководства – это..

а. Основные требования, предъявляемые к осуществлению функций управления и построению органов управления;

б. Формы воздействия на подчиненных;

в. Устойчивые доминирующие формы управленческих отношений между руководителем и подчиненными;

г. Правила выбора альтернатив при принятии решения.

19. Стиль руководства, характеризующийся партнерскими отношениями, коллегиальным обсуждением проблем, самостоятельностью и инициативностью, взаимным контролем, называется...

а. Либеральным;

б. Демократическим;

в. Диктаторским;

г. Авторитетным.

20. Власть, построенная на силе личных качеств или способности лидера, является...

а. Харизматической;

б. Экспертной;

в. Принудительной;

г. Диктаторской.

#### **14.1.2. 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 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.

#### **14.1.3. 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.

#### 14.1.4. Темы опросов на занятиях

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 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 и учет требований ИБ к объектам сервиса.

#### 14.1.5. Вопросы на самоподготовку

Особенности менеджмента в сфере услуг.

Цели и задачи сервисного предприятия.

Взаимосвязь стратегического и тактического планирования.

Проектирование организационной структуры сервисного предприятия.

Формальные и неформальные связи.

Психология процесса обслуживания.

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

Методы и стили управления конфликтными ситуациями.

Модели и методы принятия управленческих решений в сфере сервиса.

Основные причины возникновения рисков в сфере сервиса.

#### 14.2. Требования к оценочным материалам для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предусмотрены дополнительные оценочные материалы, перечень которых указан в таблице 14.

Таблица 14 – Дополнительные материалы оценивания для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

| Категории обучающихся | Виды дополнительных оценочных материалов                                       | Формы контроля и оценки результатов обучения    |
|-----------------------|--|---|
| С нарушениями слуха   | Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы | Преимущественно письменная проверка             |
| С нарушениями зрения  | Собеседование по вопросам к зачету, опрос по терминам                          | Преимущественно устная проверка (индивидуально) |
| С нарушениями         | Решение дистанционных тестов,  | Преимущественно дистанционными                  |

|   |   |   |
|---|---|---|
| опорно-двигательного аппарата                 | контрольные работы, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету                       | методами  |
| С ограничениями по общемедицинским показаниям | Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы, устные ответы | Преимущественно проверка методами исходя из состояния обучающегося на момент проверки |

### **14.3. Методические рекомендации по оценочным материалам для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной форме;
- в печатной форме с увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- методом чтения ассистентом задания вслух;
- предоставление задания с использованием сурдоперевода.

Лицам с ограниченными возможностями здоровья и инвалидам увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких обучающихся предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге;
- набор ответов на компьютере;
- набор ответов с использованием услуг ассистента;
- представление ответов устно.

Процедура оценивания результатов обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

#### **Для лиц с нарушениями зрения:**

- в форме электронного документа;
- в печатной форме увеличенным шрифтом.

#### **Для лиц с нарушениями слуха:**

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

#### **Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:**

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

При необходимости для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.