

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Серяков Владимир Дмитриевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 02.07.2024 10:56
Уникальный программный ключ:
a8a5e969b08c5e57b011bba6b58ed24f6da2f41a

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННОГО
ОБРАЗОВАНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ**

Кафедра сервиса

УТВЕРЖДАЮ



В.Д. Серяков

«30» августа 2024 г.

Рабочая программа учебной дисциплины (модуля)

МЕНЕДЖМЕНТ В СЕРВИСЕ

(наименование учебной дисциплины (модуля))

направленность (профиль): медиа технологии, деловой и выставочный сервис

Квалификация (степень) выпускника – бакалавр

Формы обучения: очная, очно-заочная, заочная

Рабочая программа учебной дисциплины (модуля)
рассмотрена и утверждена на заседании кафедры
«22» августа 2024 г., протокол № 1

Заведующий кафедрой сервиса

/ Белобрагин В.В./
(подпись, учёная степень, учёное звание, ФИО)

Москва - 2024

1. НАИМЕНОВАНИЕ И ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).

Учебная дисциплина «Менеджмент в сервисе» изучается обучающимися, осваивающими образовательную программу «Медиа технологии, деловой и выставочный сервис», в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ от 08.06.2017 г. № 514 (ФГОС ВО 3++).

Учебная дисциплина «Менеджмент в сервисе» является дисциплиной в структуре социально-гуманитарного и профессионального знания. Она является теоретической и практической базой для изучения процесса развития видов деятельности для будущего специалиста по организации делового и выставочного сервиса с применением медиа технологии.

Цели освоения дисциплины: формирование у студентов системы знаний об основных принципах управления предприятием, осуществляющим сервисную деятельность, а также формирование представлений об организации системы обслуживания клиентов.

Задачи дисциплины: приобретение студентами знаний о сущности менеджмента, основных подходах и принципах управления, методах принятия управленческих решений, тенденциях и особенностях развития менеджмента; изучение особенностей управленческой деятельности на предприятии сферы услуг, её содержания в условиях рыночных отношений и экономики, основанной на знаниях; выработка у студентов умения анализировать и диагностировать конкретные ситуации, ставить цели, задачи; находить методы их решения, используя глубокие знания теории и практики управления в сочетании с творческим подходом и методами креативного менеджмента, направленными на эффективное использование потенциала сотрудников сервисных предприятий; приобретение студентами практических навыков выбора оптимальных технологий менеджмента; развитие навыков творческого использования приобретенных знаний при изучении других учебных курсов и дисциплин специальности.

Изучение учебной дисциплины направлено на подготовку обучающихся к осуществлению деятельности по организации постпродажного обслуживания и сервиса в соответствии с профессиональным стандартом "Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса", утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 31.10.2014 г. N 864н, выполнению обобщенной трудовой функции «организация и координация совместной деятельности сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела) (код В), выполнению трудовой функции "организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции (код В/01.6), "разработка организационных схем, стандартов и процедур и выполнение руководства процессами постпродажного обслуживания и сервиса (код В/02.6).

2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.

В результате обучения по дисциплине обучающиеся должны овладеть следующими компетенциями:

ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью

Формируемая компетенция	Планируемые результаты обучения	Код результата обучения
ОПК- 2	основные функции управления сервисной	ОПК-2 – 31

Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	Знать	деятельностью на предприятиях делового и выставочного сервиса	
		методы мотивации и стимулирования персонала предприятий делового и выставочного сервиса	ОПК-2 – 32
	Уметь	принимать управленческие решения при организации сервисной деятельности на предприятиях делового и выставочного сервиса	ОПК-2 – У1
		применять методы мотивации и стимулирования персонала предприятий делового и выставочного сервиса при организации клиентского сервиса;	ОПК-2 – У2
	Владеть	навыками принятия управленческих решений на предприятиях делового и выставочного сервиса;	ОПК-2 – В1
		навыками мотивации и стимулирования персонала предприятий делового и выставочного сервиса;	ОПК-2 – В2

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.

Б1.О.23 «Менеджмент в сервисе» является дисциплиной обязательной части Блока 1 учебного плана и изучается обучающимися третьего курса в пятом семестре очной формы обучения (полный срок обучения).

3.1. Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Темы дисциплины «Менеджмент в сервисе» связаны с соответствующими темами дисциплин «Сервисная деятельность», что способствует более плодотворной работе студентов над творческими проектами.

3.2. Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Результаты освоения дисциплины «Менеджмент в сервисе» являются базой изучения дисциплины «Маркетинг в сервисе», а также для прохождения производственной практики.

Развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств обеспечивается чтением лекций, проведением семинарских занятий, содержание которых разработано на основе результатов научных исследований, проводимых Институтом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей.

4. 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.

Дисциплина предполагает изучение 10 тем.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачётных единиц (180 часов).

№	Форма обучения	семестр	Общая трудоемкость		В том числе контактная работа с преподавателем				сам. работа	вид контроля
			в з.е.	в часах	всего	лекции	семинары, ПЗ	кур.раб/контр. раб		
1	Очная	5	5	180	90	30	58	2	63	Экзамен (27 часа)
2	Очно-заочная	6	5	180	60	20	38	2	93	Экзамен (27 часа)
3	Заочная	5	4	144	16	6	10		128	
		6	1	36				2	25	Экзамен (9 часов)

Очная форма обучения

Наименование разделов и тем	Всего учебных занятий (час)	всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем: (час)			контроль	Самостоятельная работа (час)	Код результата обучения
			занятия лекционного типа	занятия семинарского (практического) типа	курсовое проектирование			
5 семестр								
ТЕМА 1. Роль и место услуг в современном менеджменте.	10	6	2	4			4	ОПК-2-31 ОПК-2-32
ТЕМА 2. Основы сервисного менеджмента.	12	8	2	6			4	ОПК-2-У1 ОПК-2-У2
ТЕМА 3. Проектирование эффективного сервисного менеджмента.	14	8	2	6			6	ОПК-2-В1 ОПК-2-В2
ТЕМА 4. Функция организации в системе управления в сервисных организациях.	16	8	2	6			8	ОПК-2-В1 ОПК-2-В2
ТЕМА 5. Мотивация и стимулирование персонала в сервисных организациях.	16	10	4	6			6	ОПК-2-32 ОПК-2-У2 ОПК-2-В2
ТЕМА 6. Необходимость осуществления контроля в организации.	16	10	4	6			6	ОПК-2-31 ОПК-2-У1 ОПК-2В1
ТЕМА 7. Современные концепции лидерства.	16	10	4	6			6	ОПК-2-31 ОПК-2-У1 ОПК-2В1
ТЕМА 8. Коммуникации в организации.	15	8	2	6			7	ОПК-2-31 ОПК-2У1 ОПК-2В1
ТЕМА 9. Принятие управленческих решений.	16	10	4	6			6	ОПК-2-31 ОПК-2У1 ОПК-2В1
ТЕМА 10. Стратегическое развитие сервисных организаций.	16	10	4	6			6	ОПК-2-31 ОПК-2-У1 ОПК-2В1
Курсовая работа	6	2			2		4	
Экзамен	27					27		
Итого	180	90	30	58	2	27	63	

Очно-заочная форма обучения

Наименование разделов и тем	Всего учебных занятий (час)	всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем: (час)			контроль	Самостоятельная работа (час)	Код результата обучения
			занятия лекционного типа	занятия семинарского (практического) типа	курсовое проектирование			
6 семестр								

ТЕМА 1. Роль и место услуг в современном менеджменте.	10	4	2	2			6	ОПК-2-31 ОПК-2-32
ТЕМА 2. Основы сервисного менеджмента.	12	6	2	4			6	ОПК-2-У1 ОПК-2-У2
ТЕМА 3. Проектирование эффективного сервисного менеджмента.	14	6	2	4			8	ОПК-2-В1 ОПК-2-В2
ТЕМА 4. Функция организации в системе управления в сервисных организациях.	16	6	2	4			10	ОПК-2-В1 ОПК-2-В2
ТЕМА 5. Мотивация и стимулирование персонала в сервисных организациях.	16	6	2	4			10	ОПК-2-32 ОПК-2-У2 ОПК-2-В2
ТЕМА 6. Необходимость осуществления контроля в организации.	16	6	2	4			10	ОПК-2-31 ОПК-2-У1 ОПК-2-В1
ТЕМА 7. Современные концепции лидерства.	16	6	2	4			10	ОПК-2-31 ОПК-2-У1 ОПК-2-В1
ТЕМА 8. Коммуникации в организации.	15	6	2	4			9	ОПК-2-31 ОПК-2-У1 ОПК-2-В1
ТЕМА 9. Принятие управленческих решений.	16	6	2	4			10	ОПК-2-31 ОПК-2-У1 ОПК-2-В1
ТЕМА 10. Стратегическое развитие сервисных организаций.	16	6	2	4			10	ОПК-2-31 ОПК-2-У1 ОПК-2-В1
Курсовая работа	6	2			2		4	
Экзамен	27					27		
Итого	180	60	20	38	2	27	93	

Заочная форма обучения

Наименование разделов и тем	Всего учебных занятий (час)	всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем: (час)			контроль	Самостоятельная работа (час)	Код результата обучения
			занятия лекционного типа	занятия семинарского (практического) типа	курсовое проектирование			
5 семестр								
ТЕМА 1. Роль и место услуг в современном менеджменте.	10	2	2				8	ОПК-2-31 ОПК-2-32
ТЕМА 2. Основы сервисного менеджмента.	24	2		2			22	ОПК-2-У1 ОПК-2У2
ТЕМА 3. Проектирование эффективного сервисного менеджмента.								ОПК-2-В1 ОПК-2-В2
ТЕМА 4. Функция организации в системе управления в сервисных организациях.	16	2	2				14	ОПК-1 31 ОПК-1 32 ОПК-1 У1 ОПК-1 У2 ОПК-1 В1 ОПК-1 В2

ТЕМА 5. Мотивация и стимулирование персонала в сервисных организациях.	16	2		2			14	ОПК-2-32 ОПК-2-У2 ОПК-2-В2
ТЕМА 6. Необходимость осуществления контроля в организации.	16	2		2			14	ОПК-2-31 ОПК-2-У1 ОПК-2В1
ТЕМА 7. Современные концепции лидерства.	30	2		2			28	ОПК-2-31 ОПК-2-У1 ОПК-2В1
ТЕМА 8. Коммуникации в организации.								ОПК-2-31 ОПК-2У1 ОПК-2В1
ТЕМА 9. Принятие управленческих решений.	16	2	2				14	ОПК-2-31 ОПК-2-У1 ОПК-2В1
ТЕМА 10. Стратегическое развитие сервисных организаций.	16	2		2			14	ОПК-2-31 ОПК-2-У1 ОПК-2В1
Всего за семестр	144	16	6	10			128	
6 семестр								
Курсовая работа	6	2			2		4	
Экзамен	30					9	21	
Всего за семестр	36	2			2	9	25	
Итого	180	18	6	10	2	9	153	

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ).

Тема 1. Роль и место услуг в современном менеджменте.

Значение услуг в современном обществе динамичность среды услуг. Предпосылки роста эффективности менеджмента сферы услуг в изменяющейся среде. Основы теории сервисных процессов и систем. Анализ природы услуг. Управление сервисными операциями. Сервис как процесс. Роль и место сервисных взаимодействий в операциях. Ситуационные трудности и конфликты во взаимодействиях персонала и потребителей. Концепции сервиса, ориентированного на потребителя и доходность сервисных компаний.

Тема 2. Основы сервисного менеджмента.

Революция услуг и смена управленческих парадигм. Сервисная ориентация и новая конфигурация современных организаций: сетевые отношения и виртуальные корпорации. Сущность и содержание сервисного менеджмента. Понятие сервисного менеджмента. Современные ценности и перспективы (предметная область) сервисного менеджмента. Специальные проблемы сервисного менеджмента. Сервисное проектирование. Интернационализация сервиса. Качество, производительность и доходность сервиса. Социальные проблемы сервисного менеджмента. Сервисная инфраструктура. Сервисный менеджмент: воздействие услуг на экологию и здоровье.

Тема 3. Проектирование эффективного сервисного менеджмента.

Функциональные взаимодействия в сервисных организациях. Функция маркетинга. Функция операций. Функция управления человеческими ресурсами. Исследования и разработки. Методы межфункциональной координации в сервисном менеджменте. Многокритериальность менеджмента сервисной организации: содержание и источники межфункциональных конфликтов. Методы и направления внутриорганизационной координации. Целевые задачи и действия по достижению внутриорганизационной координации. Формирование лидирующей сервисной организации. Типология сервисного лидерства: уровни сервисной деятельности. Достижение лидерства сервисной организации. Качества сервисного лидерства.

Тема 4. Функция организации в системе управления в сервисных организациях.

Основы процесса организации работы компании. Специализация при выполнении работ. Виды специализации. Централизация-децентрализация. Виды децентрализации. Власть, властные полномочия, ответственность и делегирование полномочий в организации. Норма управляемости. Формализация поведения. Департаментализация. Понятие организационной структуры. Основные виды организационных структур. Условия эффективности структур предприятия. Современные типы организационных структур.

Тема 5. Мотивация и стимулирование персонала в сервисных организациях.

Концепция мотивации поведения. Основные теории мотивации. Содержательные теории мотивации. Пирамида потребностей А. Маслоу. Теория ERG. Двухфакторная модель Ф. Герцберга. Теория приобретенных потребностей Д. МакКлеланда. Процессуальные теории мотивации. Теория ожиданий. Теория справедливости. Теория Портера-Лоулера. Мотивационная теория подкрепления. Модель характеристик функциональных обязанностей.

Тема 6. Необходимость осуществления контроля в организации.

Сущность контроля в организации. Упреждающий контроль, сопутствующий контроль, контроль над результатом. Финансовый контроль в организации. Бюрократический и децентрализованный контроль в организациях. Контроль над качеством продукции. Методы и приемы TQM. Сбалансированная система показателей как форма контроля над деятельностью предприятия. Этапы осуществления контрольных функций.

Тема 7. Современные концепции лидерства.

Определение лидерства в организации. Руководитель и подчиненные, лидер и последователи. Источники власти лидера в организации. Основные теории лидерства. Теория черт. Характерные черты лидера. Теория Курта Левина. Авторитарный и демократические стили управления. Поведенческие подходы. Исследования университета штата Огайо. Исследования Мичиганского университета. Управленческая решетка Блейка-Моутона. Ситуационные подходы. Теория Ф. Фидлера. Теория «путь-цель». Современные теории лидерства.

Тема 8. Коммуникации в организации.

Коммуникации и коммуникационный процесс. Каналы коммуникаций. Типология коммуникаций в организации. Вертикальные и горизонтальные коммуникации. Основные проблемы при осуществлении коммуникаций. Формальные и неформальные коммуникации. Слухи в организации. Коммуникационные стили.

Тема 9. Принятие управленческих решений

Организационное решение. Типы организационных решений. Уверенность, риск, неуверенность и неопределенность как основные условия процесса принятия решений. Модели принятия решений. Классическая модель. Административная модель. Политическая модель. Этапы процесса принятия решений. Методы принятия решений. Влияние менеджмента на процесс принятия решений. Побуждение персонала к участию в принятии решений. Современные подходы к процессу принятия решений.

Тема 10. Стратегическое развитие сервисных организаций. Формирование конкурентных сервисных стратегий организации. Особенности конкурентной среды услуг. Сервисные инновации как детерминанта развития стратегических возможностей организации. Сервисная концепция как инструмент проектирования организации и разработки бизнес-стратегий. Типология сервисных конкурентных бизнес-стратегий. Стратегии для глобализации сервисных операций. Глобализация экономики и развитие международных сервисных операций. Факторы, затрагивающие глобализацию услуг. Характеристика глобальных сервисных стратегий. Сервисные партнерства как интегративная основа стратегического развития систем управления бизнес-процессами.

Сущность и формы стратегического партнерства систем управления бизнес-процессами. Современная парадигма партнерских отношений, ее характеристики и тенденции развития.

5.1. Планы семинарских, практических, лабораторных занятий

Тема. Роль и место услуг в современном менеджменте.

1. Значение услуг в современном обществе, динамичность среды услуг.
2. Предпосылки роста эффективности менеджмента сферы услуг в изменяющейся среде.

3. Основы теории сервисных процессов и систем.
4. Анализ природы услуг.
5. Управление сервисными операциями.
6. Сервис как процесс.
7. Роль и место сервисных взаимодействий в операциях

Тема. Сущность и содержание сервисного менеджмента.

1. Понятие сервисного менеджмента.
2. Современные ценности и перспективы (предметная область) сервисного менеджмента.

3. Специальные проблемы сервисного менеджмента.
4. Сервисная инфраструктура.
5. Сервисный менеджмент: воздействие услуг на экологию и здоровье.

Тема. Проектирование эффективного сервисного менеджмента.

1. Функциональные взаимодействия в сервисных организациях.
2. Функция маркетинга.
3. Функция операций.
4. Функция управления человеческими ресурсами.
5. Исследования и разработки.
6. Методы межфункциональной координации в сервисном менеджменте.
7. Многокритериальность менеджмента сервисной организации: содержание и источники межфункциональных конфликтов.

Тема. Функция организации в системе управления в сервисных организациях.

1. Основы процесса организации работы компании.
2. Специализация при выполнении работ.
3. Виды специализации.
4. Централизация-децентрализация. Виды децентрализации.
5. Власть, властные полномочия, ответственность и делегирование полномочий в организации.

6. Норма управляемости.

7. Формализация поведения.

Тема. Мотивация и стимулирование персонала в сервисных организациях.

1. Концепция мотивации поведения.
2. Основные теории мотивации.
3. Содержательные теории мотивации.
4. Пирамида потребностей А. Маслоу.
5. Теория ERG.
6. Двухфакторная модель Ф. Герцберга.
7. Теория приобретенных потребностей Д. МакКлеланда.

8. Процессуальные теории мотивации

Тема. Контроль в организации.

1. Сущность контроля в организации.
2. Упреждающий контроль, сопутствующий контроль, контроль над результатом.
3. Финансовый контроль в организации.
4. Бюрократический и децентрализованный контроль в организациях.
5. Контроль над качеством продукции.

Тема. Современные концепции лидерства.

1. Определение лидерства в организации.
2. Руководитель и подчиненные, лидер и последователи.
3. Источники власти лидера в организации.
4. Основные теории лидерства.
5. Теория черт.
6. Характерные черты лидера.
7. Теория Курта Левина.
8. Авторитарный и демократические стили управления

Тема. Коммуникации в организации.

1. Коммуникации и коммуникационный процесс.
2. Каналы коммуникаций.
3. Типология коммуникаций в организации.
4. Вертикальные и горизонтальные коммуникации.
5. Основные проблемы при осуществлении коммуникаций.
6. Слухи в организации.
7. Коммуникационные стили.

Тема. Принятие управленческих решений

1. Организационное решение.
2. Типы организационных решений.
3. Уверенность, риск, неуверенность и неопределенность как основные условия процесса принятия решений.
4. Модели принятия решений.
5. Классическая модель.
6. Административная модель.
7. Политическая модель.
8. Этапы процесса принятия решений.
9. Методы принятия решений.

Тема. Стратегическое развитие сервисных организаций.

1. Формирование конкурентных сервисных стратегий организации.
2. Особенности конкурентной среды услуг.
3. Сервисные инновации как детерминанта развития стратегических возможностей организации.
4. Сервисная концепция как инструмент проектирования организации и разработки бизнес-стратегий.
5. Типология сервисных конкурентных бизнес-стратегий.

6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).

Одним из основных видов деятельности студента является самостоятельная работа, которая включает в себя изучение лекционного материала, учебников и учебных пособий, первоисточников, подготовку сообщений, выступления на групповых занятиях, выполнение практических заданий. Методика самостоятельной работы предварительно разъясняется преподавателем и в последующем может уточняться с учетом индивидуальных особенностей студентов. Время и место самостоятельной работы

выбираются студентами по своему усмотрению с учетом рекомендаций преподавателя. Самостоятельную работу над дисциплиной следует начинать с изучения программы, которая содержит основные требования к знаниям, умениям и навыкам обучаемых. Обязательно следует вспомнить рекомендации преподавателя, данные в ходе установочных занятий. Затем – приступать к изучению отдельных разделов и тем в порядке, предусмотренном программой. Получив представление об основном содержании раздела, темы, необходимо изучить материал с помощью учебника. Целесообразно составить краткий конспект или схему, отображающую смысл и связи основных понятий данного раздела и включенных в него тем. Затем полезно изучить выдержки из первоисточников. При желании можно составить их краткий конспект. Обязательно следует записывать возникшие вопросы, на которые не удалось ответить самостоятельно.

Для более полной реализации цели, поставленной при изучении тем самостоятельно, студентам необходимы сведения об особенностях организации самостоятельной работы; требованиям, предъявляемым к ней; а также возможным формам и содержанию контроля и качества выполняемой самостоятельной работы. Самостоятельная работа студента в рамках действующего учебного плана по реализуемым образовательным программам различных форм обучения предполагает самостоятельную работу по данной учебной дисциплине, включенной в учебный план. Объем самостоятельной работы (в часах) по рассматриваемой учебной дисциплине определен учебным планом.

В ходе самостоятельной работы студент должен:

- освоить теоретический материал по изучаемой дисциплине (отдельные темы, отдельные вопросы тем, отдельные положения и т. д.);
- применить полученные знания и навыки для выполнения практических заданий.

Студент, приступающий к изучению данной учебной дисциплины, получает информацию обо всех формах самостоятельной работы по курсу с выделением обязательной самостоятельной работы и контролируемой самостоятельной работы, в том числе по выбору. Задания для самостоятельной работы студента должны быть четко сформулированы, разграничены по темам изучаемой дисциплины, и их объем должен быть определен часами, отведенными в учебной программе.

Самостоятельная работа студентов должна включать:

- подготовку к аудиторным занятиям (лекциям, лабораторно-практическим);
- поиск (подбор) и изучение литературы и электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса;
- самостоятельную работу над отдельными темами учебной дисциплины в соответствии с тематическим планом;
- домашнее задание, предусматривающее завершение практических аудиторных работ;
- подготовку к зачету или экзамену;
- работу в студенческих научных обществах, кружках, семинарах и т.д.;
- участие в научной и научно-методической работе кафедры, факультета;
- участие в научных и научно-практических конференциях, семинарах.

6.1. Задания для углубления и закрепления приобретенных знаний

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции	ОПК-2 – 31	Перечень вопросов 1. Дайте сущность понятия функции управления сервисной деятельностью. 2. Охарактеризуйте особенности сервисной деятельности. 3. Дайте характеристику роли творческого и аналитического мышления в

управления сервисной деятельностью		управлении. 4. Что составляет нормативно-правовое обеспечение управления сервисной деятельностью? 5. Охарактеризуйте риск как часть менеджмента фирмы. 6. Что относится к основным функциям управления сервисной деятельностью?
	ОПК-2 – 32	Перечень вопросов 1. Охарактеризуйте сущность сервисной деятельности. 2. Как понимаете функциональную модель руководства? 3. Как понимаете управление персоналом в системе менеджмента предприятия сервиса? 4. Что такое диверсификация менеджмента? 5. Дайте сравнительный анализ теорий потребностей в сфере сервиса. 6. Что такое менеджмент

6.2. Задания, направленные на формирование профессиональных умений

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2 – У1	Перечень заданий 1. Рассмотрите современные типы организационных структур. 2. Охарактеризуйте классификацию управленческих ролей по Минцбергу. 3. Рассмотрите современные концепции лидерства 4. Рассмотрите ситуационные трудности и конфликты во взаимодействиях и потребителей 5. Рассмотрите влияние менеджмента на процесс принятия решений 6. Рассмотрите классическую школу управления. 7. Рассмотрите основы процесса организации работы компании
	ОПК-2 – У2	Перечень заданий 1. Рассмотрите управление персоналом в системе менеджмента предприятия сервиса. 2. Охарактеризуйте специальные проблемы сервисного менеджмента. 3. Рассмотрите сервисный менеджмент: воздействие услуг на экологию и здоровье. 4. Представьте концепции сервиса, ориентированного на потребителя и доходность сервисных компаний. 5. Охарактеризуйте информационную сеть специалиста сферы сервиса. 6. Рассмотрите административную школу менеджмента. 7. Охарактеризуйте сущность контроля в организации.

6.3. Задания, направленные на формирование профессиональных навыков

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2 – В1	Практические задания 1. Составьте диаграмму «дерево решений». 2. Составьте алгоритм функциональной организационной структуры. 3. Постройте модели связей между параметрами работы и внутренней мотивацией.
	ОПК-2 – В2	Практические задания 1. Представьте двухмерную схему анализа организационной культуры и стиля переговоров. 2. Разработать алгоритм линейной организационной структуры. 3. Разработать алгоритм линейно-штабной организационной структуры.

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).

Паспорт фонда оценочных средств

Формируемая компетенция	Планируемые результаты обучения		ФОС для текущего контроля	ФОС для промежуточной аттестации
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	Знать	основные функции управления сервисной деятельностью на предприятиях делового и выставочного сервиса ОПК-2-31	Устный опрос	Вопросы к экзамену. Темы курсовых работ.
		методы мотивации и стимулирования персонала предприятий делового и выставочного сервиса ОПК-2-32		
	Уметь	принимать управленческие решения при организации сервисной деятельности на предприятиях делового и выставочного сервиса ОПК-2-У1	Реферат	Вопросы к экзамену. Темы курсовых работ.
		Применять методы мотивации и стимулирования персонала предприятий делового и выставочного сервиса при организации клиентского сервиса; ОПК-2-У2		
	Владеть	навыками принятия управленческих решений на предприятиях делового и выставочного сервиса; ОПК-2-В1	Практические задания	Вопросы к экзамену. Темы курсовых работ.
		навыками мотивации и стимулирования персонала предприятий делового и выставочного сервиса; ОПК-2-В2		

Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Формируемая компетенция	Планируемые результаты обучения		Критерии оценивания результатов обучения			
			2	3	4	5
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления	Знать	основные функции управления сервисной деятельностью на предприятиях делового и выставочного сервиса ОПК-2-31	Не знает	Частично знает	Знает	Отлично знает

сервисной деятельностью		методы мотивации и стимулирования персонала предприятий делового и выставочного сервиса ОПК-2-32				
	Уметь	принимать управленческие решения при организации сервисной деятельности на предприятиях делового и выставочного сервиса ОПК-2-У1	Не умеет	Частично умеет	Умеет	Свободно умеет
		Применять методы мотивации и стимулирования персонала предприятий делового и выставочного сервиса при организации клиентского сервиса; ОПК-2-У2				
	Владеть	навыками принятия управленческих решений на предприятиях делового и выставочного сервиса; ОПК-2-В1	Не владеет	Частично владеет	Владеет	Свободно владеет
		навыками мотивации и стимулирования персонала предприятий делового и выставочного сервиса п; ОПК-2-В2				

7.1. ФОС для проведения текущего контроля.

7.1.1. Задания для оценки знаний

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2 – 31	Вопросы для устного опроса 1.Охарактеризуйте методы управления конфликтами. 2.Охарактеризуйте основные методы развития персонала. 3.Что такое эстетика обслуживания? 4.Охарактеризуйте виды сервисной деятельности. 5.Что включает в себя профессиональная этика и этикет. 6.Охарактеризуйте этику партнерских отношений. 7.Представьте принципы классификации услуг и их характеристики.
	ОПК-2 – 32	Вопросы для устного опроса 1.Дайте понятие микросреды. 2.Что такое теории мотивации, лидерства и власти. 3.Что такое прогнозирование в менеджменте. 4.Что включает в себя этика сферы сервиса и услуг. 5.Охарактеризуйте методы работы с людьми. 6.Представьте процедуры принятия эффективных кадровых решений. 7.Дайте историю развития сервиса.

Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
Отлично	Обучающийся полно и аргументировано отвечает на вопросы, обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, привести необходимые примеры, излагает материал последовательно и правильно
Хорошо	Обучающийся дает правильные ответы на вопросы, но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет, не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения
Удовлетворительно	Обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений заданных вопросов, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил, не умеет достаточно обосновать свои суждения и привести примеры, излагает материал непоследовательно и допускает ошибки
Неудовлетворительно	Обучающийся обнаруживает незнание ответа на вопросы, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал

7.1.2. Задания для оценки умений

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2 – У1	Темы рефератов 1. Понятие менеджмента, его необходимость. Определения управления. 2. Специфика управления как особого вида деятельности в организации сферы сервиса. 3. Типы управленческих работников в организациях. 4. Характеристика классической школы в управлении. 5. Сравнительная характеристика школы человеческих отношений и школы поведенческих наук. 6. Системный и ситуационный подход как направления в эволюции управленческой мысли. 7. Социальная ответственность организации сферы сервиса и ее соотношение с юридической и экономической ответственностью. 8. Понятие и типы корпоративной стратегии организации сферы сервиса. Матрица долевого роста.
	ОПК-2 – У2	Темы рефератов 1. Характеристика внешней среды косвенного воздействия организации сферы сервиса. 2. Особенности внешней среды прямого воздействия организации сферы сервиса. 3. Внутренняя среда организации сферы сервиса, ее элементы. 4. Инструменты адаптации организации сферы сервиса к изменениям внешней среды. 5. Инструменты влияния организации сферы сервиса на изменения внешней среды. 6. Понятие управленческой этики. Критериальные подходы к принятию этических решений. 7. Социальная ответственность организации сферы сервиса и ее соотношение с юридической и экономической ответственностью. 8. Управление коммуникациями в организации сферы сервиса.

Критерии оценки учебных действий обучающихся (выступление с докладом, реферат по обсуждаемому вопросу)

Оценка	Характеристики ответа обучающегося
Отлично	обучающийся глубоко и всесторонне усвоил проблему; - уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает; - опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает

	усвоенные научные положения с практической деятельностью; - умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи; - делает выводы и обобщения.
Хорошо	обучающийся твердо усвоил тему, грамотно и по существу излагает ее, опираясь на знания основной литературы; - не допускает существенных неточностей; - увязывает усвоенные знания с практической деятельностью; - аргументирует научные положения; - делает выводы и обобщения.
Удовлетворительно	тема раскрыта недостаточно четко и полно, то есть Обучающийся освоил проблему, по существу излагает ее, опираясь на знания только основной литературы; - допускает несущественные ошибки и неточности; - испытывает затруднения в практическом применении знаний; - слабо аргументирует научные положения; - затрудняется в формулировании выводов и обобщений.
Неудовлетворительно	обучающийся не усвоил значительной части проблемы; - допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении ее; - испытывает трудности в практическом применении знаний; - не может аргументировать научные положения; - не формулирует выводов и обобщений.

7.1.3. Задания для оценки владений, навыков

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2 – В1	Практические задания 1.Представьте алгоритм централизованно-функциональной системы управления. 2.Представить алгоритм дивизионально-организационной структуры управления. 3.Представить схему коммуникационного процесса.
	ОПК-2 – В2	Практические задания 1.Представить перечень нормативной документации менеджмента. 2.Дать структурную схему матричной структуры управления. 3.Представить современные типы организационных структур.

Критерии оценки учебных действий обучающихся на практических занятиях

Оценка	Характеристики ответа студента
Отлично	Обучающийся самостоятельно и правильно решил учебно-профессиональную задачу, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагал свое решение.
Хорошо	Обучающийся самостоятельно и в основном правильно решил учебно-профессиональную задачу, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагал свое решение.
Удовлетворительно	Обучающийся в основном решил учебно-профессиональную задачу, допустил несущественные ошибки, слабо аргументировал свое решение.
Неудовлетворительно	Обучающийся не решил учебно-профессиональную задачу.

7.2.ФОС для проведения промежуточной аттестации.

7.2.1. Темы курсовых работ

1. Понятие менеджмента, его необходимость. Определения управления.
2. Специфика управления как особого вида деятельности в организации сферы сервиса.
3. Типы управленческих работников в организациях.

4. Характеристика классической школы в управлении.
 5. Сравнительная характеристика школы человеческих отношений и школы поведенческих наук.
 6. Системный и ситуационный подход как направления в эволюции управленческой мысли.
 7. Сравнительная характеристика американской и японской модели управления.
- Модель Z.
8. Особенности «новой философии управления».
 9. Характеристика внешней среды косвенного воздействия организации сферы сервиса.
 10. Особенности внешней среды прямого воздействия организации сферы сервиса.
 11. Внутренняя среда организации сферы сервиса, ее элементы.
 12. Инструменты адаптации организации сферы сервиса к изменениям внешней среды.
 13. Инструменты влияния организации сферы сервиса на изменения внешней среды.
 14. Понятие управленческой этики. Критериальные подходы к принятию этических решений.
 15. Социальная ответственность организации сферы сервиса и ее соотношение с юридической и экономической ответственностью.
 16. Понятие делегирования, ответственности и организационных полномочий.
 17. Концепция организационных полномочий. Типы полномочий.
 18. Организационные структуры предприятия сферы сервиса, принципы их построения.
 19. Понятие и значение коммуникаций в управленческой деятельности организации сферы сервиса.
 20. Процесс коммуникаций, его основные элементы и этапы.
 21. Формы организационных и межличностных коммуникаций, их барьеры.
 22. Типы коммуникационных сетей.
 23. Управление коммуникациями в организации сферы сервиса.
 24. Понятия «решение», «принятие решений». Виды управленческих решений.
 25. Основные подходы к принятию управленческих решений.
 26. Процесс принятия управленческих решений в организации сферы сервиса.
 27. Дерево решений как метод принятия управленческих решений в организации сферы сервиса.
 28. Принятие решений без использования численных значений вероятностей исходов: максимаксное, максиминное и минимаксное решение.
 29. Назначение, смысл и уровни разработки управленческой стратегии организации сферы сервиса.
 30. Понятие и типы корпоративной стратегии организации сферы сервиса.
- Матрица долевого роста.
31. Особенности производственной стратегии.
 32. Типы стратегий и методика стратегического планирования.
 33. Виды ценовых стратегий организации сферы сервиса.

Критерии оценки курсовой работы

Оценка	Характеристики ответа студента
Отлично	курсовая работа выполнена в полном объеме; используется основная литература по проблеме, работа отличается глубиной проработки всех разделов содержательной части, оформлена с соблюдением установленных правил; студент свободно владеет теоретическим материалом, безошибочно применяет

	его при решении задач, сформулированных в задании; на все вопросы дает правильные и обоснованные ответы, убедительно защищает свою точку зрения.
Хорошо	курсовая работа выполнена в полном объеме; работа отличается глубиной проработки всех разделов содержательной части, оформлена с соблюдением установленных правил; студент твердо владеет теоретическим материалом, может применять его самостоятельно или по указанию преподавателя; на большинство вопросов даны правильные ответы, защищает свою точку зрения достаточно обосновано.
Удовлетворительно	курсовая работа выполнена в основном правильно, но без достаточно глубокой проработки некоторых разделов; студент усвоил только основные разделы теоретического материала и по указанию преподавателя (без инициативы и самостоятельности) применяет его практически; на вопросы отвечает неуверенно или допускает ошибки, неуверенно защищает свою точку зрения.
Неудовлетворительно	курсовая работа представлена с существенными замечаниями к содержанию и оформлению; студент не может защитить свои решения, допускает грубые фактические ошибки при ответах на поставленные вопросы или вовсе не отвечает на них.

7.2.2. Задания для оценки знаний к экзамену

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2 – 31	Перечень вопросов 1. Дайте понятие сервисного менеджмента. 2. Охарактеризуйте основные функции управления сервисной деятельностью. 3. Что такое мотивация и стимулирование персонала? 4. Дайте характеристику видов сервисной деятельности. 5. Что такое сервисная деятельность? 6. Что такое прогнозирование в менеджменте? 7. Охарактеризуйте принципы и функции менеджмента. 8. Дайте сущность и содержание менеджмента.
	ОПК-2 – 32	Перечень вопросов 1. Как понимаете контроль в организации? 2. Что такое сервисная инфраструктура и сервисный менеджмент. 3. Что такое функциональные взаимодействия в сервисных организациях. 4. Дайте основные термины и понятия менеджмента. 5. Охарактеризуйте сущность, виды и этапы развития конфликтов. 6. Дайте характеристику современных тенденций менеджмента. 7. Охарактеризуйте развитие менеджмента в России. 8. Охарактеризуйте внешнюю среду организации как основной фактор ее развития.

7.2.3. Задания для оценки умений к экзамену

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2 – У1	Перечень вопросов 1. Дайте характеристику концепции стратегического управления. 2. Охарактеризуйте информационное обеспечение управления. 3. Опишите централизацию-децентрализацию. 4. Охарактеризуйте внутреннюю среду организации. 5. Представьте миссию и цели организации. 6. Опишите управление персоналом. 7. Охарактеризуйте планирование деятельности организации. 8. Охарактеризуйте стратегический менеджмент.

	ОПК-2 – У2	Перечень вопросов 1. Дайте теории мотивации. 2. Представьте виды децентрализации. 3. Охарактеризуйте виды контроля в организации. 4. Опишите жизненный цикл товара и услуг. 5. Охарактеризуйте власть, властные полномочия, ответственность и делегирование полномочий в организации. 6. Охарактеризуйте мотивацию и стимулирование персонала в сервисных организациях. 7. Опишите основные виды организационных структур. 8. Перечислите особенности конкурентной среды услуг.
--	------------	--

7.3.4. Задания для оценки владений, навыков к экзамену

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2 – В1	Практические задания 1. Представьте алгоритм централизованно-функциональной системы управления. 2. Представьте алгоритм дивизионально-организационной структуры управления. 3. Представьте схему коммуникационного процесса.
	ОПК-2 – В2	Практические задания 1. Разработать алгоритм современных требований к эффективному контролю на предприятиях сервиса. 2. Разработать мероприятия по планированию потребностей персонала предприятий сервиса. 3. Разработать алгоритм линейной организационной структуры.

Уровни и критерии итоговой оценки результатов освоения дисциплины

	Критерии оценивания	Итоговая оценка
Уровень 1. Недостаточный	Незнание значительной части программного материала, неумение даже с помощью преподавателя сформулировать правильные ответы на задаваемые вопросы, невыполнение практических заданий	Неудовлетворительно/незачтено
Уровень 2. Базовый	Знание только основного материала, допустимы неточности в ответе на вопросы, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, затруднения при решении практических задач	Удовлетворительно/зачтено
Уровень 3. Повышенный	Твердые знания программного материала, допустимые несущественные неточности при ответе на вопросы, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, затруднения при решении практических задач	Хорошо/зачтено
Уровень 4. Продвинутый	Глубокое освоение программного материала, логически стройное его изложение, умение связать теорию с возможностью ее применения на практике, свободное решение задач и обоснование принятого решения	Отлично/зачтено

8. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).

8.1. Основная учебная литература:

1. Феденева, И. Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие для вузов / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 205 с.
2. Пищулов В.М. Менеджмент в сервисе и туризме: учеб. пособие. — М.: Инфра-М, 2019.
3. Мальшина Н.А. Менеджмент в сервисе: учеб. пособие для бакалавров. — М.: Дашков и К, 2019.
4. Сервис: организация, управление, маркетинг: учебник для бакалавров / Е.Н. Волк и др. — М.: Дашков и К, 2019.

8.2. Дополнительная учебная литература:

1. Менеджмент качества. Практикум : учебное пособие для вузов / А. В. Рыжакова [и др.] ; под общей редакцией А. В. Рыжаковой. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 205 с.
2. Карпов Э.А., Схиртладзе А.Г., Борискин В.П. Организация производства и менеджмент: учебник для вузов. — Старый Оскол: ТНТ, 2014.
3. Менеджмент: учебно-практич. пособие / Игнатъева А.В. и др. — М.: Вузовский учебник; ИНФРА-М, 2013, 2014.
4. Виханский О.С., Наумов А.И. Менеджмент: учебник. — М.: Магистр; ИНФРА-М, 2014.
5. Менеджмент: учебник для бакалавров / ред. А.Л. Гапоненко. — М.: Юрайт, 2018.

9. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ» (ДАЛЕЕ – СЕТЬ «ИНТЕРНЕТ»), НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.

http://www.cnews.ru	Информационно - консалтинговый центр по электронному бизнесу.
http://elibrary.rsl.ru/	Сайт Российской электронной библиотеки (РГБ)
www.gumer.info	Электронная библиотека ГУМЕР. Раздел НАУКА
http://www.jurnal.org/	Сайт журнала научных публикаций для аспирантов и докторантов
http://www.moluch.ru/	Сайт журнала «Молодой учёный»

10. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).

Основными видами аудиторной работы обучающегося при изучении дисциплины являются лекции и семинарские занятия. Обучающийся не имеет права пропускать без уважительных причин аудиторные занятия, в противном случае он может быть не допущен к зачету/экзамену.

На лекциях даются и разъясняются основные понятия темы, связанные с ней теоретические и практические проблемы, рекомендации для самостоятельной работы. В ходе лекции обучающийся должен внимательно слушать и конспектировать лекционный материал.

Завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины семинарские занятия. Они служат для контроля подготовленности обучающегося; закрепления изученного материала; развития умения и навыков подготовки докладов, сообщений по естественнонаучной проблематике; приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии.

Семинару предшествует самостоятельная работа обучающегося, связанная с освоением лекционного материала и материалов, изложенных в учебниках, учебных пособиях и в рекомендованной преподавателем тематической литературе. По согласованию с преподавателем или его заданию обучающийся может готовить рефераты по отдельным темам дисциплины. Примерные темы докладов, рефератов и вопросов для обсуждения приведены в настоящих рекомендациях.

10.1. Работа на лекции.

Основу теоретического обучения обучающихся составляют лекции. Они дают систематизированные знания обучающимся о наиболее сложных и актуальных проблемах. На лекциях особое внимание уделяется не только усвоению обучающимися изучаемых проблем, но и стимулированию их активной познавательной деятельности, творческого мышления, развитию научного мировоззрения, профессионально-значимых свойств и качеств. Излагаемый материал может показаться обучающимся сложным, необычным, поскольку включает знания, почерпнутые преподавателем из различных отраслей науки, религии, истории, практики. Вот почему необходимо добросовестно и упорно работать на лекциях. Осуществляя учебные действия на лекционных занятиях, обучающиеся должны внимательно воспринимать действия преподавателя, запоминать складывающиеся образы, мыслить, добиваться понимания изучаемого предмета.

Обучающиеся должны аккуратно вести конспект. В случае недопонимания какой-либо части предмета следует задать вопрос в установленном порядке преподавателю. В процессе работы на лекции необходимо так же выполнять в конспектах модели изучаемого предмета (рисунки, схемы, чертежи и т.д.), которые использует преподаватель.

Обучающимся, изучающим курс, рекомендуется расширять, углублять, закреплять усвоенные знания во время самостоятельной работы, особенно при подготовке к семинарским занятиям, изучать и конспектировать не только обязательную, но и дополнительную литературу.

10.2. Работа с конспектом лекций.

Просмотрите конспект сразу после занятий. Отметьте материал конспекта лекций, который вызывает затруднения для понимания. Попытайтесь найти ответы на затруднительные вопросы, используя предлагаемую литературу. Если самостоятельно не удалось разобраться в материале, сформулируйте вопросы и обратитесь на текущей консультации или на ближайшей лекции за помощью к преподавателю.

Каждую неделю отводите время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания, умения и навыки по контрольным вопросам и тестам.

10.3. Выполнение практических работ.

По наиболее сложным проблемам учебной дисциплины проводятся практические занятия. Их главной задачей является углубление и закрепление теоретических знаний у обучающихся.

Практическое занятие проводится в соответствии с планом. В плане указываются тема, время, место, цели и задачи занятия, тема доклада и реферативного сообщения, обсуждаемые вопросы. Дается список обязательной и дополнительной литературы, рекомендованной к занятию.

Подготовка обучающихся к занятию включает:

- заблаговременное ознакомление с планом занятия;
- изучение рекомендованной литературы и конспекта лекций;
- подготовку полных и глубоких ответов по каждому вопросу, выносимому для обсуждения;
- подготовку доклада, реферата по указанию преподавателя;

При проведении практических занятий уделяется особое внимание заданиям, предполагающим не только воспроизведение обучающимися знаний, но и направленных на развитие у них творческого мышления, научного мировоззрения. Для лучшего усвоения и закрепления материала по данной дисциплине помимо конспектов лекций, обучающимся необходимо научиться работать с обязательной и дополнительной литературой. Изучение, дисциплины предполагает отслеживание публикаций в периодических изданиях и работу с INTERNET.

Целесообразно готовиться к практическим занятиям за 1-2 недели до их начала, а именно: на основе изучения рекомендованной литературы выписать в контекст основные категории и понятия по учебной дисциплине, подготовить развернутые планы ответов и краткое содержание выполненных заданий. Обучающийся должен быть готов к контрольным опросам на каждом учебном занятии. Одобряется и поощряется инициативные выступления с докладами и рефератами по темам практических занятий.

10.4. Подготовка докладов, фиксированных выступлений и рефератов.

При подготовке к докладу по теме, указанной преподавателем, обучающийся должен ознакомиться не только с основной, но и дополнительной литературой, а также с последними публикациями по этой тематике в сети Интернет. Необходимо подготовить текст доклада и иллюстративный материал в виде презентации. Доклад должен включать введение, основную часть и заключение. На доклад отводится 10-15 минут учебного времени. Он должен быть научным, конкретным, определенным, глубоко раскрывать проблему и пути ее решения.

Рекомендации к выполнению реферата:

1. Работа выполняется на одной стороне листа формата А 4.
2. Размер шрифта 14, межстрочный интервал (одинарный).
3. Объём работы должен составлять от 10 до 15 листов (вместе с приложениями).
4. Оставляемые по краям листа поля имеют следующие размеры:
Слева - 30 мм; справа - 15 мм; сверху - 15 мм; снизу - 15 мм.
5. Содержание реферата:
 - *Титульный лист.*
 - *Содержание.*
 - *Введение.*

Введение должно включать в себя краткое обоснование актуальности темы реферата. В этой части необходимо также показать, почему данный вопрос может представлять научный интерес и какое может иметь практическое значение.

- *Основной материал.*
- *Заключение.*

Заключение - часть реферата, в которой формулируются выводы по параграфам, обращается внимание на выполнение поставленных во введении задач и целей. Заключение должно быть чётким, кратким, вытекающим из основной части.

- *Список литературы.*

6. Нумерация страниц проставляется в правом нижнем углу, начиная с введения (стр. 3). На титульном листе и содержании, номер страницы не ставится.

7. Названия разделов и подразделов в тексте должны точно соответствовать названиям, приведённым в содержании.

8. Таблицы помещаются по ходу изложения, должны иметь порядковый номер. (Например: Таблица 1, Рисунок 1, Схема 1 и т.д.).

9. В таблицах и в тексте следует укрупнять единицы измерения больших чисел в зависимости от необходимой точности.

10. Графики, рисунки, таблицы, схемы следуют после ссылки на них и располагаются симметрично относительно центра страницы.

11. В списке литературы указывается полное название источника, авторов, места издания, издательство, год выпуска и количество страниц.

10.5. Разработка электронной презентации.

Распределение тем презентации между обучающимися и консультирование их по выполнению письменной работы осуществляется также как и по реферату. Приступая к подготовке письменной работы в виде электронной презентации необходимо исходить из целей презентации и условий ее прочтения, как правило, такую работу обучающиеся представляют преподавателю на проверку по электронной почте, что исключает возможность дополнительных комментариев и пояснений к представленному материалу.

По согласованию с преподавателем, материалы презентации обучающийся может представить на CD/DVD-диске (USB флэш-диске).

Электронные презентации выполняются в программе MS PowerPoint в виде слайдов в следующем порядке:

- титульный лист с заголовком темы и автором исполнения презентации;
- план презентации (5-6 пунктов - это максимум);
- основная часть (не более 10 слайдов);
- заключение (вывод);

Общие требования к стилевому оформлению презентации:

- дизайн должен быть простым и лаконичным;
- основная цель - читаемость, а не субъективная красота. При этом не надо впадать в другую крайность и писать на белых листах черными буквами – не у всех это получается стильно;

- цветовая гамма должна состоять не более чем из двух-трех цветов;

- всегда должно быть два типа слайдов: для титульных, планов и т.п. и для основного текста;

- размер шрифта должен быть: 24–34 пункта (заголовок), 18–26 пунктов (обычный текст);

- текст должен быть свернут до ключевых слов и фраз. Полные развернутые предложения на слайдах таких презентаций используются только при цитировании. При необходимости, в поле «Заметки к слайдам» можно привести краткие комментарии или пояснения.

- каждый слайд должен иметь заголовок;

- все слайды должны быть выдержаны в одном стиле;

- на каждом слайде должно быть не более трех иллюстраций;

- слайды должны быть пронумерованы с указанием общего количества слайдов;

- использовать встроенные эффекты анимации можно только, когда без этого не обойтись.

Обычно анимация используется для привлечения внимания слушателей (например, последовательное появление элементов диаграммы).

- списки на слайдах не должны включать более 5–7 элементов. Если элементов списка все-таки больше, их лучше расположить в две колонки. В таблицах не должно быть более четырех строк и четырех столбцов – в противном случае данные в таблице будут очень мелкими и трудно различимыми.

10.6. Методика работы с обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

В Институте созданы специальные условия для получения высшего образования по образовательным программам обучающимися с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).

Для перемещения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья созданы специальные условия для беспрепятственного доступа в учебные помещения и

другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

При получении образования обучающимся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости предоставляются бесплатно специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература. Также имеется возможность предоставления услуг ассистента, оказывающего обучающимся с ограниченными возможностями здоровья необходимую техническую помощь, в том числе услуг сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Получение доступного и качественного высшего образования лицами с ограниченными возможностями здоровья обеспечено путем создания в Институте комплекса необходимых условий обучения для данной категории обучающихся. Информация о специальных условиях, созданных для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, размещена на сайте Института.

Для обучения инвалидов и лиц с ОВЗ, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата обеспечиваются и совершенствуются материально-технические условия беспрепятственного доступа в учебные помещения, туалетные, другие помещения, условия их пребывания в указанных помещениях (наличие лифта, пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и др.).

Для адаптации к восприятию обучающимися инвалидами и лицами с ОВЗ с нарушенным слухом справочного, учебного материала, предусмотренного образовательной программой по выбранным направлениям подготовки, обеспечиваются следующие условия: для лучшей ориентации в аудитории, применяются сигналы, оповещающие о начале и конце занятия (слово «звонок» пишется на доске); внимание слабослышащего обучающегося привлекается педагогом жестом (на плечо кладется рука, осуществляется нерезкое похлопывание); разговаривая с обучающимся, педагог смотрит на него, говорит ясно, короткими предложениями, обеспечивая возможность чтения по губам.

Компенсация затруднений речевого и интеллектуального развития слабослышащих инвалидов и лиц с ОВЗ проводится за счет: использования схем, диаграмм, рисунков, компьютерных презентаций с гиперссылками, комментирующими отдельные компоненты изображения; регулярного применения упражнений на графическое выделение существенных признаков предметов и явлений; обеспечения возможности для обучающегося получить адресную консультацию по электронной почте по мере необходимости.

Для адаптации к восприятию инвалидами и лицами с ОВЗ с нарушениями зрения справочного, учебного, просветительского материала, предусмотренного образовательной программой Института по выбранной специальности, обеспечиваются следующие условия: ведется адаптация официального сайта в сети Интернет с учетом особых потребностей инвалидов по зрению, обеспечивается наличие крупношрифтовой справочной информации о расписании учебных занятий; в начале учебного года обучающиеся несколько раз проводятся по зданию Института для запоминания месторасположения кабинетов, помещений, которыми они будут пользоваться; педагог, его собеседники, присутствующие представляются обучающимся, каждый раз называется тот, к кому педагог обращается; действия, жесты, перемещения педагога коротко и ясно комментируются; печатная информация предоставляется крупным шрифтом (от 18 пунктов), тотально озвучивается; обеспечивается необходимый уровень освещенности помещений; предоставляется возможность использовать компьютеры во время занятий и право записи объяснения на диктофон (по желанию обучающегося).

Форма проведения текущей и промежуточной аттестации для обучающихся с ОВЗ определяется преподавателем в соответствии с учебным планом. При необходимости обучающемуся с ОВЗ с учетом его индивидуальных психофизических особенностей

дается возможность пройти промежуточную аттестацию устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п., либо предоставляется дополнительное время для подготовки ответа.

10.7. Методические рекомендации по оформлению курсовых работ.

Курсовая работа имеет целью закрепление знаний, полученных при изучении дисциплины, на основе углубленной самостоятельной проработки научной и специальной литературы, критического анализа фактических данных по исследуемой проблеме. Тема работы выбирается обучающимся самостоятельно.

Общие требования:

Курсовая работа – это завершающий этап усвоения обучающимся соответствующей дисциплины или отдельного ее раздела. Она представляет собой научно-исследовательскую разработку по отдельной теме данной дисциплины.

Поэтому основными требованиями к ее содержанию является исследовательско-аналитический характер, конкретность, логичность, самостоятельность написания и качество оформления.

В результате написания курсовой работы, обучающийся должен показать:

- прочные теоретические знания по избранной теме;
- навыки получения, изучения и обработки (анализа) статистической и иной информации;
- способность к критической оценке и разностороннему рассмотрению затрагиваемых проблем функционирования объектов сервиса;
- умение увязывать вопросы теории с практикой функционирования объектов сервиса;
- умение качественного оформления курсовой работы.

Общий объем курсовой работы 25-30 страниц, оформленных 14 шрифтом TimeNewRoman через 1,5 интервала.

Требования к структурным элементам работы:

Структурными элементами курсовой работы являются:

- титульный лист (первая страница, не нумеруется);
- содержание (вторая страница, нумеруется, далее нумеруются все);
- введение;
- основная часть (две главы);
- заключение;
- список использованной литературы (не менее 12-15 источников);
- приложения.

Введение (1-2 страницы) содержит:

- актуальность темы (2-3 абзаца);
- цель работы;
- задачи работы (определяются целью работы);
- методическая и методологическая основы курсовой работы (основные теории, авторы);
- краткая характеристика работы (*Пример:* «Работа состоит из введения, двух глав, выводов и предложений, списка литературы, приложений. Общее количество страниц —25 (без учета приложений). Список литературы насчитывает 22 наименования. Количество рисунков—4, таблиц —5, приложений —3».);
- краткое описание глав работы (*Пример:* «Первая глава курсовой работы «Теоретические основы исследования и прогнозирования объектов системы сервисной деятельности» посвящена...»).

Главы курсовой работы:

- первая глава (12-14 страниц) - теоретический обзор исследуемой проблемы. При написании используются литературные источники. В тексте обязательно должны присутствовать ссылки на использованные источники (не менее 1-2 на страницу);

- вторая глава (12-14 страниц) - практические расчеты и текстовый материал пути, методы совершенствования и международный опыт по исследуемой проблеме.

Делаются на основе существующей статистической, аналитической информации, полученной из открытых источников или действующих предприятий сервисной деятельности;

- каждая глава должна оканчиваться выводом (Пример: «Исследовав виды услуг, можно сделать вывод о том, что...»).

Заключение (1-2 страницы):

- краткие итоги курсовой работы, содержащие выводы из всех глав (с соответствующей литературной правкой материала);

Список литературы:

- список литературы должен насчитывать 20-25 наименований.

Пример правильного оформления:

1. Попов Л. А. Козлов Д. А. Методы прогнозирования в индустрии гостеприимства: Учебное пособие. М.: Изд-во Рос. экон. акад., 2010.

2. Козлов Д.А. Автоматизация гостиничного предприятия. Micros Fidelio Front Office 7.0: Учебное пособие. М.: Изд-во Рос. экон. акад., 2009.

Приложения:

- в раздел приложений выносятся все таблицы, графики, схемы и прочие объекты, не уместяющиеся на одной странице в тексте курсовой работы.

Требования к оформлению курсовой работы

Поля: левое — 3 см., правое — 1,5 см., нижнее и верхнее - по 2 см.

Нумерация страниц — справа, снизу. Текст работы печатается через 1,5 интервала TimesNewRoman 14 пунктов. Абзацный отступ — 1,25. Выравнивание — по ширине. Курсив, подчеркивание, жирный шрифт, цветной шрифт в тексте НЕ используются.

Названия глав пишутся посередине, жирным шрифтом. Главы нумеруются римскими цифрами: I, II.

Рисунки оформляются следующим образом:

- нумерация рисунков сквозная по всей работе;
- рисунок располагается по центру;
- отступ между рисунком и названием рисунка;
- название рисунка по центру.

Таблицы оформляются следующим образом:

- название таблицы по центру, жирный шрифт;
- нумерация таблиц сквозная по всей работе;
- прописывается название колонок, номера колонок.

11. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ.

При проведении лекционных занятий по дисциплине преподаватель использует аудиовизуальные, компьютерные и мультимедийные средства обучения Института, а также демонстрационные (презентации) и наглядно-иллюстрационные (в том числе раздаточные) материалы.

Практические занятия по данной дисциплине проводятся с использованием компьютерного и мультимедийного оборудования Института, при необходимости – с привлечением полезных Интернет-ресурсов и пакетов прикладных программ.

Лицензионное программно-информационное обеспечение	Microsoft Windows, Microsoft Office, Google Chrome, Kaspersky Endpoint Security
Современные профессиональные базы данных	1. Консультант+ 2. Справочная правовая система «ГАРАНТ».
Информационные справочные системы	1. Электронная библиотечная система (ЭБС) ООО «Современные цифровые технологии» 2. https://elibrary.ru - Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (ресурсы открытого доступа) 3. https://www.rsl.ru - Российская Государственная Библиотека (ресурсы открытого доступа) 4. https://link.springer.com - Международная реферативная база данных научных изданий Springerlink (ресурсы открытого доступа) 5. https://zbmath.org - Международная реферативная база данных научных изданий zbMATH (ресурсы открытого доступа)

12. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНЫХ АУДИТОРИЙ И ОБОРУДОВАНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).

Учебные занятия по дисциплине проводятся в специализированной аудитории, оборудованной компьютерами, с возможностями показа презентаций. В процессе чтения лекций, проведения семинарских и практических занятий используются наглядные пособия, комплект слайдов, видеороликов.

Применение ТСО (аудио- и видеотехники, мультимедийных средств) обеспечивает максимальную наглядность, позволяет одновременно тренировать различные виды речевой деятельности, помогает корректировать речевые навыки, способствует развитию слуховой и зрительной памяти, а также усвоению и запоминанию образцов правильной речи, совершенствованию речевых навыков.

Перечень оборудованных учебных аудиторий и специальных помещений

№ 503 Кабинет управленческих дисциплин Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа - доска - стол преподавателя - кресло для преподавателя - трибуна - комплекты учебной мебели - демонстрационное оборудование – проектор и компьютер - учебно-наглядные пособия Программное обеспечение: Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Google Chrome (Свободно распространяемое ПО), Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016).
№ 503 Кабинет управленческих дисциплин Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации - доска - стол преподавателя

- кресло для преподавателя - трибуна - комплекты учебной мебели - демонстрационное оборудование – проектор и компьютер - учебно-наглядные пособия Программное обеспечение: Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Google Chrome (Свободно распространяемое ПО), Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016).
№ 404, 511 Помещения для самостоятельной работы и курсового проектирования (выполнения курсовых работ) - комплекты учебной мебели - компьютерная техника с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду Программное обеспечение: Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Google Chrome (Свободно распространяемое ПО), Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016), Справочно-правовая система «Гарант» (Договор №27-ПЛДЗ/2024 от 27 декабря 2023 года).
№ 404 Библиотека, читальный зал с выходом в сеть Интернет - комплекты учебной мебели; - компьютерная техника с подключением к сети «Интернет», доступом в электронную информационно-образовательную среду и электронно-библиотечную систему. Программное обеспечение: Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Google Chrome (Свободно распространяемое ПО), Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016), Справочно-правовая система «Гарант» (Договор №27-ПЛДЗ/2024 от 27 декабря 2023 года).
№ 401 Актальный зал для проведения научно-студенческих конференций и мероприятий - специализированные кресла для актовых залов - сцена - трибуна - экран - технические средства, служащие для представления информации большой аудитории - компьютер - демонстрационное оборудование и аудиосистема - микрофоны Программное обеспечение: Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Google Chrome (Свободно распространяемое ПО), Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016).
№ 515 Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">- стеллажи- учебное оборудование |
|---|

Разработчик: Белобрагин В.В.