

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



УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе

Документ подписан электронной подписью

Сертификат: a1119608-cdff-4455-b54e-5235117c185c

Владелец: Семенко Павел Васильевич

Действителен: с 17.09.2019 по 16.09.2024

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**МЕНЕДЖМЕНТ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**

Направление подготовки / специальность: **43.03.01 Сервис**

Направленность (профиль) / специализация: **Цифровой выставочный сервис**

Форма обучения: **очная**

Факультет: **Гуманитарный факультет (ГФ)**

Кафедра: **Кафедра философии и социологии (ФС)**

Курс: **3**

Семестр: **6**

Учебный план набора 2021 года

Объем дисциплины и виды учебной деятельности

Виды учебной деятельности	6 семестр	Всего	Единицы
Лекционные занятия	14	14	часов
Практические занятия	14	14	часов
Самостоятельная работа	116	116	часов
Общая трудоемкость	144	144	часов
(включая промежуточную аттестацию)	4	4	з.е.

Формы промежуточной аттестация	Семестр
Зачет с оценкой	6

## 1. Общие положения

### 1.1. Цели дисциплины

1. Формирование представлений о современных концепциях и технологиях менеджмента, применяемыми в индустрии сервиса, а также развитие навыков эффективного управления и способности к принятию обоснованных управленческих решений в профессиональной деятельности.

### 1.2. Задачи дисциплины

1. Раскрыть сущность, принципы и методы менеджмента, а также факторы роста эффективности менеджерских технологий сферы услуг в изменяющейся среде.

2. Сформировать у студентов умения и навыки анализа управленческих ситуаций, принятия наиболее эффективных управленческих решений в контексте управления и реализации проектов и деятельности в области сервиса.

3. Описать принципы диагностики организационной и корпоративной культуры, её оценки во взаимосвязи с эффективностью работы с гостями и клиентами.

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Блок дисциплин: Б1. Дисциплины (модули).

Часть блока дисциплин: Обязательная часть.

Модуль дисциплин: Модуль направления подготовки (special hard skills – SHS).

Индекс дисциплины: Б1.О.03.05.

Реализуется с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

## 3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и основной образовательной программой (таблица 3.1):

Таблица 3.1 – Компетенции и индикаторы их достижения

Компетенция	Индикаторы достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
<b>Универсальные компетенции</b>		
-	-	-
<b>Общепрофессиональные компетенции</b>		

ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.1. Знает цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса	Знает логику построения организационной культуры организации в области сервиса, распределение и зоны ответственности ключевых организационных блоков организации
	ОПК-2.2. Умеет использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	Способен анализировать и подбирать наиболее эффективные методы управления командами и мотивации отдельных членов проектных групп, обеспечивать эффективную командную работу
	ОПК-2.3. Владеет навыками контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	Владеет инструментами, в том числе цифровыми, и навыками планирования и контроля деятельности как отдельных членов команды, так и подразделений, знает и умеет использовать принципы делегирования,

#### **Профессиональные компетенции**

ПКО-2. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	ПКО-2.1. Определяет цели и задачи работы исполнителей по организации сервисной деятельности	Владеет техниками определения кадровых потребностей для реализации проекта или деятельности, владеет конструктивными способами донесения целей, задач, ожидаемых результатов до членов команды
	ПКО-2.2. Осуществляет подбор исполнителей организации сервисной деятельности	Владеет представлением о кадровом обеспечении организации сервисной деятельности, умеет формулировать требования к исполнителям и проводить отбор наиболее подходящих кандидатов
	ПКО-2.3. Осуществляет руководство работой исполнителей, принимает решения об организации сервисной деятельности	Владеет навыками организации групповой коммуникации, умеет организовывать работу команды, подрядчиков, используя брифы, ТЗ, скрипты. Владеет навыками деловой коммуникации

#### **4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем и на самостоятельную работу обучающихся**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единиц, 144 академических часов.

Распределение трудоемкости дисциплины по видам учебной деятельности представлено в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины по видам учебной деятельности

Виды учебной деятельности	Всего часов	Семестры
		6 семестр
<b>Контактная аудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего</b>	28	28
Лекционные занятия	14	14
Практические занятия	14	14
<b>Самостоятельная работа обучающихся, в т.ч. контактная внеаудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего</b>	116	116

Подготовка к зачету с оценкой	28	28
Подготовка к тестированию	24	24
Подготовка к выступлению (докладу)	40	40
Выполнение кейс-задания / проекта	24	24
<b>Общая трудоемкость (в часах)</b>	144	144
<b>Общая трудоемкость (в з.е.)</b>	4	4

## 5. Структура и содержание дисциплины

### 5.1. Разделы (темы) дисциплины и виды учебной деятельности

Структура дисциплины по разделам (темам) и видам учебной деятельности приведена в таблице 5.1.

Таблица 5.1 – Разделы (темы) дисциплины и виды учебной деятельности

Названия разделов (тем) дисциплины	Лек. зан., ч	Прак. зан., ч	Сам. раб., ч	Всего часов (без экзамена)	Формируемые компетенции
<b>6 семестр</b>					
1 Теоретические основы менеджмента в контексте сервисной деятельности	4	2	16	22	ОПК-2, ПКО-2
2 Проектирование эффективного сервисного менеджмента: функции планирования, организации, делегирования и контроля в сервисе	4	4	40	48	ОПК-2, ПКО-2
3 Коммуникационные стратегии и организация работы команды на предприятиях сервиса	6	8	60	74	ОПК-2, ПКО-2
Итого за семестр	14	14	116	144	
Итого	14	14	116	144	

### 5.2. Содержание разделов (тем) дисциплины

Содержание разделов (тем) дисциплины (в т.ч. по лекциям) приведено в таблице 5.2.

Таблица 5.2 – Содержание разделов (тем) дисциплины (в т.ч. по лекциям)

Названия разделов (тем) дисциплины	Содержание разделов (тем) дисциплины (в т.ч. по лекциям)	Трудоемкость (лекционные занятия), ч	Формируемые компетенции
<b>6 семестр</b>			

1 Теоретические основы менеджмента в контексте сервисной деятельности	Понятийный аппарат менеджмента в контексте организации сервисной деятельности, содержание и сущность понятий "руководство", "менеджмент" и "управление". Основные научные школы менеджмента, а также современные концепции и методологии управления.	2	ОПК-2, ПКО-2
	Сфера услуг и впечатлений как объекты менеджмента. Революция сферы услуг и смена управленческих парадигм менеджмента. Современные ценности и перспективы сервисного менеджмента. 5 факторов сервис с точки зрения клиента	2	ОПК-2, ПКО-2
	Итого	4	
2 Проектирование эффективного сервисного менеджмента: функции планирования, организации, делегирования и контроля в сервисе	Квалификационные, компетентностные и личностные характеристики специалиста по организации сервисной деятельности. Планирование, делегирование, организация и контроль как базовые функции менеджмента в сфере сервисной деятельности. Технологии их реализации в различных типах организационных и корпоративных культур организаций.	4	ОПК-2, ПКО-2
	Итого	4	
3 Коммуникационные стратегии и организация работы команды на предприятиях сервиса	Особенности разработки и реализации технологий мотивации специалистов с учётом особенностей мотивации и ценностных оснований современных поколений. Принципы построения команд с учётом идеологии различных корпоративных ценностей. Технологии управления талантами, управления групповой динамикой на предприятии. Мотивация и стимулирование персонала в сервисных организациях. Проблемы конфликтности, эмоционального и профессионального выгорания, повышения квалификации специалистов.	6	ОПК-2, ПКО-2
	Итого	6	
Итого за семестр		14	
Итого		14	

### 5.3. Практические занятия (семинары)

Наименование практических занятий (семинаров) приведено в таблице 5.3.

Таблица 5.3 – Наименование практических занятий (семинаров)

Названия разделов (тем) дисциплины	Наименование практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
------------------------------------	---	-----------------	-------------------------

<b>6 семестр</b>			
1 Теоретические основы менеджмента в контексте сервисной деятельности	Современные концепции и методологии управления, в том числе каскадная система управления, методология Agile. Методы и виды менеджмента	2	ОПК-2, ПКО-2
	Итого	2	
2 Проектирование эффективного сервисного менеджмента: функции планирования, организации, делегирования и контроля в сервисе	Создание портрета специалиста по организации сервисной деятельности в области цифрового выставочного сервиса: квалификационные, компетентностные и личностные характеристики специалиста по организации сервисной деятельности.	4	ОПК-2, ПКО-2
	Итого	4	
3 Коммуникационные стратегии и организация работы команды на предприятиях сервиса	Технологии мотивации членов команд и специалистов в области сервиса с учётом особенностей мотивации и ценностных оснований современных поколений X, Y, Z. Материальная и нематериальная мотивация. Скрипт, бриф, ТЗ - технология составления и необходимость использования на различных этапах организации сервисной деятельности	4	ОПК-2, ПКО-2
	Принципы построения команд с учётом идеологии различных корпоративных ценностей. Проблемы саморазвития, стресс-менеджмента, конфликтности, эмоционального и профессионального выгорания, повышения квалификации специалистов в процессе профессиональной деятельности.	4	ОПК-2, ПКО-2
	Итого	8	
Итого за семестр		14	
Итого		14	

#### **5.4. Лабораторные занятия**

Не предусмотрено учебным планом

#### **5.5. Курсовой проект / курсовая работа**

Не предусмотрено учебным планом

#### **5.6. Самостоятельная работа**

Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции представлены в таблице 5.6.

Таблица 5.6 – Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции

Названия разделов (тем) дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции	Формы контроля
<b>6 семестр</b>				
1 Теоретические основы менеджмента в контексте сервисной деятельности	Подготовка к зачету с оценкой	8	ОПК-2, ПКО-2	Зачёт с оценкой
	Подготовка к тестированию	8	ОПК-2, ПКО-2	Тестирование
	Итого	16		
2 Проектирование эффективного сервисного менеджмента: функции планирования, организации, делегирования и контроля в сервисе	Подготовка к зачету с оценкой	8	ОПК-2, ПКО-2	Зачёт с оценкой
	Подготовка к тестированию	8	ОПК-2, ПКО-2	Тестирование
	Подготовка к выступлению (докладу)	24	ОПК-2, ПКО-2	Выступление (доклад) на занятии
	Итого	40		
3 Коммуникационные стратегии и организация работы команды на предприятиях сервиса	Подготовка к зачету с оценкой	12	ОПК-2, ПКО-2	Зачёт с оценкой
	Подготовка к тестированию	8	ОПК-2, ПКО-2	Тестирование
	Подготовка к выступлению (докладу)	16	ОПК-2, ПКО-2	Выступление (доклад) на занятии
	Выполнение кейс-задания / проекта	24	ОПК-2, ПКО-2	Кейс-задание / проект
	Итого	60		
Итого за семестр		116		
Итого		116		

### **5.7. Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов учебной деятельности**

Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов учебной деятельности представлено в таблице 5.7.

Таблица 5.7 – Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Формируемые компетенции	Виды учебной деятельности			Формы контроля
	Лек. зан.	Прак. зан.	Сам. раб.	
ОПК-2	+	+	+	Выступление (доклад) на занятии, Зачёт с оценкой, Тестирование, Кейс-задание / проект
ПКО-2	+	+	+	Выступление (доклад) на занятии, Зачёт с оценкой, Тестирование, Кейс-задание / проект

## **6. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся**

### **6.1. Балльные оценки для форм контроля**

Балльные оценки для форм контроля представлены в таблице 6.1.

Таблица 6.1 – Балльные оценки

Формы контроля	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
<b>6 семестр</b>				
Выступление (доклад) на занятии	0	20	20	40
Зачёт с оценкой	0	0	15	15
Тестирование	10	5	5	20
Кейс-задание / проект	0	0	25	25
Итого максимум за период	10	25	65	100
Нарастающим итогом	10	35	100	100

### 6.2. Пересчет баллов в оценки за текущий контроль

Пересчет баллов в оценки за текущий контроль представлен в таблице 6.2.

Таблица 6.2 – Пересчет баллов в оценки за текущий контроль

Баллы на дату текущего контроля	Оценка
≥ 90% от максимальной суммы баллов на дату ТК	5
От 70% до 89% от максимальной суммы баллов на дату ТК	4
От 60% до 69% от максимальной суммы баллов на дату ТК	3
< 60% от максимальной суммы баллов на дату ТК	2

### 6.3. Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку представлен в таблице 6.3.

Таблица 6.3 – Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Оценка	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	E (посредственно)
	60 – 64	
2 (неудовлетворительно) (не зачтено)	Ниже 60 баллов	F (неудовлетворительно)

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 7.1. Основная литература

1. Управление в социальной работе: Учебное пособие / Н. А. Грик - 2017. 87 с. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/6710>.

### 7.2. Дополнительная литература

1. Управление человеческими ресурсами: Учебное пособие / Т. Д. Санникова - 2018. 156 с. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/8883>.

2. Управление ресурсами проекта: Учебное пособие / А. В. Богомоллова - 2014. 160 с. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/4574>.



### **7.3. Учебно-методические пособия**

#### **7.3.1. Обязательные учебно-методические пособия**

1. Основы HR-менеджмента: теория и практика: Учебно-методическое пособие / А. В. Ларионова, Т. И. Суслова, В. В. Орлова, М. А. Мальцева, Д. В. Караваева, А. А. Музыка, К. В. Солдатенко, Д. М. Моисеева, А. В. Артеменко, П. Н. Видершпан, В. Д. Чернецова - 2018. 83 с. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/7526>.

#### **7.3.2. 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.

### **7.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

1. При изучении дисциплины рекомендуется обращаться к современным базам данных, информационно-справочным и поисковым системам, к которым у ТУСУРа открыт доступ: <https://lib.tusur.ru/ru/resursy/bazy-dannyh>.

## **8. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины**

### **8.1. 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 достаточным количеством посадочных мест для учебной группы, оборудованная доской и стандартной учебной мебелью. Имеются мультимедийное оборудование и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации по лекционным разделам дисциплины.

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

Учебная аудитория: учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, учебная аудитория для проведения занятий практического типа, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, помещение для проведения групповых и индивидуальных консультаций, помещение для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации; 634050, Томская область, г. Томск, Ленина проспект, д. 40, 312 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Телевизор - 4 шт.;
- Усилитель-распределитель;
- Шкаф-сейф для оборудования;
- Магнитно-маркерная доска;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

- Microsoft Office Standard 2010;
- Microsoft Windows;

### **8.3. 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.

Описание имеющегося оборудования:

- учебная мебель;
- компьютеры;
- компьютеры подключены к сети «Интернет» и обеспечивают доступ в электронную информационно-образовательную среду ТУСУРа.

Перечень программного обеспечения:

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

#### **8.4. 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 зрения** 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.

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

#### **9.1. Содержание оценочных материалов для текущего контроля и промежуточной аттестации**

Для оценки степени сформированности и уровня освоения закрепленных за дисциплиной компетенций используются оценочные материалы, представленные в таблице 9.1.

Таблица 9.1 – Формы контроля и оценочные материалы

Названия разделов (тем) дисциплины	Формируемые компетенции	Формы контроля	Оценочные материалы (ОМ)
1 Теоретические основы менеджмента в контексте сервисной деятельности	ОПК-2, ПКО-2	Зачёт с оценкой	Перечень вопросов для зачета с оценкой
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий

2 Проектирование эффективного сервисного менеджмента: функции планирования, организации, делегирования и контроля в сервисе	ОПК-2, ПКО-2	Выступление (доклад) на занятии	Примерный перечень тем для выступления (доклада) на занятии
		Зачёт с оценкой	Перечень вопросов для зачета с оценкой
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
3 Коммуникационные стратегии и организация работы команды на предприятиях сервиса	ОПК-2, ПКО-2	Выступление (доклад) на занятии	Примерный перечень тем для выступления (доклада) на занятии
		Зачёт с оценкой	Перечень вопросов для зачета с оценкой
		Тестирование	Примерный перечень тестовых заданий
		Кейс-задание / проект	Примерный перечень тематик кейс-заданий / проектов

Шкала оценки сформированности отдельных планируемых результатов обучения по дисциплине приведена в таблице 9.2.

Таблица 9.2 – Шкала оценки сформированности планируемых результатов обучения по дисциплине

Оценка	Баллы за ОМ	Формулировка требований к степени сформированности планируемых результатов обучения		
		знать	уметь	владеть
2 (неудовлетворительно)	< 60% от максимальной суммы баллов	отсутствие знаний или фрагментарные знания	отсутствие умений или частично освоенное умение	отсутствие навыков или фрагментарные применение навыков
3 (удовлетворительно)	от 60% до 69% от максимальной суммы баллов	общие, но не структурированные знания	в целом успешно, но не систематически осуществляемое умение	в целом успешное, но не систематическое применение навыков
4 (хорошо)	от 70% до 89% от максимальной суммы баллов	сформированные, но содержащие отдельные проблемы знания	в целом успешное, но содержащие отдельные пробелы умение	в целом успешное, но содержащие отдельные пробелы применение навыков
5 (отлично)	≥ 90% от максимальной суммы баллов	сформированные систематические знания	сформированное умение	успешное и систематическое применение навыков

Шкала комплексной оценки сформированности компетенций приведена в таблице 9.3.

Таблица 9.3 – Шкала комплексной оценки сформированности компетенций

Оценка	Формулировка требований к степени компетенции
--------	---

2 (неудовлетворительно)	Не имеет необходимых представлений о проверяемом материале или Знать на уровне <b>ориентирования</b> , представлений. Обучающийся знает основные признаки или термины изучаемого элемента содержания, их отнесенность к определенной науке, отрасли или объектам, узнает в текстах, изображениях или схемах и знает, к каким источникам нужно обращаться для более детального его усвоения.
3 (удовлетворительно)	Знать и уметь на <b>репродуктивном</b> уровне. Обучающихся знает изученный элемент содержания репродуктивно: произвольно воспроизводит свои знания устно, письменно или в демонстрируемых действиях.
4 (хорошо)	Знать, уметь, владеть на <b>аналитическом</b> уровне. Зная на репродуктивном уровне, указывать на особенности и взаимосвязи изученных объектов, на их достоинства, ограничения, историю и перспективы развития и особенности для разных объектов усвоения.
5 (отлично)	Знать, уметь, владеть на <b>системном</b> уровне. Обучающийся знает изученный элемент содержания системно, произвольно и доказательно воспроизводит свои знания устно, письменно или в демонстрируемых действиях, учитывая и указывая связи и зависимости между этим элементом и другими элементами содержания дисциплины, его значимость в содержании дисциплины.

### 9.1.1. Примерный перечень тестовых заданий

1. Сервис с точки зрения компании – это любые методы, техники, технологии взаимодействия компании с клиентом для обеспечения непрерывной связи между моментом заказа и получения продукта с целью долгосрочного удовлетворения потребностей клиента. При этом качество менеджмента часто образно называют а. путешествием, б. пунктом назначения; в. средством передвижения; г. компанией попутчиков.
2. Сервис с точки зрения клиента состоит из 5 факторов. Какого из представленных ниже ценностных факторов нет в понимании сервиса с точки зрения клиента? а. эмпатия; б. уверенность; в. надёжность; г. дружелюбие.
3. Теория Дугласа Макгрегора о мотивации людей и поведении в управлении делится на 2 категории: а. «Теория X» и «Теория Y»; б. «Субъекты» и «Объекты»; в. «Сканеры» и «Дайверы»; г. «Потребность власти» и «Потребность причастности».
4. Клиентами какой-либо фирмы обычно считают внешних (по отношению к фирме) отдельных людей или организации, которые покупают или используют продукты или услуги данной фирмы. Кто относится к внутренним клиентам? а. постоянные покупатели; б. сотрудники самой организации; в. участники маркетинговых исследований организации; г. клиенты, пользующиеся услугами конкурентов.
5. Гибкая методология разработки и управления проектами, оформленная в манифесте в 2001 году - это а. Каскадная система управления; б. Agile; в. Lean startup; г. SCRUM.
6. Сервисизация — это а. процесс, когда предприятие не только изготавливает продукцию, но создает, продаёт (в том числе на экспорт) связанные с ней услуги; б. индивидуализация; в. лизинг; г. аутсорсинг.
7. Корпоративная культура организации – это а. это модель поведения, основанная на разделяемых всеми сотрудниками ценностях и приверженности стратегии компании, сформированная в процессе функционирования компании и в рамках технологий управления персоналом и внешней коммуникации; б. присущая организации система норм управленческого и трудового поведения, позволяющие организовывать качественную систему коммуникации и выполнения задач для эффективного достижения цели; в. упорядоченная совокупность работ во времени и пространстве по созданию и внедрению инноваций с указанием их начала и конца; г. организационная структура, возглавляемая руководителем проекта и создаваемая на период осуществления проекта с

- целью эффективного достижения его целей.
8. Культура какого цвета отсутствует в спиральной динамике организаций? а. красная; б. голубая; в. оранжевая; г. фиолетовая.
  9. К фазам жизненного цикла проекта в концепции PMI не относится а. планирование; б. инициация; в. контроль; г. оптимизация.
  10. основополагающим (системообразующим) элементом организации, развивающейся в концепции «бирюзовой организации», является а. миссия организации; б. чёткие KPI и строгие инструкции для всех сотрудников; в. желание стать лучшим среди конкурентов; г. ориентация на семейные ценности в организации.

### **9.1.2. Перечень вопросов для зачета с оценкой**

1. Основные подходы к определению феномена «менеджмент» и взаимосвязь данного термина с категориями «управление», «организация», «руководство».
2. Разработка и принятие управленческого решения. Понятие и виды управленческого решения. Стадии принятия и реализации решения.
3. Внутренняя и внешняя среда организаций в сфере сервиса, типовая организационная культура организации в сфере сервиса (по профилю).
4. Организационная культура: понятие, типологии, преимущества и недостатки для организации в сфере сервиса (по профилю)
5. Подробная характеристика классификации типов организационной культуры С. Ханди (с конкретными примерами).
6. Корпоративная культура: понятие, виды и функции, примеры.
7. Основные технологии мотивации поколений Y и Z. Внутреннее (корпоративное) предпринимательство.
8. Управление талантами: понятие, история, актуальность, технологии поиска, привлечения и работы с талантами.
9. Скрипт, бриф, ТЗ - технология составления и необходимость использования на различных этапах организации сервисной деятельности

### **9.1.3. Примерный перечень тем для выступления (доклада) на занятии**

1. Особенности трудовой мотивации молодых людей, имеющих признаки поколения Z. Базовые способы работы с сотрудниками данного поколенческого слоя.
2. Особенности трудовой мотивации молодых людей, имеющих признаки поколения Y. Особенности выстраивания отношения "начальник-подчиненный" с миллениалами.
3. Особенности трудовой мотивации сотрудников, имеющих признаки поколения X. Трудности в организации групповой коммуникации и обеспечения динамики поколений Y и Z с представителями поколения X.
4. Компетентностный портрет менеджера сервисной деятельности в области цифрового выставочного сервиса: hard-skills
5. Компетентностный портрет менеджера сервисной деятельности в области цифрового выставочного сервиса: soft-skills
6. Природа и базовая модель профессионального выгорания
7. Скрипт, бриф, ТЗ - технология составления и необходимость использования на различных этапах организации сервисной деятельности
8. Методы снижения и профилактики профессионального выгорания у сотрудников

### **9.1.4. Примерный перечень тематик кейс-заданий / проектов**

1. Проанализируйте кадровый и организационно-ролевой состав областного бюджетного учреждения культуры. Определите ключевые роли и функционал членов команды. Спроектируйте систему мотивации персонала на основе материальной и нематериальной системы мотивации, особенности организационной и корпоративной культуры выбранного учреждения культуры.
2. Проанализируйте кадровый и организационно-ролевой состав коммерческого предприятия в области event-менеджмента. Определите ключевые роли и функционал членов команды. Спроектируйте систему мотивации персонала на основе материальной и нематериальной системы мотивации, особенности организационной и корпоративной

- культуры выбранного учреждения event-менеджмента.
3. Проанализируйте кадровый и организационно-ролевой состав коммерческого предприятия в области местного бренда одежды/аксессуаров. Определите ключевые роли и функционал членов команды. Спроектируйте систему мотивации персонала на основе материальной и нематериальной системы мотивации, особенности организационной и корпоративной культуры выбранного учреждения.
  4. В компании по организации корпоративных научных событий две команды плотно взаимодействуют друг с другом. Вы — руководитель одной из этих команд, и компания наняла руководителя во вторую команду. Ваш новый коллега при знакомстве показался вам вполне разумным человеком, и вы спокойно ушли в отпуск на пару недель. После отпуска вы замечаете, что исходящее от второй команды реплики имеют повелительное наклонение и приказной тон. Доброжелательность и взаимоуважение в общении испарились, и ответная реакция вашей команды была соответствующая — ваши люди начали отвечать коллегам таким же образом. Эффективность и качество работы обеих команд упали, начинают срываться дедлайны. Ваши действия?
  5. Яндекс — большая компания, где работает много команд. Каждая — в своей сфере и со своей спецификой. В команде сервисов для совместной работы — своя культура конфликтов. Процессы организованы так, чтобы провоцировать полезные конфликты для разработки лучших решений, и развязывать неконструктивные — быстро и безболезненно. Опишите базовые типы конфликтов и методы их решения на примере компании Яндекс.
  6. Сотрудник назначен на должность руководителя отдела, но через шесть месяцев задумался о смене работы. Ощущение тревоги сохранялось в течение 24 часов, отсутствовал нормальный сон, было постоянное ощущение усталости и подавленного состояния. Составьте список вопросов для проведения разговора и дальнейшей помощи своему сотруднику
  7. В Великобритании примерно половина всех пропущенных рабочих дней из-за проблем с психическим здоровьем связаны со стрессом, тревогой и депрессией (2). С 2017 года расходы работодателей, связанные с психическими проблемами сотрудников, выросли на 16% — до £45 млрд. В результате развивается презентеизм — когда сотрудник не справляется с рабочей нагрузкой из-за низкой продуктивности, при этом регулярно задерживается допоздна. Управление по охране труда Великобритании разработало специальные методики для руководителей компаний, чтобы снизить риски, связанные со стрессом на работе. Изучите данные методики и спроецируйте их на сферу сервиса в условиях города или России

## 9.2. Методические рекомендации

Учебный материал излагается в форме, предполагающей самостоятельное мышление студентов, самообразование. При этом самостоятельная работа студентов играет решающую роль в ходе всего учебного процесса.

Начать изучение дисциплины необходимо со знакомства с рабочей программой, списком учебно-методического и программного обеспечения. Самостоятельная работа студента включает работу с учебными материалами, выполнение контрольных мероприятий, предусмотренных учебным планом.

В процессе изучения дисциплины для лучшего освоения материала необходимо регулярно обращаться к рекомендуемой литературе и источникам, указанным в учебных материалах; пользоваться через кабинет студента на сайте Университета образовательными ресурсами электронно-библиотечной системы, а также общедоступными интернет-порталами, содержащими научно-популярные и специализированные материалы, посвященные различным аспектам учебной дисциплины.

При самостоятельном изучении тем следуйте рекомендациям:

– чтение или просмотр материала осуществляйте со скоростью, достаточной для индивидуального понимания и освоения материала, выделяя основные идеи; на основании изученного составить тезисы. Освоив материал, попытаться соотнести теорию с примерами из практики;

– если в тексте встречаются незнакомые или малознакомые термины, следует выяснить их значение для понимания дальнейшего материала;

– осмысливайте прочитанное и изученное, отвечайте на предложенные вопросы.

Студенты могут получать индивидуальные консультации, в т.ч. с использованием средств телекоммуникации.

По дисциплине могут проводиться дополнительные занятия, в т.ч. в форме вебинаров. Расписание вебинаров и записи вебинаров публикуются в электронном курсе / электронном журнале по дисциплине.

### **9.3. 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 9.2.

Таблица 9.2 – 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 опорно-двигательного аппарата	Решение дистанционных тестов, контрольные работы, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету	Преимущественно дистанционными методами
С ограничениями по общемедицинским показаниям	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы, устные ответы	Преимущественно проверка методами, определяющимися исходя из состояния обучающегося на момент проверки

### **9.4. 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.



## ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ФС  
протокол № 8 от «30» 8 2020 г.

### СОГЛАСОВАНО:

Должность	Инициалы, фамилия	Подпись
Заведующий выпускающей каф. ФС	В.В. Орлова	Согласовано, e5bed15c-8ba7-4432- a72f-f86cdce57904
Заведующий обеспечивающей каф. ФС	В.В. Орлова	Согласовано, e5bed15c-8ba7-4432- a72f-f86cdce57904
Начальник учебного управления	Е.В. Саврук	Согласовано, fa63922b-1fce-4aba- 845d-9ce7670b004c

### ЭКСПЕРТЫ:

Доцент, каф. ФиС	Л.Л. Захарова	Согласовано, 99b56d4a-5ed0-40c3- 88c8-3a9ced18829e
И.о. заведующего кафедрой, каф. ФиС	В.В. Орлова	Согласовано, e5bed15c-8ba7-4432- a72f-f86cdce57904

### РАЗРАБОТАНО:

Старший преподаватель, каф. ФиС	М.А. Мальцева	Разработано, 5b9e6433-6e6a-4c9e- a784-3d794b35b418
---------------------------------	---------------	--