

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
"Дальневосточный государственный университет путей сообщения"
(ДВГУПС)

УТВЕРЖДАЮ

Зав.кафедрой

(к802) Международные
коммуникации, сервис и туризм

Щекина Е.Г., канд.
культурологии, доцент



30.05.2023

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины Менеджмент в сфере услуг

для направления подготовки 43.03.01 Сервис

Составитель(и): к.э.н., доцент, Ковынева Л.В.

Обсуждена на заседании кафедры: (к802) Международные коммуникации, сервис и туризм

Протокол от 18.05.2023г. № 10

Обсуждена на заседании методической комиссии по родственным направлениям и специальностям: Протокол

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК РНС

__ ____ 2024 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры (к802) Международные коммуникации, сервис и туризм

Протокол от ____ 2024 г. № ____
Зав. кафедрой Щекина Е.Г., канд. культурологии, доцент

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК РНС

__ ____ 2025 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025-2026 учебном году на заседании кафедры (к802) Международные коммуникации, сервис и туризм

Протокол от ____ 2025 г. № ____
Зав. кафедрой Щекина Е.Г., канд. культурологии, доцент

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК РНС

__ ____ 2026 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры (к802) Международные коммуникации, сервис и туризм

Протокол от ____ 2026 г. № ____
Зав. кафедрой Щекина Е.Г., канд. культурологии, доцент

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель МК РНС

__ ____ 2027 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2027-2028 учебном году на заседании кафедры (к802) Международные коммуникации, сервис и туризм

Протокол от ____ 2027 г. № ____
Зав. кафедрой Щекина Е.Г., канд. культурологии, доцент

Рабочая программа дисциплины Менеджмент в сфере услуг
разработана в соответствии с ФГОС, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 № 514

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **заочная**

ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Общая трудоемкость **4 ЗЕТ**

Часов по учебному плану	144	Виды контроля на курсах:
в том числе:		зачёты с оценкой (курс) 2
контактная работа	16	контрольных работ 2 курс (1)
самостоятельная работа	124	
часов на контроль	4	

Распределение часов дисциплины по семестрам (курсам)

Курс	2		Итого	
	УП	РП		
Вид занятий				
Лекции	8	8	8	8
Практические	8	8	8	8
В том числе инт.	6	6	6	6
Итого ауд.	16	16	16	16
Контактная работа	16	16	16	16
Сам. работа	124	124	124	124
Часы на контроль	4	4	4	4
Итого	144	144	144	144

1. АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1	Менеджмент в системе рыночной экономики. Планирование, организация, мотивация и контроль как основные функции менеджмента на предприятии сферы услуг. Разработка и реализация управленческих решений в сфере услуг. Коммуникация как связующий процесс менеджмента в сфере услуг. Зарубежный опыт менеджмента.
-----	--

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Код дисциплины:	Б1.О.05
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Сервисная деятельность
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Маркетинг в сервисе и туризме
2.2.2	Администрирование деятельности на предприятиях сферы услуг

3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**ОПК-2: Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью**

Знать:
Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса
Уметь:
Определять цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса
Владеть:
Навыками контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса.

ПК-1: Способен управлять текущей деятельностью служб и отделов предприятий сферы сервиса

Знать:
Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения, а также предприятий питания
Уметь:
Осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и предприятия питания
Владеть:
Навыками планирования текущей деятельности служб, отделов гостиничного комплекса и предприятия питания

ПК-2: Способен организовать деятельность предприятий сферы медиа, делового и выставочного сервиса

Знать:
Методы организации деловых коммуникаций
Уметь:
Регулировать работу команды в соответствии с ходом достижения целей и задач реализации проекта участия в торгово-промышленной выставке
Формировать детальный план проведения торгово-промышленной выставки и контролировать ход его выполнения
Владеть:
Распределения обязанностей работников выставочного стенда

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1. Лекционные занятия						
1.1	МЕНЕДЖМЕНТ В СИСТЕМЕ РЫНОЧНОЙ ЭКОНОМИКИ. Менеджмент как самостоятельный вид профессионально осуществляемой деятельности. Особенности менеджмента на предприятии сферы услуг. /Лек/	2	1	ОПК-2 ПК-1 ПК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	1	дискуссия

1.2	ПЛАНИРОВАНИЕ КАК ФУНКЦИЯ МЕНЕДЖМЕНТА НА ПРЕДПРИЯТИИ СФЕРЫ УСЛУГ. Сущность планирования и прогнозирования. Этапы процесса планирования. Виды планов. Цели и задачи. Стратегическое и оперативное планирование. Процесс реализации стратегии. /Лек/	2	1	ОПК-2 ПК-1 ПК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.3	ОРГАНИЗАЦИЯ КАК ФУНКЦИЯ МЕНЕДЖМЕНТА НА ПРЕДПРИЯТИИ СФЕРЫ УСЛУГ. Делегирование: понятие и виды. Централизация и децентрализация. Виды полномочий. Ответственность. Построение организационных структур. Понятие оргструктуры. Принципы и типы построения организационных структур. Этапы организационного проектирования. /Лек/	2	1	ОПК-2 ПК-1 ПК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.4	МОТИВАЦИЯ КАК ФУНКЦИЯ МЕНЕДЖМЕНТА НА ПРЕДПРИЯТИИ СФЕРЫ УСЛУГ. Первоначальные концепции мотивации. Первичные и вторичные потребности. Внутренние и внешние вознаграждения. Содержательные теории мотивации. Процессуальные теории мотивации. Мотивация и стимулирование. Особенности стимулирования персонала на предприятии сферы услуг . /Лек/	2	1	ОПК-2 ПК-1 ПК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.5	КОНТРОЛЬ КАК ФУНКЦИЯ МЕНЕДЖМЕНТА НА ПРЕДПРИЯТИИ СФЕРЫ УСЛУГ. Сущность и смысл контроля. Виды контроля: предварительный, текущий, заключительный. Этапы процесса контроля. Поведенческие аспекты контроля. Характеристики и рекомендации по проведению эффективного контроля на предприятии сферы услуг. /Лек/	2	1	ОПК-2 ПК-1 ПК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	1	дискуссия
1.6	РАЗРАБОТКА И РЕАЛИЗАЦИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ В СФЕРЕ УСЛУГ. Сущность и виды управленческих решений. Подходы к принятию решений. Этапы рационального решения проблемы. Факторы, влияющие на процесс принятия решения. Особенности принятия решений на предприятии сферы услуг /Лек/	2	1	ОПК-2 ПК-1 ПК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	

1.7	КОММУНИКАЦИЯ КАК СВЯЗУЮЩИЙ ПРОЦЕСС МЕНЕДЖМЕНТА НА ПРЕДПРИЯТИИ СФЕРЫ УСЛУГ. Сущность коммуникации и эффективность контроля. Этапы процесса коммуникации. Межличностные и организационные коммуникации. Возможные проблемы и рекомендации по созданию эффективной коммуникации на предприятии сферы услуг . /Лек/	2	1	ОПК-2 ПК-1 ПК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
1.8	ЗАРУБЕЖНЫЙ ОПЫТ МЕНЕДЖМЕНТА. Особенности внутрифирменного управления в США. Философия японского управления. Характеристика и особенности японских методов управления. Возможности применения зарубежных принципов на предприятиях сервиса в России /Лек/	2	1	ОПК-2 ПК-1 ПК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
	Раздел 2. Практические занятия						
2.1	ЭВОЛЮЦИЯ МЕНЕДЖМЕНТА КАК НАУЧНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ. Формирование и развитие теории менеджмента. Основные подходы в менеджменте. Представители школ менеджмента /Пр/	2	1	ОПК-2 ПК-1 ПК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
2.2	ВНУТРЕННЯЯ И ВНЕШНЯЯ СРЕДА ПРЕДПРИЯТИЙ СФЕРЫ УСЛУГ. Организация сервиса: сущность, требования, виды, характеристики. Внутренняя среда организации сервиса и ее элементы. Внешняя среда предприятия сферы услуг и ее факторы. Международные организации и их внешняя среда. /Пр/	2	1	ОПК-2 ПК-1 ПК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
2.3	ПРИНЦИПЫ МЕНЕДЖМЕНТА. Основные принципы менеджмента (по Файолу). Методы менеджмента: экономические, социально-психологические, организационно-распорядительные (административные). Специфика применения методов менеджмента на предприятии сферы услуг. /Пр/	2	1	ОПК-2 ПК-1 ПК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
2.4	СТИЛИ УПРАВЛЕНИЯ В СФЕРЕ УСЛУГ. Сущность понятия «стиль». Виды стилей в менеджменте и их характеристика: авторитарный, демократический, либеральный /Пр/	2	1	ОПК-2 ПК-1 ПК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	1	дискуссия
2.5	СТРАТЕГИИ ПРЕДПРИЯТИЙ СФЕРЫ УСЛУГ. Понятие стратегии. Факторы выбора стратегий предприятием сферы услуг. SWOT-анализ. PEST-анализ /Пр/	2	1	ОПК-2 ПК-1 ПК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	1	дискуссия

2.6	МЕТОДЫ ПРИНЯТИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ. Подходы к определению методов принятия управленческих решений. Интуитивные решения, решения, основанные на суждениях; рациональные решения (на основе анализа). Неформальные, коллективные, количественные. Индивидуальные стили принятия решений. /Пр/	2	1	ОПК-2 ПК-1 ПК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	1	дискуссия
2.7	ВЛАСТЬ, ВЛИЯНИЕ И ЛИДЕРСТВО. Менеджер и лидер. Сущность лидерства. Различные подходы (теории) к изучению лидерства. Сущность и формы власти. Понятие «баланс власти». /Пр/	2	1	ОПК-2 ПК-1 ПК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	1	дискуссия
2.8	ГРУППОВАЯ ДИНАМИКА И РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТОВ. Группы и их значимость. Формальные и неформальные группы. Развитие неформальных групп и их характеристики. Эффективное управление неформальной группой. Конфликт: сущность, типы и причины возникновения. Конфликт как процесс. Методы управления и разрешения конфликтных ситуаций. /Пр/	2	1	ОПК-2 ПК-1 ПК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
Раздел 3. Самостоятельная работа							
3.1	Работа с литературой и подготовка к занятиям, подготовка письменной работы /Ср/	2	124	ОПК-2 ПК-1 ПК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	
3.2	Подготовка к зачету с оценкой /ЗачётСОц/	2	4	ОПК-2 ПК-1 ПК-2	Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э1 Э2	0	

5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Размещены в приложении

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Перечень основной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1		Основы менеджмента	Москва: Юнити-Дана, 2015, http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118632

6.1.2. Перечень дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Скобкин С.С.	Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: учеб. пособие для вузов	Москва: Магистр, 2011,
Л2.2	Петелин В. Г.	Основы менеджмента выставочной деятельности	Москва: Юнити-Дана, 2015, http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=116636

6.1.3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	Ковынева Л.В.	Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: Метод. указания	Хабаровск: Изд-во ДВГУПС, 2007,

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л3.2	Ковынева Л.В., Курбанова Л.М., Щекина Е.Г.	От реферата до выпускной квалификационной работы: метод. пособие	Хабаровск: Изд-во ДВГУПС, 2018,

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Э1	Электронный каталог НТБ ДВГУПС	http://ntb.festu.khv.ru
Э2	Научная электронная библиотека	http://elibrary.ru

6.3 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

6.3.1 Перечень программного обеспечения

Office Pro Plus 2007 - Пакет офисных программ, лиц.45525415
Windows XP - Операционная система, лиц. 46107380
Zoom (свободная лицензия)
Free Conference Call (свободная лицензия)
Антивирус Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Расширенный Russian Edition - Антивирусная защита, контракт 469 ДВГУПС

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

Профессиональная база данных, информационно-справочная система КонсультантПлюс - http://www.consultant.ru
Профессиональная база данных, информационно-справочная система Техэксперт/Кодекс - http://www.cntd.ru

7. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Аудитория	Назначение	Оснащение
3241	Учебная аудитория для проведения практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	комплект учебной мебели: столы, стулья, доска, тематические плакаты
2402	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа	комплект учебной мебели: столы, стулья, меловая доска, интерактивная доска
343	Помещения для самостоятельной работы обучающихся. Читальный зал НТБ	Тематические плакаты, столы, стулья, стеллажи. Компьютерная техника с возможностью подключения к сети Интернет, свободному доступу в ЭБС и ЭИОС.
423	Помещения для самостоятельной работы обучающихся. зал электронной информации	Тематические плакаты, столы, стулья, стеллажи Компьютерная техника с возможностью подключения к сети Интернет, свободному доступу в ЭБС и ЭИОС.
1303	Помещения для самостоятельной работы обучающихся. Читальный зал НТБ	Тематические плакаты, столы, стулья, стеллажи Компьютерная техника с возможностью подключения к сети Интернет, свободному доступу в ЭБС и ЭИОС.
3317	Помещения для самостоятельной работы обучающихся. Читальный зал НТБ	Тематические плакаты, столы, стулья, стеллажи Компьютерная техника с возможностью подключения к сети Интернет, свободному доступу в ЭБС и ЭИОС.
3322	Помещения для самостоятельной работы обучающихся. Читальный зал НТБ	Тематические плакаты, столы, стулья, стеллажи Компьютерная техника с возможностью подключения к сети Интернет, свободному доступу в ЭБС и ЭИОС.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

РАБОТА С ЛИТЕРАТУРНЫМИ И INTERNET-ИСТОЧНИКАМИ, ЭЛЕКТРОННЫМИ БИБЛИОТЕКАМИ

В рамках самостоятельной подготовки особое внимание должно быть уделено работе с информационными материалами. Ввиду обилия информации и насыщенности книжного рынка, в ходе самоподготовки возникает необходимость осваивать методику поиска литературы и оценки содержащейся в ней информации. Наиболее традиционными и привычными являются следующие способы поиска информационных материалов: работа с библиографическими изданиями в библиотеках; изучение специальных выпусков отсылок к литературе, систематизированных по отраслям экономики, разделам, либо конкретным проблемам; использование библиотечных каталогов, которые в настоящее время представлены преимущественно в виде компьютерной информации.

Выделяют несколько способов оценки научного текста: во-первых, определение предназначенности работы - полемическая, альтернативная, острокритическая, традиционная; во-вторых, сопоставление даты издания книги или журнала и изменений в экономической, политической, социальной и др. сфере государства, учитывая тенденции развития науки (например, выбирая учебник желательно руководствоваться именно этим способом); в-третьих, сопоставление хотя бы нескольких литературных источников, для того, чтобы в полной мере оценить степень разработанности и изученности рассматриваемого объекта и предмета; в-четвертых, консультирование с ведущим преподавателем по вопросам того или

иного издания. Обязательный элемент самостоятельной работы с информационными материалами – подготовка доклада.

НАПИСАНИЕ ПИСЬМЕННОЙ РАБОТЫ ПО ВЫБРАННОЙ ТЕМЕ

Требования, предъявляемые к кр, представлены в методическом пособии: От реферата до выпускной квалификационной работы : метод. пособие по выполнению письменных работ / Л.В. Ковынева, Л.М. Курбанова, Н.Г. Щекина. – Хабаровск : Изд-во ДВГУПС, 2018. – 63 с.,

(по согласованию с преподавателем студент имеет право выбрать тему самостоятельно)

1. Менеджмент и управление: подходы к определению.
2. Менеджер предприятия сферы услуг: ос-новные умения и навыки.
3. Школа научного управления, представи-тели, вклад.
4. Классическая школа, представи-тели, вклад.
5. Школа человеческих отношений, пред-ставители, вклад.
6. Поведенческая школа, представи-тели, вклад.
7. Количественный подход к менеджменту.
8. Процессный подход к менеджменту.
9. Системный подход к менеджменту.
10. Ситуационный подход к менеджменту.
11. Организация: подходы к определению, виды, характеристики.
12. Миссия и цели предприятия сферы ус-луг.
13. Внутренняя среда предприятия сферы услуг и ее элементы.
14. Внешняя среда предприятия сферы ус-луг: характеристики и элементы.
15. Планирование как функция менеджмен-та на предприятии сферы услуг. Этапы пла-нирования.
16. Организация как функция менеджмента на предприятии сферы услуг.
17. Делегирование: ответственность и пол-номочия.
18. Организационная структура предпри-ятия сферы услуг: сущность и этапы по-строения.
19. Бюрократическая организационная структура: характеристика, преимущества и недостатки.
20. Дивизиональная организационная структура и ее виды. Преимущества и не-достатки.
21. Адаптивные организационные структу-ры.
22. Мотивация как функция менеджмента на предприятии сферы услуг.
23. Содержательные теории мотивации. Преимущества и недостатки.
24. Процессуальные теории мотивации. Преимущества и недостатки.
25. Контроль как функция менеджмента на предприятии сферы услуг. Причины необ-ходимости и виды контроля.
26. Этапы процесса контро-ля.
27. Характеристики эффективного контро-ля.
28. Сущность и виды коммуникаций на предприятии сферы услуг.
29. Коммуникационный процесс: этапы и характеристика.
30. Межличностные коммуникации на предприятии сферы услуг: препятствия и рекомендации.
31. Организационные коммуникации на предприятии сферы услуг: препятствия и рекомендации.
32. Управленческое решение: понятие, виды, подходы к принятию.
33. Этапы принятия рационального решения.
34. Факторы, влияющие на принятие решений.
35. Методы менеджмента: понятие и классификация.
36. Принципы менеджмента.
37. Формальные и неформальные организации. Характеристика неформальных орга-низаций, их значимость. Хоторнский эффект.

ПОДГОТОВКА К ЗАЧЕТУ С ОЦЕНКОЙ

Подготовка происходит посредством изучения вопросов, выносимых на лекционные и практические занятия, а также по представленным в ОМ вопросам зачету. Студенту рекомендуется также в начале учебного курса познакомиться со следующей учебно-методической документацией:

- программой дисциплины;
- перечнем знаний и умений, которыми студент должен владеть;
- тематическими планами практических занятий;
- учебниками, пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
- перечнем вопросов к зачету.

Подготовка к зачету осуществляется по вопросам, приведенным в ОМ.

После этого у студента должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть в процессе освоения дисциплины. Систематическое выполнение учебной работы на практических занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи экзамена.

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ДОТ. Проведение учебного процесса может быть организовано с использованием ЭИОС университета и в цифровой среде (группы в социальных сетях, электронная почта, видеосвязь и др. платформы). Учебные занятия с применением ДОТ проходят в соответствии с утвержденным расписанием. Текущий контроль и промежуточная аттестация

обучающихся проводится с применением ДОТ.

Для ОБУЧАЮЩИХСЯ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ предусмотрена возможность выполнения заданий дистанционно по FCC.

Оценочные материалы при формировании рабочих программ дисциплин (модулей)

Направление: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): Медиа технологии, деловой и выставочный сервис

Дисциплина: Менеджмент в сфере услуг

Формируемые компетенции:

1. Описание показателей, критериев и шкал оценивания компетенций.

Показатели и критерии оценивания компетенций

Объект оценки	Уровни сформированности компетенций	Критерий оценивания результатов обучения
Обучающийся	Низкий уровень Пороговый уровень Повышенный уровень Высокий уровень	Уровень результатов обучения не ниже порогового

Шкалы оценивания компетенций при сдаче экзамена или зачета с оценкой

Достигнутый уровень результата обучения	Характеристика уровня сформированности компетенций	Шкала оценивания
		Экзамен или зачет с оценкой
Низкий уровень	Обучающийся: -обнаружил пробелы в знаниях основного учебно-программного материала; -допустил принципиальные ошибки в выполнении заданий, предусмотренных программой; -не может продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании программы без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.	Неудовлетворительно
Пороговый уровень	Обучающийся: -обнаружил знание основного учебно-программного материала в объёме, необходимом для дальнейшей учебной и предстоящей профессиональной деятельности; -справляется с выполнением заданий, предусмотренных программой; -знаком с основной литературой, рекомендованной рабочей программой дисциплины; -допустил неточности в ответе на вопросы и при выполнении заданий по учебно-программному материалу, но обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.	Удовлетворительно
Повышенный уровень	Обучающийся: - обнаружил полное знание учебно-программного материала; -успешно выполнил задания, предусмотренные программой; -усвоил основную литературу, рекомендованную рабочей программой дисциплины; -показал систематический характер знаний учебно-программного материала; -способен к самостоятельному пополнению знаний по учебно-программному материалу и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.	Хорошо

Высокий уровень	Обучающийся: -обнаружил всесторонние, систематические и глубокие знания учебно-программного материала; -умеет свободно выполнять задания, предусмотренные программой; -ознакомился с дополнительной литературой; -усвоил взаимосвязь основных понятий дисциплин и их значение для приобретения профессии; -проявил творческие способности в понимании учебно-программного материала.	Отлично
-----------------	---	---------

Описание шкал оценивания

Компетенции обучающегося оценивается следующим образом:

Планируемый уровень результатов освоения	Содержание шкалы оценивания достигнутого уровня результата обучения			
	Неудовлетворительн	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
	Не зачтено	Зачтено	Зачтено	Зачтено
Знать	Неспособность обучающегося самостоятельно продемонстрировать наличие знаний при решении заданий, которые были представлены преподавателем вместе с образцом их решения.	Обучающийся способен самостоятельно продемонстрировать наличие знаний при решении заданий, которые были представлены преподавателем вместе с образцом их решения.	Обучающийся демонстрирует способность к самостоятельному применению знаний при решении заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель, и при его консультативной	Обучающийся демонстрирует способность к самостоятельно-му применению знаний в выборе способа решения неизвестных или нестандартных заданий и при консультативной поддержке в части междисциплинарных
Уметь	Отсутствие у обучающегося самостоятельности в применении умений по использованию методов освоения учебной дисциплины.	Обучающийся демонстрирует самостоятельность в применении умений решения учебных заданий в полном соответствии с образцом, данным преподавателем.	Обучающийся продемонстрирует самостоятельное применение умений решения заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель, и при его консультативной поддержке в части современных проблем.	Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение умений решения неизвестных или нестандартных заданий и при консультативной поддержке преподавателя в части междисциплинарных связей.
Владеть	Неспособность самостоятельно проявить навык решения поставленной задачи по стандартному образцу повторно.	Обучающийся демонстрирует самостоятельность в применении навыка по заданиям, решение которых было показано преподавателем.	Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение навыка решения заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель, и при его консультативной поддержке в части современных проблем.	Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение навыка решения неизвестных или нестандартных заданий и при консультативной поддержке преподавателя в части междисциплинарных связей.

2. Перечень вопросов и задач к экзаменам, зачетам, курсовому проектированию, лабораторным занятиям. Образец экзаменационного билета

Компетенция ОПК-2:

1. Менеджмент и управление: подходы к определению.
2. Менеджер предприятия сферы услуг: основные умения и навыки.
3. Школа научного управления, представители, вклад.
4. Классическая школа, представители, вклад.
5. Школа человеческих отношений, представители, вклад.
6. Поведенческая школа, представители, вклад.
7. Количественный подход к менеджменту.
8. Процессный подход к менеджменту.
9. Системный подход к менеджменту.
10. Ситуационный подход к менеджменту.
11. Организация: подходы к определению, виды, характеристики.
12. Миссия и цели предприятия сферы услуг.
13. Внутренняя среда предприятия сферы услуг и ее элементы.
14. Внешняя среда предприятия сферы услуг: характеристики и элементы.
15. Планирование как функция менеджмента на предприятии сферы услуг. Этапы планирования.
16. Организация как функция менеджмента на предприятии сферы услуг.
17. Делегирование: ответственность и полномочия.
18. Организационная структура предприятия сферы услуг: сущность и этапы построения.
19. Бюрократическая организационная структура: характеристика, преимущества и недостатки.
20. Дивизиональная организационная структура и ее виды. Преимущества и недостатки.
21. Адаптивные организационные структуры.
22. Мотивация как функция менеджмента на предприятии сферы услуг.
23. Содержательные теории мотивации. Преимущества и недостатки.
24. Процессуальные теории мотивации. Преимущества и недостатки.
25. Контроль как функция менеджмента на предприятии сферы услуг. Причины необходимости и виды контроля.
26. Этапы процесса контроля.
27. Характеристики эффективного контроля.

Компетенция ПК-1

28. Сущность и виды коммуникаций на предприятии сферы услуг.
29. Коммуникационный процесс: этапы и характеристика.
30. Межличностные коммуникации на предприятии сферы услуг: препятствия и рекомендации.
31. Организационные коммуникации на предприятии сферы услуг: препятствия и рекомендации.
32. Управленческое решение: понятие, виды, подходы к принятию.
33. Этапы принятия рационального решения.
34. Факторы, влияющие на принятие решений.

Компетенция ПК-2

35. Методы менеджмента: понятие и классификация.
36. Принципы менеджмента.
37. Формальные и неформальные организации. Характеристика неформальных организаций, их значимость. Хоторнский эффект.
38. Рекомендации по эффективному взаимодействию формальных и неформальных групп.
39. Формы власти и влияния. Преимущества и недостатки.
40. Сущность, типы и основные причины конфликта.
41. Функциональные и дисфункциональные последствия конфликта.
42. Структурные методы разрешения конфликта.
43. Межличностные стили разрешения конфликта.
44. Лидерство: подходы к определению и изучению.
45. Стили руководства на предприятии сферы услуг.
46. Самоменеджмент: сущность, элементы, методы развития.
47. Японский опыт менеджмента.
48. Американский опыт менеджмента.

3. Тестовые задания. Оценка по результатам тестирования.

Полный комплект тестовых заданий в корпоративной тестовой оболочке АСТ размещен на сервере УИТ ДВГУПС, а также на сайте Университета в разделе СДО ДВГУПС (образовательная среда в личном

кабинете преподавателя).

Соответствие между бальной системой и системой оценивания по результатам тестирования устанавливается посредством следующей таблицы:

Объект оценки	Показатели оценивания результатов обучения	Оценка	Уровень результатов обучения
Обучающийся	60 баллов и менее	«Неудовлетворительно»	Низкий уровень
	74 – 61 баллов	«Удовлетворительно»	Пороговый уровень
	84 – 75 баллов	«Хорошо»	Повышенный уровень
	100 – 85 баллов	«Отлично»	Высокий уровень

4. Оценка ответа обучающегося на вопросы, задачу (задание) экзаменационного билета, зачета, курсового проектирования.

Оценка ответа обучающегося на вопросы, задачу (задание) экзаменационного билета, зачета

Элементы оценивания	Содержание шкалы оценивания			
	Неудовлетворительн	Удовлетворитель	Хорошо	Отлично
	Не зачтено	Зачтено	Зачтено	Зачтено
Соответствие ответов формулировкам вопросов (заданий)	Полное несоответствие по всем вопросам.	Значительные погрешности.	Незначительные погрешности.	Полное соответствие.
Структура, последовательность и логика ответа. Умение четко, понятно, грамотно и свободно излагать свои мысли	Полное несоответствие критерию.	Значительное несоответствие критерию.	Незначительное несоответствие критерию.	Соответствие критерию при ответе на все вопросы.
Знание нормативных, правовых документов и специальной литературы	Полное незнание нормативной и правовой базы и специальной литературы	Имеют место существенные упущения (незнание большей части из документов и специальной литературы по названию, содержанию и т.д.).	Имеют место несущественные упущения и незнание отдельных (единичных) работ из числа обязательной литературы.	Полное соответствие данному критерию ответов на все вопросы.
Умение увязывать теорию с практикой, в том числе в области профессиональной работы	Умение связать теорию с практикой работы не проявляется.	Умение связать вопросы теории и практики проявляется редко.	Умение связать вопросы теории и практики в основном проявляется.	Полное соответствие данному критерию. Способность интегрировать знания и привлекать сведения из различных научных сфер.

Качество ответов на дополнительные вопросы	На все дополнительные вопросы преподавателя даны неверные ответы.	Ответы на большую часть дополнительных вопросов преподавателя даны неверно.	. Даны неполные ответы на дополнительные вопросы преподавателя. 2. Дан один неверный ответ на дополнительные вопросы преподавателя.	Даны верные ответы на все дополнительные вопросы преподавателя.
--	---	---	--	---

Примечание: итоговая оценка формируется как средняя арифметическая результатов элементов оценивания.