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
_____П.В. Сенченко
«23» _____12_____ 2020 г.

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 (включая промежуточную аттестацию)	144	144	часов
	4	4	з.е.

Формы промежуточной аттестация	Семестр
Зачет с оценкой	6

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Сенченко П.В.
Должность: Проректор по УР
Дата подписания: 23.12.2020
Уникальный программный ключ:
a1119608-cdff-4455-b54e-5235117c185c

Томск

Согласована на портале № 59713

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
Универсальные компетенции		
-	-	-
Общепрофессиональные компетенции		

Согласована на портале № 59713

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 донесение 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
Контактная аудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего	28	28
Лекционные занятия	14	14
Практические занятия	14	14
Самостоятельная работа обучающихся, в т.ч. контактная внеаудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего	116	116

Согласована на портале № 59713

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

Согласована на портале № 59713

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

Согласована на портале № 59713

6 семестр			
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

Согласована на портале № 59713

Названия разделов (тем) дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции	Формы контроля
6 семестр				
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.

Согласована на портале № 59713

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
6 семестр				
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	
	60 – 64	E (посредственно)
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. Богомолова - 2014. 160 с. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/4574.

Согласована на портале № 59713

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

Согласована на портале № 59713

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

Согласована на портале № 59713

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

Согласована на портале № 59713

2 (неудовлетворительно)	Не имеет необходимых представлений о проверяемом материале или Знать на уровне **ориентирования**, 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 **репродуктивном** уровне. Обучающихся знает изученный элемент содержания репродуктивно: произвольно воспроизводит свои знания устно, письменно или в демонстрируемых действиях.
4 (хорошо)	Знать, уметь, владеть на **аналитическом** 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 **системном** 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 персоналам 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

Согласована на портале № 59713

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

Согласована на портале № 59713

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;

Согласована на портале № 59713

– 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;

Согласована на портале № 59713

– 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-4a6a-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

Согласована на портале № 59713