МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«ИВАНОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Шуйский филиал ИвГУ

Кафедра технологии, экономики и сервиса

ОДОБРЕНО:

Руководитель ОП

(подпись) О.Н. Рябова

«22» июня 2023 г.

Рабочая программа дисциплины

МЕНЕДЖМЕНТ В СЕРВИСЕ

Уровень высшего образования:	бакалавриат
Квалификация выпускника:	бакалавр
Направление подготовки:	43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) образовательной программы:	Сервис в торговле

Шуя

1. Цели освоения дисциплины

Цели освоения дисциплины «Менеджмент в сервисе» - формирование у обучающихся системы знаний об основах менеджмента, особенностях управления предприятием сферы сервиса; а также умений и навыков эффективного применения, полученных знаний в условиях профессиональной деятельности, а также осуществление практической подготовки обучающихся посредством выполнения определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью и направленных на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций по профилю образовательной программы.

2. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина «Менеджмент в сервисе» является обязательной для изучения; относится к обязательной части блока дисциплин Б1.

Успешное освоение данной дисциплины будет способствовать готовности обучающихся к освоению дисциплин: Диагностика персонального образа потребителя, Экономика, Правоведение, Маркетинг в сервисе, Социальная психология, Исследование систем управления в сервисе, Управление проектами в сервисе, Управление конфликтами в сфере торговли, Основы ценообразования в сервисе, Экономика малого бизнеса, Организация и планирование деятельности торгового предприятия, Менеджмент на торговом предприятии, Маркетинг торговых предприятий региона, Правовое обеспечение деятельности предприятий сервиса, Основы предпринимательской деятельности, Бизнес-процессы торговых предприятий, Материально-техническая база и оформление предприятий сервиса в торговле, Теория и практика продаж, Проектирование процесса предоставления услуг, Организация сервисных услуг в торговле, Электронная торговля, Электронные платежные системы и их использование в торговле, Реклама в торговле; прохождению учебной практики, ознакомительной практики, производственных практик – проектно-технологической практики, организационно-управленческой практики, сервисной практики, преддипломной практики; подготовке к сдаче и сдаче государственного экзамена, выполнению и защите выпускной квалификационной работы.

Студент, приступающий к изучению данной дисциплины, должен:

Знать:

- тенденции развития общества в целом как сложной динамичной системы, а также важнейших социальных институтов;
- способы регулирования общественных отношений, сущность социальных норм.

Уметь:

- анализировать актуальную информацию о социальных объектах, выявляя их общие черты и различия;
- устанавливать соответствия между существенными чертами и признаками изученных социальных явлений и обществоведческими терминами и понятиями;
- объяснять причинно-следственные и функциональные связи изученных социальных объектов (включая взаимодействия человека и общества, важнейших социальных институтов, общества и природной среды, общества и культуры, взаимосвязи подсистем и элементов общества);
- оценивать действия субъектов социальной жизни, включая личности, группы, организации, с точки зрения социальных норм, экономической рациональности.

Владеть:

- навыками поиска социальной информации, представленной в различных знаковых системах (текст, схема, таблица, диаграмма, аудиовизуальный ряд)
- владение базовым понятийным аппаратом социальных наук (сформированных в курсе обществознание в средней общеобразовательной школе).

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

3.1. Компетенции, формированию которых способствует данная дисциплина

При реализации дисциплины формируются следующие компетенции в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению подготовки:

а) универсальные компетенции (УК) и индикаторы их достижения:

Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции
Разработка и реализация проектов	УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.1. Определяет совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих достижение поставленной цели, исходя из действующих правовых норм. УК-2.2. Определяет ресурсное обеспечение для достижения поставленной цели. УК-2.3. Оценивает вероятные риски и ограничения в решении поставленных задач. УК-2.4. Определяет ожидаемые результаты решения поставленных задач.
Командная работа и лидерство	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Демонстрирует способность работать в команде, проявляет лидерские качества и умения. УК-3.2. Демонстрирует способность эффективного речевого и социального взаимодействия. УК-3.3. Демонстрирует навыки работы с институтами и организациями в процессе осуществления социального взаимодействия.

б) общепрофессиональные компетенции (ОПК) и индикаторы их достижения:

Наименование категории (группы) общепрофессиональных компетенций	Код и наименование общепрофессиональной компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции
Управление	ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности. ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности. ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых

		необходимо осуществление сервисной деятельности.

3.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения формируемых компетенций

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

– нормативно-правовые акты, регулирующие отношения в сфере проектной деятельности (УК-2 (индикаторы 1, 2, 3, 4);
– особенности проектного мышления (УК-2 (индикаторы 1, 2, 3, 4);
– основные этапы проектирования, их последовательность и взаимосвязь (УК-2 (индикаторы 1, 2, 3, 4);
– разновидности рисков и ограничений в проектной деятельности (УК-2 (индикаторы 1, 2, 3, 4);
– условия эффективного речевого взаимодействия (УК - 3 (индикаторы 1, 2, 3);
– особенности речевого взаимодействия в группе (УК- 3 (индикаторы 1, 2, 3);
– разновидности коммуникативных ролей в групповом общении (УК 3 (индикаторы 1, 2, 3);
– свойства и разновидности диалога-обсуждения (УК-3 (индикаторы 1, 2, 3);
– психологию групп и психологию лидерства (УК- 3 (индикаторы 1, 2, 3);
– психологию управления (УК- 3 (индикаторы 1, 2, 3);
– методы влияния и управления командой (УК 3 (индикаторы 1, 2, 3);
– основные показатели деятельности и методы их планирования (ОПК-2 (индикаторы 1, 2, 3);
– основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий сферы сервиса (ОПК-2 (индикаторы 1, 2, 3);
– принципы и технологию организации производственного процесса в пространстве и во времени; формы и методы проведения анализа выполнения плановых заданий (ОПК-2 (индикаторы 1, 2, 3).

Уметь:

– выделять в поставленной цели основные смысловые и структурные компоненты (УК-2 (индикаторы 1, 2, 3, 4);
– формулировать задачи на основе этапов получения промежуточных результатов (УК-2 (индикаторы 1, 2, 3, 4);
– определять совокупность необходимых ресурсов для реализации каждой задачи (УК-2 (индикаторы 1, 2, 3, 4);
– оценивать уровень и качество каждого ресурса, обеспечивающего выполнение определенной задачи (УК-2 (индикаторы 1, 2, 3, 4);
– выявлять возможности преодоления рисков и ограничений с учетом имеющихся ресурсов и резервов (УК-2 (индикаторы 1, 2, 3, 4);
– проектировать процесс решения каждой задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений (УК-2 (индикаторы 1, 2, 3, 4);
– организовывать взаимодействие в группе (определять общие цели, распределять роли и др.) (УК -3 (индикаторы 1, 2, 3);
– договариваться о правилах и вопросах для обсуждения в соответствии с поставленной перед группой задачей (УК - 3 (индикаторы 1, 2, 3);
– выделять общую точку зрения в обсуждении (УК - 3 (индикаторы 1, 2, 3);

– понимать позицию собеседника, различать в его речи мнение, доказательство, факты; гипотезы, аксиомы, теории и др. (УК- 3 (индикаторы 1, 2, 3);
– корректно и аргументированно отстаивать свою точку зрения в обсуждении, уметь выдвигать контраргументы, перефразировать свою мысль (УК - 3 (индикаторы 1,2,3);
– критически относиться к собственному мнению, признавать ошибочность своего мнения и корректировать его (УК - 3 (индикаторы 1, 2, 3);
– устранять в рамках обсуждения разрывы в коммуникации (УК - 3 (индикаторы 1, 2, 3);
– определять свои действия и действия партнера, которые способствовали или препятствовали продуктивному взаимодействию (УК - 3 (индикаторы 1, 2, 3);
– брать на себя ответственность за достижение коллективных целей (УК - 3 (индикаторы 1, 2, 3);
– мобилизовать членов команды, помогать им осознать ценность коллективных целей, личностные достоинства и ресурсы (УК - 3 (индикаторы 1, 2, 3);
– проявлять тактичность, доброжелательность в общении, уважение к индивидуальным, социальным и культурным различиям членов команды (УК - 3 (индикаторы 1, 2, 3);
– формулировать цели, ставить задачи управления (ОПК-2 (индикаторы 1, 2, 3);
– определять параметры производства и потребность в ресурсах (ОПК-2 (индикаторы 1, 2, 3);
– осуществлять контроль деятельности подразделений объектов сферы сервиса (ОПК-2 (индикаторы 1, 2, 3).

Владеть:
– приемами декомпозиции цели, используя вариативные трактовки задач, конкретизирующих различные пути достижения поставленной цели (УК-2 (индикаторы 1, 2, 3, 4);
– способами определения резервов, использование которых может компенсировать недостаток имеющихся ресурсов (УК-2 (индикаторы 1, 2, 3, 4);
– способами решения конкретных задач проекта на уровне заявленного качества и за установленное время (УК-2 (индикаторы 1, 2, 3, 4);
– навыками публичного представления результатов решения конкретной задачи проекта (УК-2 (индикаторы 1, 2, 3, 4);
– ценностями и нормами речевого поведения в процессе группового общения (культурой группового общения) (УК - 3 (индикаторы 1, 2, 3);
– приемами совместного порождения и развития содержания сообщения в процессе группового взаимодействия (УК - 3 (индикаторы 1, 2, 3);
– приемами гармонизации диалога в ходе группового обсуждения;
– методами влияния и управления командой (УК - 3 (индикаторы 1, 2, 3);
– методами и приемами планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса (ОПК-2 (индикаторы 1, 2, 3).

4. Объём и содержание дисциплины

Очная форма обучения

Объём дисциплины составляет 7 зачётных единиц (189 час.)
Контактная работа 68,08 час.
Самостоятельная работа 120,92 час.
Практическая подготовка 53 час.

Виды учебных занятий и формы промежуточной аттестации	1 сем.		2 сем.	
	Контактная работа с преподавателем	Самостоятельная работа обучающегося	Контактная работа с преподавателем	Самостоятельная работа обучающегося
Лекции	12	29,75	13,5	66
Практические занятия	12		28,5	
Зачёт	0,25	-	-	-
Групповые консультации перед экзаменом	-	-	1,5	-
Экзамен	-	-	0,33	25,17
Всего	24,25	29,75	43,83	91,17

Заочная форма обучения
Объём дисциплины составляет 7 зачётные единицы (189 час.)
Контактная работа 13,83 час.
Самостоятельная работа 175,17 час.
Практическая подготовка 61,5 час.

Виды учебных занятий и формы промежуточной аттестации	1 курс	
	Контактная работа с преподавателем	Самостоятельная работа обучающегося
Лекции	6	168,75
Практические	7,5	
Экзамен	0,33	6,42
Всего	13,83	175,17

4.1. Содержание дисциплины по разделам (темам), соотнесенное с видами и объемом учебных занятий

Очная форма обучения

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Семестр	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и объем (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости Формы промежуточной аттестации
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа		Самостоятельная работа обучающегося	
				Лаб.	Пр.		

1.	Тема 1. Понятие и содержание менеджмента в сервисе.	1	3	-	1,5	4,5	Доклад, выполнение практических заданий
2.	Тема 2. История формирования и развития науки об управлении	1	1,5	-	3	4,25	Выполнение практических заданий, решение задач
3.	Тема 3. Внутренняя и внешняя среда организации сферы сервиса.	1	1,5	-	1,5	4,5 ПП	Выполнение практических заданий, решение задач Текущий контроль 1
4.	Тема 4. Коммуникации в организации сферы сервиса	1	1,5	-	1,5 ПП	4,5	Выполнение практических заданий, решение задач
5.	Тема 5. Принятие управленческих решений	1	1,5	-	1,5 ПП	5	Доклад, выполнение практических заданий
6.	Тема 6. Стратегический менеджмент	1	1,5	-	1,5 ПП	4 ПП	Опрос, выполнение практических заданий
7.	Тема 7. Организация взаимодействий в организации. Построение организаций.	1	1,5	-	1,5 ПП	3 ПП	Опрос, выполнение практических заданий Текущий контроль 2
Всего за 1 семестр			12		12	29,75	Зачёт
8.	Тема 8. Мотивация как функция менеджмента	2	1,5	-	3 ПП	9	Выполнение практических заданий
9.	Тема 9. Контроль как функция менеджмента	2	1,5	-	3 ПП	9	Опрос, выполнение практических заданий
10.	Тема 10. Группы и групповая динамика	2	1,5	-	3 ПП	3 ПП	Опрос, выполнение практических заданий
11.	Тема 11. Лидерство и власть в	2	1,5	-	3	9	Опрос,

	организации				ПП		выполнение практических заданий Текущий контроль 1
12.	Тема 12. Управление конфликтами и стрессами	2	1,5	-	4,5	9	Опрос, выполнение практических заданий
13.	Тема 13. Управление изменениями в организации	2	1,5	-	3 ПП	9	Опрос, выполнение практических заданий
14.	Тема 14. Управление трудовыми ресурсами в организациях сферы сервиса.	2	1,5	-	3	6 ПП	Опрос, выполнение практических заданий
15.	Тема 15. Этика и культура управленческой деятельности	2	1,5	-	3	6 ПП	Опрос, выполнение практических заданий
16.	Тема 16. Эффективность менеджмента	2	1,5	-	3	6 ПП	Опрос, выполнение практических заданий Текущий контроль 2
Всего за 2 семестр			13,5	-	28,5	66	Экзамен
ИТОГО			25,5	-	40,5	95,75	Зачёт, Экзамен

Заочная форма обучения

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Курс	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и объем (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости Формы промежуточной аттестации
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа		Самостоятельная работа обучающегося	
				Лаб.	Пр.		
1.	Тема 1. Понятие и содержание менеджмента в сервисе	1	0,75	-	-	11,75	Доклад, выполнение практических заданий
2.	Тема 2. История формирования и развития науки об управлении	1	-	-	0,5	10	Выполнение практических заданий, решение

							задач
3.	Тема 3. Внутренняя и внешняя среда организации сферы сервиса	1	0,75	-	0,5 ПП	10	Выполнение практических заданий, решение задач Текущий контроль 1
4.	Тема 4. Коммуникации в организации сферы сервиса	1	0,75	-	0,5 ПП	10	Выполнение практических заданий, решение задач
5.	Тема 5. Принятие управленческих решений	1	0,75	-	0,5 ПП	10	Доклад, выполнение практических заданий
6.	Тема 6. Стратегический менеджмент	1	-	-	0,5 ПП	10	Опрос, выполнение практических заданий
7.	Тема 7. Организация взаимодействий в организации. Построение организаций	1	-	-	0,5 ПП	10	Опрос, выполнение практических заданий Текущий контроль 2
8.	Тема 8. Мотивация как функция менеджмента	1	0,75	-	0,5 ПП	10	Выполнение практических заданий
9.	Тема 9. Контроль как функция менеджмента	1	0,75	-	0,5 ПП	10	Опрос, выполнение практических заданий
10.	Тема 10. Группы и групповая динамика	1	-	-	0,5 ПП	10	Опрос, выполнение практических заданий
11.	Тема 11. Лидерство и власть в организации	1	-	-	0,5 ПП	10	Опрос, выполнение практических заданий Текущий контроль 1
12.	Тема 12. Управление конфликтами и стрессами	1	-	-	0,5	10 ПП	Опрос, выполнение практических заданий

13.	Тема 13. Управление изменениями в организации	1	0,75	-	0,5	10 ПП	Опрос, выполнение практических заданий
14.	Тема 14. Управление трудовыми ресурсами в организациях сферы сервиса	1	-	-	0,5	10 ПП	Опрос, выполнение практических заданий
15.	Тема 15. Этика и культура управленческой деятельности	1	-	-	0,5	10 ПП	Опрос
16.	Тема 16. Эффективность менеджмента	1	0,75	-	0,5	17 ПП	Опрос, выполнение практических заданий Текущий контроль 2
ИТОГО			6	-	7,5	168,75	Экзамен

4.2. Развернутое описание содержания учебного материала по разделам (темам)

Тема 1. Понятие и содержание менеджмента в сервисе.

Различные подходы к определению сущности менеджмента. Природа и состав функций менеджмента. Менеджмент как наука и искусство управления социально-экономическими системами. Особенности управления в организациях сферы услуг. Условия образования и характеристики организации. Управляемая и управляющие системы. Уровни управления. Инфраструктура менеджмента. Место менеджмента в системе экономических наук. Методология системного подхода к организации и управлению. Междисциплинарный характер менеджмента. Интеграционные процессы в менеджменте. Виды менеджмента. Управление как осуществление планирования, организации, мотивации и контроля, необходимое для достижения целей организации. Роли руководителя. Составляющие успеха организации сферы услуг. Институционализация акционерного капитала и формирование мощной социальной группы профессиональных управленцев - менеджеров. "Революция менеджеров".

Тема 2. История формирования и развития науки об управлении.

Условия и факторы возникновения и развития менеджмента. Исторические тенденции развития управления. Этапы в развитии менеджмента. Школы: классическая, человеческих отношений, человеческих ресурсов, системная. Развитие количественных методов обоснования решений. Исследование "организационной культуры" и форм демократизации управления. Разнообразие моделей менеджмента. Влияние национально-исторических факторов на развитие менеджмента. Развитие управления в России. Отечественная наука об управлении. Теория организации А.А. Богданова.

Тема 3. Внутренняя и внешняя среда организации сферы сервиса

Характеристики организации. Внутренняя среда организации сферы сервиса. Основные внутренние переменные в организации: цели, структура, задачи, технология, персонал. Важность и особенности исследования персонала как объекта управления. Внешняя среда организации сферы сервиса. Сложность, подвижность и неопределенность как характерные черты внешней среды. Среда прямого воздействия сферы сервиса: поставщики, потребители, конкуренты, законодательство и решения государственных органов. Среда

косвенного воздействия сферы сервиса: технология, общее состояние экономики, социокультурные факторы, политические факторы, отношения с местным населением, международные факторы.

Методы исследования внешней и внутренней среды организации.

Тема 4. Коммуникации в организации сферы сервиса.

Роль коммуникаций в обеспечении эффективности управленческого труда. Элементы и этапы процесса коммуникаций. Межличностные коммуникации. Межличностные барьеры: восприятие, семантика, обмен невербальной информацией, некачественная обратная связь, плохое слушание. Способы совершенствования искусства общения. Организационные коммуникации. Преграды в организационных коммуникациях: искажение сообщений, информационные перегрузки, неудовлетворительная структура организации. Направления совершенствования коммуникаций в организациях. Внешние и внутренние коммуникации. Коммуникации между организацией и ее средой. Средства коммуникации, применяемые в сфере сервиса.

Тема 5. Принятие управленческих решений.

Характеристика решений, принимаемых при осуществлении различных функций управления. Запрограммированные и незапрограммированные решения. Подходы к принятию решений и факторы, влияющие на процесс принятия управленческих решений в организациях сферы услуг. Этапы рационального выбора и реализации решений. Модели и методы принятия решений. Необходимость моделирования. Типы моделей: физическая модель, аналоговая модель, математическая модель. Процесс построения модели. Общие проблемы моделирования. Виды моделей: теория игр, модель управления запасами, модель теории очередей, модель линейного программирования, имитационное моделирование, экономический анализ. Платежная матрица. Дерево решений. Количественные и качественные методы прогнозирования. Определение риска.

Тема 6. Стратегический менеджмент.

Важнейшие функции управления: планирование, организация, мотивация и контроль. Стратегическое планирование как основа всех управленческих решений. Распределение ресурсов, адаптация к внешней среде, внутренняя координация, организационное стратегическое предвидение как основные виды управленческой деятельности. Характеристика целей организации. Миссия организации и ее выбор. Миссия организаций сферы услуг. Ценности и цели высшего руководства. Оценка и анализ внешней среды. Оценка внутренних, сильных и слабых сторон организации. Изучение стратегических альтернатив. Выбор стратегии. Планирование реализации стратегии. Тактические планы, политика, процедуры и правила. Управление реализацией стратегического плана и контроль его выполнения. Оценка стратегического плана. Количественные и качественные критерии оценки.

Тема 7. Организация взаимодействий в организации. Построение организаций.

Организация взаимодействия. Делегирование, ответственность и полномочия. Линейный, штабной, функциональный принципы построения организационных структур. Эффективная организация распределения полномочий. Полномочия и власть. Препятствия к эффективному делегированию полномочий. Направления преодоления этих препятствий. Построение организаций. Проектирование организационной структуры и его этапы. Альтернативные варианты организационных структур: бюрократические и адаптивные структуры. Положительные и отрицательные характеристики бюрократии. Департаментализация. Функциональная департаментализация. Образование дивизиональных структур. Адаптивные (органические) структуры. Проектные и матричные организации. Централизованные и децентрализованные организации. Преимущества централизации и децентрализации.

Тема 8. Мотивация как функция менеджмента.

Историческое развитие концепций мотивации. Современные теории мотивации: содержательные теории, процессуальные теории. Потребности и мотивационное поведение. Структура потребностей и использование различных способов мотивации. Внутренние и внешние вознаграждения. Содержательные теории мотивации. Мотивация и иерархия потребностей. Пирамида потребностей А. Маслоу. Мотивационная модель Мак Клелланда. Двухфакторная теория Ф.Герцберга. Сопоставление различных теорий потребностей. Процессуальные теории мотивации. Теория ожиданий и ее применимость в управлении. Теория справедливости. Модель Портера-Лоулера. Управление трудом и его особенности в сфере сервиса. Роль денег как фактора мотивации. Связь между заработной платой и результатами труда.

Тема 9. Контроль как функция менеджмента.

Значение регулирования и контроля в системе менеджмента. Причины, обусловливающие необходимость контроля. Основные виды контроля: предварительный контроль, текущий контроль, заключительный контроль. Требования, предъявляемые к контролю. Процесс контроля. Установление стандартов. Сопоставление достигнутых результатов с установленными стандартами. Выбор линии поведения менеджера. Коррекция отклонений от стандартов и планов. Поведенческие аспекты контроля. Оценка возможных негативных последствий контроля. Правила осуществления эффективного контроля в организациях сферы услуг. Характеристики эффективного контроля: стратегическая направленность контроля, ориентация на результаты, соответствие делу, своевременность контроля, гибкость контроля, простота контроля, экономичность контроля. Информационно-управляющие системы в планировании и контроле. Контроллинг как целостная система, ориентированная на выявление всех рисков и возможностей организации.

Тема 10. Группы и групповая динамика.

Виды групп и роль группового взаимодействия. Управление человеком и управление группой. Формальные и неформальные группы. Типы поведения в группах. Факторы, влияющие на эффективность работы группы.

Тема 11. Лидерство и власть в организации.

Лидерство в организации. Влияние и власть. Баланс власти. Формы власти и влияния. Влияние через участие трудящихся в управлении на основе партнерства. Сравнение различных методов влияния. Практическое использование влияния. Различные классификации стилей руководства. Автократичное, демократичное и либеральное руководство. Имидж руководителя организации сферы услуг, сервиса.

Тема 12. Управление конфликтами и стрессами.

Конфликт как отсутствие согласия между двумя или более сторонами. Типы конфликтов: внутриличностный конфликт, межличностный конфликт, конфликт между личностью и группой, межгрупповой конфликт. Причины и типы конфликтов в организациях сферы услуг. Модель процесса конфликта. Источники конфликта. Последствия конфликта. Комплексный подход в управлении, критерии его эффективности. Способы управления конфликтной ситуацией и стрессами. Структурные методы. Межличностные стили разрешения конфликтов.

Тема 13. Управление изменениями в организации.

Инновации и их виды. Сервисные инновации. Способы управления изменениями. Этапы успешного проведения изменений в организации. Использование участия работников в управлении для осуществления перемен. Преодоление сопротивления переменам. Формирование в организации благоприятного инновационного климата. Программы

организационного развития и оценка их эффективности. Факторы, определяющие эффективность менеджмента и тенденции ее изменения.

Тема 14. Управление трудовыми ресурсами в организациях сферы сервиса.

Планирование трудовых ресурсов: оценка наличных ресурсов, оценка будущих потребностей, программирование удовлетворения будущих потребностей. Анализ содержания работы. Набор и отбор кадров. Деловая оценка персонала. Определение заработной платы и льгот. Планирование развития и перемещения работников. Деловая карьера.

Тема 15. Этика и культура управленческой деятельности.

Сущность и понятие культуры управления. Культура управления как фактор повышения эффективности производства. Культура управления как часть человеческой культуры. Элементы культуры управления: культура работников управления, культура процессов управления, культура условий труда, культура документации. Понятие корпоративной культуры управления. Факторы, влияющие на культуру корпорации. Характеристика классификации культурных аспектов организации. Основные ценности корпоративной культуры. Этикет - одна их форма регуляции человеческого поведения. Правила делового этикета. Особенности делового этикета. Профессиональный этикет. Культура речи. Костюм делового человека. Подготовка деловых переговоров и стиль их ведения.

Тема 16. Эффективность менеджмента.

Эффективность менеджмента: внутренние и внешние параметры. Экономические и социальные аспекты эффективности. Сочетание интересов менеджмента, собственности и трудовых ресурсов фирмы. Менеджмент и оплата труда. Менеджмент и доходность фирмы. Методологические принципы качественной оценки эффективности менеджмента. Стратегия наращивания эффективности: выбор тенденций и их практическая реализация. Факторы, определяющие изменения эффективности менеджмента. Перспективы менеджмента.

5. Образовательные технологии, в том числе перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

В процессе изучения дисциплины предусматривается использование следующих образовательных технологий, методов обучения и инновационных форм учебных занятий:

1. Информационно-развивающие технологии с использованием использование мультимедийного оборудования при проведении занятий.
2. Развивающие проблемно-ориентированные технологии: работа в команде, междисциплинарное обучение, обучение на основе опыта и другие.
3. Личностно ориентированные технологии обучения: консультации; «индивидуальное обучение»; опережающая самостоятельная работа; изучение студентами нового материала до его изложения преподавателем на лекции и других аудиторных занятиях; подготовка к докладам на студенческих конференциях.

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине: мультимедиа технологии; интерактивная доска, технологии смешанного обучения; интерактивные информационные технологии, облачные технологии, поисковые системы.

6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа нацелена на изучение исследований и источников по теоретическим материалам дисциплины, подготовку к семинарским занятиям,

конспектирование учебного материала, написание рефератов, выполнение индивидуальных заданий, проработку лекционного материала, выполнение контрольной работы, подготовку к промежуточному контролю.

Виды самостоятельной работы студентов:

1) Подготовка и защита реферата по предложенной теме.
2) Подготовка докладов и презентаций по тематике семинаров.
3) Составление планов-конспектов по тематике семинаров.
4) Выполнение практических заданий.

Полностью весь методический материал по обеспечению самостоятельной работы студентов приводится в Приложении 1 к РП. Доступ к методическим материалам осуществляется через сайт Шуйского филиала ИвГУ, в том числе через ЭБС Шуйского филиала ИвГУ на платформе «Руконт».

7. Характеристика оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине

Очная форма обучения

Для текущего контроля успеваемости используются контрольные работы, домашние работы, выполнение реферата, выполнение практических заданий по темам.

Формой промежуточной аттестации по дисциплине «Менеджмент в сервисе» является зачёт (1 семестр), экзамен (2 семестр).

На зачете по дисциплине «Менеджмент в сервисе» контролируемые знания, умения и владения, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, проверяются с помощью тестирования и собеседования, используется смешанная форма проведения зачета. Максимальное количество баллов, которое возможно получить на зачете – 30 баллов.

Тестирование проводится на зачёте в течение 25 минут. Каждый вариант тест-билета содержит 15 заданий в тестовой форме.

Критерии оценки:

Каждое правильно выполненное задание оценивается в 1 балл, максимальное количество баллов – 15.

Если по отдельной теме студент набирает количество баллов ниже зачётного, то тема считается неосвоенной и баллы в рейтинг не прибавляются.

Собеседование предполагает содержательный ответ студента на два вопроса. Ответ студента на собеседовании максимально оценивается 15 баллами.

Критерии оценки

Зачётный билет состоит из двух вопросов. Ответы на вопросы оцениваются 10 баллами. При ответе на вопрос студенту необходимо переложить теоретические знания на практический конкретный пример, показать уровень сформированности компетенций.

Критерии оценки устного ответа в форме собеседования (10 баллов, за каждый вопрос максимально 5 баллов):

1) полнота ответа:
   - дан полный, развёрнутый ответ на поставленный вопрос (1 балл);
   - дан неполный ответ на поставленный вопрос (0,5 балла);
   - в случае отсутствия ответа на поставленный вопрос (0 баллов).
2) изложение теоретического материала:
   - показана совокупность осознанных знаний об объекте изучения, доказательно раскрыты основные положения, студент свободно оперирует понятиями, терминами, персоналиями и др. (1,5 балла);

- показана совокупность знаний об объекте изучения, доказательно раскрыты основные положения, допущены неточности в определении понятий, персоналий, терминов и др. (1 балл);
- допущены несущественные ошибки в изложении теоретического материала и употреблении терминов, персоналий, в ответе не присутствуют доказательные выводы (0,5 балла);
- допущены существенные ошибки в теоретическом материале, фактах, понятиях, персоналиях (0 баллов);

3) умение переложить теоретические знания на практический опыт:

- показано умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт с формулированием конкретных выводов и предложений, показана сформированность компетенции (1,5 балла);
- показано умение выделять существенные и несущественные моменты материала, аргументация своей позиции с опорой на факты, показана сформированность компетенций (1 балл);
- раскрытие проблемы на теоретическом уровне, слабо показано умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт, аргументация своей позиции без опоры на факты, сформированность компетенций показана слабо (0,5 балла);
- раскрытие проблемы на теоретическом уровне, не показано умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт, не представлены в ответе конкретные выводы и предложения, сформированность компетенций не показана (0 баллов).

4) структура ответа, грамотность речи:

- в ответе прослеживается чёткая структура, выстроенная в логической последовательности, ответ изложен литературным грамотным языком (1 балл);
- логика и последовательность изложения имеют некоторые нарушения, речь неграмотная (0,5 баллов);
- логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения, речь неграмотная (0 баллов).

Творческое задание выдается студенту за неделю до зачёта. Критерии оценки выполненного творческого задания (5 баллов):

1) задание выполнено полностью: узнавание объектов изучения, правильное использование специальных терминов, понятий, дан полный и правильный ответ; четко, грамотно различает факты, аргументы, оценочные суждения, анализирует, преобразовывает и использует их для решения практических задач; грамотно осуществляет сбор, обработку данных, проводит оценку собранной информации; аргументировано проводит анализ, интерпретацию данных в процессе решения прикладных задач в профессиональной области (5 баллов);

2) задание выполнено полностью, но с неточностями: узнавание объектов изучения, правильное использование специальных терминов, понятий, найден и использован верный алгоритм выполнения задания, ответ дан с незначительными неточностями, грамотно различает факты, аргументы, оценочные суждения; грамотно осуществляет сбор, анализ, обработку информации; грамотно анализирует и интерпретирует данные в процессе решения прикладных задач в профессиональной области (3 балла);

3) задание выполнено не полностью: узнавание объектов изучения, слабо показано умение использовать специальные термины, понятия, найден верный алгоритм решения

задачи, задание выполнено обобщенно, ответ дан со значительными неточностями, использует методы предоставления сервисных услуг с учетом различных факторов и особенностей (2 балла);

4) задание выполнено не полностью: узнавание объектов изучения, слабо показано умение использовать специальные термины, понятия, найден верный алгоритм решения задачи, задание выполнено обобщенно, ответ дан со значительными неточностями (1 балл);

5) задание не выполнено или выполнено частично: не грамотное использование специальных терминов, понятий, не найден и не использован верный алгоритм решения задания (или использован не неправильный алгоритм решения), дан не правильный ответ или ответ не дан (0 баллов).

Оценка результатов освоения дисциплины при рейтинговой системе оценивания формируется по 100-балльной шкале из результатов текущего контроля успеваемости и результатов, полученных на зачете.

Оценка на зачете выставляется по следующей шкале:

Шкала оценки результатов освоения дисциплины «Менеджмент в сервисе» на зачёте при рейтинговой системе оценивания

Повышенный уровень	Базовый уровень	Пороговый уровень	Ниже порогового уровня
зачтено	зачтено	зачтено	не зачтено
85-100 баллов	71-84 балла	61-70 баллов	60 и менее баллов

На экзамене по дисциплине «Менеджмент в сервисе» контролируемые знания, умения и владения, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, проверяются с помощью тестирования и собеседования, используется смешанная форма проведения зачета. Максимальное количество баллов, которое возможно получить на экзамене – 30 баллов.

Тестирование проводится на экзамене в течение 25 минут. Каждый вариант тест-билета содержит 15 заданий в тестовой форме.

Критерии оценки:

Каждое правильно выполненное задание оценивается в 1 балл, максимальное количество баллов – 15.

Если по отдельной теме студент набирает количество баллов ниже зачётного, то тема считается неосвоенной и баллы в рейтинг не прибавляются.

Собеседование предполагает содержательный ответ студента на два вопроса. Ответ студента на собеседовании максимально оценивается 15 баллами.

Критерии оценки

Экзаменационный билет состоит из двух вопросов. Ответы на вопросы оцениваются 10 баллами. При ответе на вопрос студенту необходимо переложить теоретические знания на практический конкретный пример, показать уровень сформированности компетенций.

Критерии оценки устного ответа в форме собеседования (10 баллов, за каждый вопрос максимально 5 баллов):

1) полнота ответа:

- дан полный, развёрнутый ответ на поставленный вопрос (1 балл);
- дан неполный ответ на поставленный вопрос (0,5 балла);
- в случае отсутствия ответа на поставленный вопрос (0 баллов).

2) изложение теоретического материала:

- показана совокупность осознанных знаний об объекте изучения, доказательно раскрыты основные положения, студент свободно оперирует понятиями, терминами, персоналиями и др. (1,5 балла);
- показана совокупность знаний об объекте изучения, доказательно раскрыты основные положения, допущены неточности в определении понятий, персоналий, терминов и др. (1 балл);
- допущены несущественные ошибки в изложении теоретического материала и употреблении терминов, персоналий, в ответе не присутствуют доказательные выводы (0,5 балла);
- допущены существенные ошибки в теоретическом материале, фактах, понятиях, персоналиях (0 баллов);

3) умение переложить теоретические знания на практический опыт:

- показано умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт с формулированием конкретных выводов и предложений, показана сформированность компетенции (1,5 балла);
- показано умение выделять существенные и несущественные моменты материала, аргументация своей позиции с опорой на факты, показана сформированность компетенций (1 балл);
- раскрытие проблемы на теоретическом уровне, слабо показано умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт, аргументация своей позиции без опоры на факты, сформированность компетенций показана слабо (0,5 балла);
- раскрытие проблемы на теоретическом уровне, не показано умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт, не представлены в ответе конкретные выводы и предложения, сформированность компетенций не показана (0 баллов).

4) структура ответа, грамотность речи:

- в ответе прослеживается чёткая структура, выстроенная в логической последовательности, ответ изложен литературным грамотным языком (1 балл);
- логика и последовательность изложения имеют некоторые нарушения, речь неграмотная (0,5 баллов);
- логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения, речь неграмотная (0 баллов).

Творческое задание выдается обучающимся за неделю до экзамена. Задание проверяется и оценивается на экзамене. Творческая работа оценивается 5 баллами.

Критерии оценки выполненного творческого задания (5 баллов):

1) задание выполнено полностью: узнавание объектов изучения, правильное использование специальных терминов, понятий, дан полный и правильный ответ; четко, грамотно различает факты, аргументы, оценочные суждения, анализирует, преобразовывает и использует их для решения практических задач; грамотно осуществляет сбор, обработку данных, проводит оценку собранной информации; аргументировано проводит анализ, интерпретацию данных в процессе решения прикладных задач в профессиональной области (5 баллов);

2) задание выполнено полностью, но с неточностями: узнавание объектов изучения, правильное использование специальных терминов, понятий, найден и использован верный алгоритм выполнения задания, ответ дан с незначительными неточностями, грамотно различает факты, аргументы, оценочные суждения; грамотно осуществляет сбор, анализ,

обработку информации; грамотно анализирует и интерпретирует данные в процессе решения прикладных задач в профессиональной области (3 балла);

3) задание выполнено не полностью: узнавание объектов изучения, слабо показано умение использовать специальные термины, понятия, найден верный алгоритм решения задачи, задание выполнено обобщенно, ответ дан со значительными неточностями, использует методы предоставления сервисных услуг с учетом различных факторов и особенностей (2 балла);

4) задание выполнено не полностью: узнавание объектов изучения, слабо показано умение использовать специальные термины, понятия, найден верный алгоритм решения задачи, задание выполнено обобщенно, ответ дан со значительными неточностями (1 балл);

5) задание не выполнено или выполнено частично: не грамотное использование специальных терминов, понятий, не найден и не использован верный алгоритм решения задания (или использован не неправильный алгоритм решения), дан не правильный ответ или ответ не дан (0 баллов).

Оценка результатов освоения дисциплины при рейтинговой системе оценивания формируется по 100-балльной шкале из результатов текущего контроля успеваемости и результатов, полученных на экзамене.

Оценка на экзамене выставляется по следующей шкале:

Шкала оценки результатов освоения дисциплины «Менеджмент в сервисе» на экзамене при рейтинговой системе оценивания

Повышенный уровень	Базовый уровень	Пороговый уровень	Ниже порогового уровня
отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно
85-100 баллов	71-84 балла	61-70 баллов	60 и менее баллов

Заочная форма обучения

На экзамене по дисциплине «Менеджмент в сервисе» контролируемые знания, умения и владения, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, проверяются с помощью тестирования и собеседования, используется смешанная форма проведения зачета. Максимальное количество баллов, которое возможно получить на экзамене – 30 баллов.

Тестирование проводится на экзамене в течение 25 минут. Каждый вариант тест-билета содержит 15 заданий в тестовой форме.

Критерии оценки:

Каждое правильно выполненное задание оценивается в 1 балл, максимальное количество баллов – 15.

Если по отдельной теме студент набирает количество баллов ниже зачётного, то тема считается неосвоенной.

Собеседование предполагает содержательный ответ студента на два вопроса. Ответ студента на собеседовании максимально оценивается 15 баллами.

Критерии оценки

Экзаменационный билет состоит из двух вопросов. Ответы на вопросы оцениваются 10 баллами. При ответе на вопрос студенту необходимо переложить теоретические знания на практический конкретный пример, показать уровень сформированности компетенций.

Критерии оценки устного ответа в форме собеседования (10 баллов, за каждый вопрос максимально 5 баллов):

1) полнота ответа:
- дан полный, развёрнутый ответ на поставленный вопрос (1 балл);
- дан неполный ответ на поставленный вопрос (0,5 балла);
- в случае отсутствия ответа на поставленный вопрос (0 баллов).

2) изложение теоретического материала:
- показана совокупность осознанных знаний об объекте изучения, доказательно раскрыты основные положения, студент свободно оперирует понятиями, терминами, персоналиями и др. (1,5 балла);
- показана совокупность знаний об объекте изучения, доказательно раскрыты основные положения, допущены неточности в определении понятий, персоналий, терминов и др. (1 балл);
- допущены несущественные ошибки в изложении теоретического материала и употреблении терминов, персоналий, в ответе не присутствуют доказательные выводы (0,5 балла);
- допущены существенные ошибки в теоретическом материале, фактах, понятиях, персоналиях (0 баллов);

3) умение переложить теоретические знания на практический опыт:
- показано умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт с формулированием конкретных выводов и предложений, показана сформированность компетенции (1,5 балла);
- показано умение выделять существенные и несущественные моменты материала, аргументация своей позиции с опорой на факты, показана сформированность компетенций (1 балл);
- раскрытие проблемы на теоретическом уровне, слабо показано умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт, аргументация своей позиции без опоры на факты, сформированность компетенций показана слабо (0,5 балла);
- раскрытие проблемы на теоретическом уровне, не показано умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт, не представлены в ответе конкретные выводы и предложения, сформированность компетенций не показана (0 баллов).

4) структура ответа, грамотность речи:
- в ответе прослеживается чёткая структура, выстроенная в логической последовательности, ответ изложен литературным грамотным языком (1 балл);
- логика и последовательность изложения имеют некоторые нарушения, речь неграмотная (0,5 баллов);
- логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения, речь неграмотная (0 баллов).

Творческое задание выдается обучающимся за неделю до экзамена. Задание проверяется и оценивается на экзамене. Творческая работа оценивается 5 баллами.

Критерии оценки выполненного творческого задания (5 баллов):

1) задание выполнено полностью: узнавание объектов изучения, правильное использование специальных терминов, понятий, дан полный и правильный ответ; четко, грамотно различает факты, аргументы, оценочные суждения, анализирует, преобразовывает и использует их для решения практических задач; грамотно осуществляет сбор, обработку данных, проводит оценку собранной информации; аргументировано проводит анализ,

интерпретацию данных в процессе решения прикладных задач в профессиональной области (5 баллов);

2) задание выполнено полностью, но с неточностями: узнавание объектов изучения, правильное использование специальных терминов, понятий, найден и использован верный алгоритм выполнения задания, ответ дан с незначительными неточностями, грамотно различает факты, аргументы, оценочные суждения; грамотно осуществляет сбор, анализ, обработку информации; грамотно анализирует и интерпретирует данные в процессе решения прикладных задач в профессиональной области (3 балла);

3) задание выполнено не полностью: узнавание объектов изучения, слабо показано умение использовать специальные термины, понятия, найден верный алгоритм решения задачи, задание выполнено обобщенно, ответ дан со значительными неточностями, использует методы предоставления сервисных услуг с учетом различных факторов и особенностей (2 балла);

4) задание выполнено не полностью: узнавание объектов изучения, слабо показано умение использовать специальные термины, понятия, найден верный алгоритм решения задачи, задание выполнено обобщенно, ответ дан со значительными неточностями (1 балл);

5) задание не выполнено или выполнено частично: не грамотное использование специальных терминов, понятий, не найден и не использован верный алгоритм решения задания (или использован не неправильный алгоритм решения), дан не правильный ответ или ответ не дан (0 баллов).

Оценка на экзамене выставляется по следующей шкале:

Шкала оценки результатов освоения дисциплины «Менеджмент в сервисе»

Повышенный уровень	Базовый уровень	Пороговый уровень	Ниже порогового уровня
отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно
26-30 баллов	21-25 баллов	17-20 баллов	менее 17 баллов

Фонд оценочных средств по дисциплине в полном объёме представлен в Приложении 2 к рабочей программе.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Учебная и учебно-методическая литература:

– основная литература:

1. Блинов, А. О. Теория менеджмента : учебник / А. О. Блинов, Н. В. Угрюмова. – Москва : Дашков и К°, 2020. – 304 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573334. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-03550-0. – Текст : электронный.
2. Герчикова, И. Н. Менеджмент : учебник / И. Н. Герчикова. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юнити-Дана, 2015. – 510 с. : табл., схемы – (Золотой фонд российских учебников). – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114981. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-01095-3. – Текст : электронный.
3. Голова, А. Г. Управление продажами: учебник / А. Г. Голова. - Москва: Дашков и К, 2013. - 280 с.
4. Маслова, Е. Л. Менеджмент : учебник / Е. Л. Маслова. – Москва : Дашков и К°, 2020. – 333 с.: ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL:

https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573337. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-03547-0. – Текст : электронный.

– дополнительная литература:

1. Акмаева, Р. И. Менеджмент : учебник / Р. И. Акмаева, Н. Ш. Епифанова, А. П. Лунев. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2018. – 441 с. : табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=491959. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4475-9631-6. – DOI 10.23681/491959. – Текст : электронный.
2. Веснин В. Р. Менеджмент: учебник / В. Р. Веснин. - 2-е изд.; перераб. и доп. - Москва: Проспект, 2004. - 504 с.
3. Виханский, О. С. Менеджмент: учебник / О. С. Виханский, А. И. Наумов. - 4-е изд.; перераб. и доп. - Москва: Экономистъ, 2006. - 670 с.
4. Герчикова, И. Н. Менеджмент: практикум : учебное пособие / И. Н. Герчикова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юнити-Дана, 2015. – 799 с. : табл., граф., схемы – (Золотой фонд российских учебников). – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115014. – Библиогр. в кн. – ISBN 5-238-00889-9. – Текст : электронный.
5. Драчева, Е. Л. Менеджмент: учебник / Е. Л. Драчева, Л. И. Юликов. - 6-е изд.; стер. - Москва: Академия, 2006. - 288 с.
6. Ефимов, А. Н. Менеджмент: практикум : учебное пособие / А. Н. Ефимов, Е. Н. Барикаев. – Москва : Юнити-Дана, 2015. – 119 с. : табл., схемы – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115011. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-01606-1. – Текст : электронный.
7. Марусева, И. В. Менеджмент и маркетинг в сервисе (PR и реклама как инструментарий) : учебное пособие : [16+] / И. В. Марусева, А. В. Кокарева ; под общ. ред. И. В. Марусевой. – Изд. 2-е, перераб. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019. – 592 с. : ил., схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562282. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4475-9885-3. – Текст : электронный.
8. Менеджмент : учебник / Т. В. Вырупаева, Л. С. Драганчук, О. Л. Егошина [и др.] ; Сибирский федеральный университет. – Красноярск : Сибирский федеральный университет (СФУ), 2016. – 380 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=497293. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7638-3434-5. – Текст : электронный.

Интернет-ресурсы:

1. Медиапортал NEW RETAIL. интернет-журнал о розничной и онлайн торговле [Электронный ресурс]. - Режим доступа: https://new-retail.ru/
2. Министерство торговли и промышленности [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://minpromtorg.gov.ru/
3. Портал Retail.ru. Ритейлеру и поставщику [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.retail.ru/

Современные профессиональные базы данных и информационно-справочные системы:

1. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://window.edu.ru/ свободный.
2. Информационно-правовая система Консультант плюс [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/ свободный.
3. Коллекция Шуйского филиала ИвГУ на национальном цифровом ресурсе «Руконт» // Национальный цифровой ресурс Руконт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.rucont.ru/ по паролю.

4. Российское образование: Федеральный образовательный портал [Электронный ресурс].– Режим доступа: http://www.edu.ru/ свободный.
5. Словари и энциклопедии на Академике [Электронный ресурс]. - Режим доступа: https://dic.academic.ru/ свободный.
6. Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.gks.ru/ свободный.
7. Федеральный образовательный портал: Экономика. Социология. Менеджмент [Электронный ресурс].– Режим доступа: http://www.ecsocman.edu.ru/ свободный.
8. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.biblioclub.ru/ по паролю.

Программное обеспечение:

В процессе изучения дисциплины используются офисные пакеты Microsoft Office, Open Office, программа для просмотра и чтения файлов PDF Adobe Acrobat Reader DC, программа для воспроизведения флэш-анимации в браузерах Adobe Flash Player, вэб-обозреватели Google Chrome, Opera, Антивирус Касперского, 1С университет.

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для предоставления учебной информации большой аудитории.

2. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения.

3. Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения.

4. Учебная аудитория для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения.

5. Помещение для самостоятельной работы, оснащенное специализированной мебелью, компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

6. Учебно-наглядные пособия для занятий лекционного типа, обеспечивающие тематические иллюстрации: электронные презентации, раздаточные карточки.

Автор(ы) рабочей программы дисциплины: О.В. Зинченко, доцент кафедры технологии, экономики и сервиса, кандидат экономических наук.

Программа рассмотрена на заседании кафедры технологии, экономики и сервиса «11» февраля 2020 г., протокол № 7

Программа обновлена
протокол заседания кафедры № 11 от «14» июня 2021 г.
Согласовано:
Руководитель ОП _____ О.Н. Рябова
(подпись)

Программа обновлена
протокол заседания кафедры № 7 от «21» февраля 2022 г.
Согласовано:
Руководитель ОП _____ О.Н. Рябова
(подпись)

Программа обновлена
протокол заседания кафедры № 10 от «22» июня 2023 г.
Согласовано:
Руководитель ОП _____ О.Н. Рябова
(подпись)

Приложение 1

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям
1 семестр
Практическое занятие 1 (тема 1)

Тема 1. Понятие и содержание менеджмента в сервисе

Вопросы для обсуждений

1. Различные подходы к определению сущности менеджмента.
2. Природа и состав функций менеджмента.
3. Особенности управления в организациях сферы услуг и сферы торговли.
4. Условия образования и характеристики организации. Управляемая и управляющие системы.
5. Уровни управления.
6. Инфраструктура менеджмента.
7. Методология системного подхода к организации и управлению.
8. Междисциплинарный характер менеджмента. Интеграционные процессы в менеджменте.
9. Виды менеджмента.
10. Управление как осуществление планирования, организации, мотивации и контроля, необходимое для достижения целей организации.
11. Роль руководителя в организации. Составляющие успеха организации сферы услуг.

Литература:

1. Блинов, А.О. Теория менеджмента : учебник / А.О. Блинов, Н.В. Угрюмова. – Москва : Дашков и К°, 2020. – 304 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573334
2. Герчикова, И.Н. Менеджмент : учебник / И.Н. Герчикова. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юнити, 2015. – 510 с. : табл., схемы – (Золотой фонд российских учебников). – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114981
3. Голова, А. Г. Управление продажами: учебник / А. Г. Голова. - Москва: Дашков и К, 2013. - 280 с.
4. Маслова, Е.Л. Менеджмент : учебник / Е.Л. Маслова. – Москва : Дашков и К°, 2020. – 333 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573337

Темы рефератов по данному разделу:

1. Менеджмент и управление: это одно и то же?
2. Менеджмент: история термина.
3. Менеджер в современной организации.
4. Разница между менеджером и предпринимателем.
5. Субъект и объект менеджмента.
6. Тактическая и стратегическая задачи менеджмента.
7. Система управления – понятие и порядок функционирования.
8. Подсистемы системы управления.
9. Принципы управления.
10. Методы управления в отечественной и зарубежной практике. Их содержание и отличие.
11. Подходы менеджмента в отечественной практике управления.

Тестовые задания для самоконтроля

1. Менеджмент – это:
А) деятельность, направленная на координирование действий персонала организации;
Б) деятельность, способствующая достижению желаемых результатов;
В) деятельность, направленная на рациональное использование ресурсов организации.
2. Образуйте пары из нижеследующих понятий:
Начальник цеха Оперативное управление
Генеральный директор Тактическое управление
Мастер Стратегическое управление
3. Управление как информационный процесс представляет собой:
А) передачу информации подчиненным;
Б) получение информации от подчиненных;
В) получение информации из объекта управления и передачу информации в объект управления;
Г) кругооборот информации между управляющей системой и объектом управления или внешней средой.
4. Образуйте пары из нижеприведенных понятий:
Задача планирования построение оргструктуры организации
Задача контроля побуждение сотрудников к эффективной деятельности
Задача мотивации постановка целей и определение путей их достижения
Задача организации сравнение желаемого и полученного результата
Задача оперативного
регулирования устранение отклонений
5. Основные функции управления это:
А) те, которые должны исполняться сотрудниками любой организации;
Б) функции, которые должны исполняться высшим руководством организации;
В) функции, которые должны исполняться любым руководителем независимо от исполнения им специальной функции исполнения;
Г) функции, которые должны исполняться любым руководителем независимо от его статуса в организации и исполнения специальной функции управления.
6. Соедините понятия правого и левого столбца:
А) Управленческое решение
Б) Технические средства обработки информации
В) Интеллектуальные способности
Г) Информация о проблемах
1. Предмет труда
2. Результат труда
3. Опыт, навыки
4. Средства труда
7. Какое из нижеприведенных определений относится к принципам управления:
а) это обособленная область управленческой деятельности;

б) это основные правила управленческой деятельности;

в) это способы достижения цели.

Практическое занятие 2-3 (тема 2)

Тема 2. История формирования и развития науки об управлении

Вопросы для обсуждений

1. Условия и факторы возникновения и развития менеджмента.
2. Исторические тенденции развития управления. Этапы в развитии менеджмента.
3. Школы: классическая, человеческих отношений, человеческих ресурсов, системная.
4. Истоки управленческой мысли (4-е тыс. до н.э. —V в.)
5. Управленческая мысль в эпоху феодализма, генезиса и становления капитализма (V-XIX вв.)
6. Школа научного управления
7. Классическая или административная школа управления
8. Школа человеческих отношений
9. Истоки возникновения поведенческой школы
10. Теории мотивации
11. Развитие количественных методов обоснования решений.
12. Исследование "организационной культуры" и форм демократизации управления.
13. Разнообразие моделей менеджмента. Влияние национально-исторических факторов на развитие менеджмента.
14. Развитие управления в России. Отечественная наука об управлении. Теория организации А.А. Богданова.

Литература:

1. Блинов, А.О. Теория менеджмента : учебник / А.О. Блинов, Н.В. Угрюмова. – Москва : Дашков и К°, 2020. – 304 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573334
2. Герчикова, И.Н. Менеджмент : учебник / И.Н. Герчикова. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юнити, 2015. – 510 с. : табл., схемы – (Золотой фонд российских учебников). – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114981
3. Голова, А. Г. Управление продажами: учебник / А. Г. Голова. - Москва: Дашков и К, 2013. - 280 с.
4. Маслова, Е.Л. Менеджмент : учебник / Е.Л. Маслова. – Москва : Дашков и К°, 2020. – 333 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573337

Вопросы для повторения

1. Какова природа «управления»? Сравните представленные в главе позиции разных теоретиков по этому вопросу.
2. Когда зародились управление и менеджмент?
3. Поясните, что представляет собой управленческая революция и итогом какой из них явилось зарождение менеджмента?
4. Как повлияло развитие рыночных отношений на возникновение менеджмента?
5. Какова роль индустриального способа организации производства в возникновении менеджмента?
6. Назовите причины, способствующие отделению собственности от управления.

7. Какими были условия развития менеджмента в эпоху массового производства, массового сбыта и постиндустриальную?
8. В чем заключалась ошибка Г.Форда как менеджера?
9. Какова объективная причина зарождения школы научного управления?
10. В чем Вы видите главное достижение Ф.Тейлора, Ф и Л.Гилбрет, Г.Эмерсона?
11. Какие из принципов производительности Эмерсона не потеряли своей актуальности и сегодня?
12. В чем принципиальное отличие во взглядах представителей административной и научной школ?
13. Представьте суть учения А. Файоля.
14. Каков вклад ученых – представителей административной школы в развитии менеджмента?
15. Каковы взгляды неоклассического направления в менеджменте и кто его основные представители?
16. В чем отличие системного подхода к управлению от процессного подхода и подхода с точки зрения выделения различных школ?
17. Какие возможные концепции формирования российского менеджмента возникли после перехода России к рыночной экономике?
18. Назовите ведущих российских деятелей в области НОТ и управления в 1920-е гг. В чем суть их концепций?
19. Как Вы считаете, в Советском Союзе менеджмент существовал?

Практическое занятие 4 (тема 3)

Тема 3. Внутренняя и внешняя среда организации сферы сервиса

Вопросы для обсуждений

1. Характеристики организации.
2. Внутренняя среда организации сферы сервиса. Основные внутренние переменные в организации: цели, структура, задачи, технология, персонал. Важность и особенности исследования персонала как объекта управления.
3. Внешняя среда организации сферы сервиса. Сложность, подвижность и не-определенность как характерные черты внешней среды.
4. Среда прямого воздействия сферы сервиса: поставщики, потребители, конкуренты, законодательство и решения государственных органов.
5. Среда косвенного воздействия сферы сервиса: технология, общее состояние эко-номики, социокультурные факторы, политические факторы, отношения с местным населением, международные факторы.
6. Методы исследования внешней и внутренней среды организации.

Литература:

1. Блинов, А.О. Теория менеджмента : учебник / А.О. Блинов, Н.В. Угрюмова. – Москва : Дашков и К°, 2020. – 304 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573334
2. Герчикова, И.Н. Менеджмент : учебник / И.Н. Герчикова. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юнити, 2015. – 510 с. : табл., схемы – (Золотой фонд российских учебников). – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114981
3. Голова, А. Г. Управление продажами: учебник / А. Г. Голова. - Москва: Дашков и К, 2013. - 280 с.
4. Маслова, Е.Л. Менеджмент : учебник / Е.Л. Маслова. – Москва : Дашков и К°, 2020. – 333 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL:

http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573337

Практическое занятие 5 (тема 4)

Тема 4. Коммуникации в организации сферы сервиса

Вопросы для обсуждений

1. Роль коммуникаций в обеспечении эффективности управленческого труда.
2. Элементы и этапы процесса коммуникаций.
3. Межличностные коммуникации. Межличностные барьеры: восприятие, семантика, обмен невербальной информацией, некачественная обратная связь, плохое слушание. Способы совершенствования искусства общения.
4. Организационные коммуникации. Преграды в организационных коммуникациях: искажение сообщений, информационные перегрузки, неудовлетворительная структура организации.
5. Направления совершенствования коммуникаций в организациях.
6. Внешние коммуникации. Коммуникации между организацией и ее средой. Средства коммуникации, применяемые в сфере сервиса.

Литература:

1. Блинов, А.О. Теория менеджмента : учебник / А.О. Блинов, Н.В. Угрюмова. – Москва : Дашков и К°, 2020. – 304 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573334
2. Герчикова, И.Н. Менеджмент : учебник / И.Н. Герчикова. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юнити, 2015. – 510 с. : табл., схемы – (Золотой фонд российских учебников). – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114981
3. Голова, А. Г. Управление продажами: учебник / А. Г. Голова. - Москва: Дашков и К, 2013. - 280 с.
4. Маслова, Е.Л. Менеджмент : учебник / Е.Л. Маслова. – Москва : Дашков и К°, 2020. – 333 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573337

Практическое занятие 6 (тема 5)

Тема 5. Принятие управленческих решений

Вопросы для обсуждений

1. Характеристика решений, принимаемых при осуществлении различных функций управления. Запрограммированные и незапрограммированные решения.
2. Подходы к принятию решений и факторы, влияющие на процесс принятия управленческих решений в организациях сферы услуг.
3. Этапы рационального выбора и реализации решений.
4. Модели и методы принятия решений.
5. Типы моделей: физическая модель, аналоговая модель, математическая модель.
6. Процесс построения модели. Общие проблемы моделирования.
7. Виды моделей: теория игр, модель управления запасами, модель теории очередей, модель линейного программирования, имитационное моделирование, экономический анализ. Платежная матрица. Дерево решений.
8. Количественные и качественные методы прогнозирования.
9. Определение риска при принятии управленческих решений.

Задания по теме

1. Выполните задачу 6.1, задачу 6.2, задачу 6.3 из практикума Ефимова А.Н. Менеджмент на стр. 33- 36.

Литература:

1. Блинов, А.О. Теория менеджмента : учебник / А.О. Блинов, Н.В. Угрюмова. – Москва : Дашков и К°, 2020. – 304 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573334
2. Герчикова, И.Н. Менеджмент : учебник / И.Н. Герчикова. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юнити, 2015. – 510 с. : табл., схемы – (Золотой фонд российских учебников). – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114981
3. Голова, А. Г. Управление продажами: учебник / А. Г. Голова. - Москва: Дашков и К, 2013. - 280 с.
4. Маслова, Е.Л. Менеджмент : учебник / Е.Л. Маслова. – Москва : Дашков и К°, 2020. – 333 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573337

Практическое занятие 7 (тема 6)

Тема 6. Стратегический менеджмент

Вопросы для обсуждений

1. Функции управления: планирование, организация, мотивация и контроль.
2. Стратегическое планирование как основа всех управленческих решений.
3. Распределение ресурсов, адаптация к внешней среде, внутренняя координация, организационное стратегическое предвидение как основные виды управленческой деятельности.
4. Характеристика целей организации. Миссия организации и ее выбор. Миссия организаций сферы услуг. Ценности и цели высшего руководства. Оценка и анализ внешней среды.
5. Оценка внутренних, сильных и слабых сторон организации.
6. Изучение стратегических альтернатив.
7. Выбор стратегии. Планирование реализации стратегии.
8. Тактические планы, политика, процедуры и правила.
9. Управление реализацией стратегического плана и контроль его выполнения.
10. Оценка стратегического плана. Количественные и качественные критерии оценки.

Литература:

1. Блинов, А.О. Теория менеджмента : учебник / А.О. Блинов, Н.В. Угрюмова. – Москва : Дашков и К°, 2020. – 304 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573334
2. Герчикова, И.Н. Менеджмент : учебник / И.Н. Герчикова. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юнити, 2015. – 510 с. : табл., схемы – (Золотой фонд российских учебников). – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114981
3. Голова, А. Г. Управление продажами: учебник / А. Г. Голова. - Москва: Дашков и К, 2013. - 280 с.
4. Маслова, Е.Л. Менеджмент : учебник / Е.Л. Маслова. – Москва : Дашков и К°, 2020. – 333 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573337

Практическое занятие 8 (тема 7)

Тема 7. Организация взаимодействий в организации. Построение организаций

Вопросы для обсуждений

1. Организация взаимодействия.
2. Делегирование, ответственность и полномочия.
3. Линейный, штабной, функциональный принципы построения организационных структур.
4. Эффективная организация распределения полномочий.
5. Полномочия и власть. Препятствия к эффективному делегированию полномочий. Направления преодоления этих препятствий.
6. Построение организаций. Проектирование организационной структуры и его этапы.
7. Альтернативные варианты организационных структур: бюрократические и адаптивные структуры. Положительные и отрицательные характеристики бюрократии. Департаментализация. Функциональная департаментализация. Образование дивизиональных структур. Адаптивные (органические) структуры. Проектные и матричные организации. Централизованные и децентрализованные организации. Преимущества централизации и децентрализации.

2 семестр

Практическое занятие 1-2 (тема 8)

Тема 8. Мотивация как функция менеджмента

Вопросы для обсуждений

1. Историческое развитие концепций мотивации. Современные теории мотивации: содержательные теории, процессуальные теории.
2. Потребности и мотивационное поведение. Структура потребностей и использование различных способов мотивации.
3. Внутренние и внешние вознаграждения.
4. Содержательные теории мотивации.
5. Мотивация и иерархия потребностей. Пирамида потребностей А. Маслоу.
6. Мотивационная модель Мак Клелланда.
7. Двухфакторная теория Ф.Герцберга.
8. Сопоставление различных теорий потребностей.
9. Процессуальные теории мотивации.
10. Теория ожиданий и ее применимость в управлении.
11. Теория справедливости.
12. Модель Портера-Лоулера.
13. Управление трудом и его особенности в сфере сервиса. Роль денег как фактора мотивации. Связь между заработной платой и результатами труда.

Задания по теме

1. Выполните задачу 13.1. из практикума Ефимова А.Н. Менеджмент на стр. 88.
2. Напишите эссе по двум предложенным темам:
   а) Мотивация персонала и управление талантами (на примере конкретной торговой организации).
   б) Структура потребностей менеджеров различных уровней управления.
   в) Структура потребностей менеджера и использование различных способов мотивации.
   г) Внутренние и внешние вознаграждения менеджера в сфере торговли.
   д) Применение содержательных теорий мотивации в современной организации.
   е) Теория ожиданий и ее применимость в управлении.
   ж) Теория справедливости и ее применение на предприятиях торговли.

Литература:

1. Блинов, А.О. Теория менеджмента : учебник / А.О. Блинов, Н.В. Угрюмова. – Москва : Дашков и К°, 2020. – 304 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573334
2. Герчикова, И.Н. Менеджмент : учебник / И.Н. Герчикова. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юнити, 2015. – 510 с. : табл., схемы – (Золотой фонд российских учебников). – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114981
3. Голова, А. Г. Управление продажами: учебник / А. Г. Голова. - Москва: Дашков и К, 2013. - 280 с.
4. Маслова, Е.Л. Менеджмент : учебник / Е.Л. Маслова. – Москва : Дашков и К°, 2020. – 333 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573337

Практическое занятие 3-4 (тема 9)

Тема 9. Контроль как функция менеджмента

Вопросы для обсуждений

1. Основные виды контроля: предварительный контроль, текущий контроль, заключительный контроль.
2. Требования, предъявляемые к контролю.
3. Процесс контроля.
4. Установление стандартов. Сопоставление достигнутых результатов с установленными стандартами.
5. Коррекция отклонений от стандартов и планов.
6. Оценка возможных негативных последствий контроля. Правила осуществления эффективного контроля в организациях сферы услуг. Характеристики эффективного контроля: стратегическая направленность контроля, ориентация на результаты, соответствие делу, своевременность контроля, гибкость контроля, простота контроля, экономичность контроля.
7. Информационно-управляющие системы в планировании и контроле.
8. Контроллинг как целостная система, ориентированная на выявление всех рисков и возможностей организации.

Литература:

1. Блинов, А.О. Теория менеджмента : учебник / А.О. Блинов, Н.В. Угрюмова. – Москва : Дашков и К°, 2020. – 304 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573334
2. Герчикова, И.Н. Менеджмент : учебник / И.Н. Герчикова. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юнити, 2015. – 510 с. : табл., схемы – (Золотой фонд российских учебников). – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114981
3. Голова, А. Г. Управление продажами: учебник / А. Г. Голова. - Москва: Дашков и К, 2013. - 280 с.
4. Маслова, Е.Л. Менеджмент : учебник / Е.Л. Маслова. – Москва : Дашков и К°, 2020. – 333 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573337

Практическое занятие 5-6 (тема 10)

Тема 10. Группы и групповая динамика

Вопросы для обсуждений

1. Виды групп и роль группового взаимодействия.
2. Управление человеком и управление группой.

3. Формальные и неформальные группы.
4. Типы поведения в группах.
5. Факторы, влияющие на эффективность работы группы.

Задания по теме

1. Выполните задачу 12.1, 12.4 из практикума Ефимова А.Н. Менеджмент на стр. 88.

Литература:

1. Блинов, А.О. Теория менеджмента : учебник / А.О. Блинов, Н.В. Угрюмова. – Москва : Дашков и К°, 2020. – 304 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573334
2. Герчикова, И.Н. Менеджмент : учебник / И.Н. Герчикова. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юнити, 2015. – 510 с. : табл., схемы – (Золотой фонд российских учебников). – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114981
3. Голова, А. Г. Управление продажами: учебник / А. Г. Голова. - Москва: Дашков и К, 2013. - 280 с.
4. Маслова, Е.Л. Менеджмент : учебник / Е.Л. Маслова. – Москва : Дашков и К°, 2020. – 333 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573337

Практическое занятие 7-8 (тема 11)

Тема 11. Лидерство и власть в организации

Вопросы для обсуждений

1. Лидерство в организации.
2. Влияние и власть. Баланс власти. Формы власти и влияния.
3. Влияние через участие трудящихся в управлении на основе партнерства. Сравнение различных методов влияния.
4. Практическое использование влияния.
5. Различные классификации стилей руководства. Автократичное, демократичное и либеральное руководство.
6. Имидж руководителя организации сферы услуг, сервиса.

Литература:

1. Блинов, А.О. Теория менеджмента : учебник / А.О. Блинов, Н.В. Угрюмова. – Москва : Дашков и К°, 2020. – 304 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573334
2. Герчикова, И.Н. Менеджмент : учебник / И.Н. Герчикова. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юнити, 2015. – 510 с. : табл., схемы – (Золотой фонд российских учебников). – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114981
3. Голова, А. Г. Управление продажами: учебник / А. Г. Голова. - Москва: Дашков и К, 2013. - 280 с.
4. Маслова, Е.Л. Менеджмент : учебник / Е.Л. Маслова. – Москва : Дашков и К°, 2020. – 333 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573337

Практическое занятие 9-11 (тема 12)

Тема 12. Управление конфликтами и стрессами

Вопросы для обсуждений

1. Типы конфликтов: внутриличностный конфликт, межличностный конфликт, конфликт между личностью и группой, межгрупповой конфликт.
2. Причины и типы конфликтов в организациях сферы услуг.
3. Модель процесса конфликта.
4. Источники конфликта.
5. Последствия конфликта.
6. Комплексный подход в управлении, критерии его эффективности.
7. Способы управления конфликтной ситуацией и стрессами. Структурные методы.
8. Межличностные стили разрешения конфликтов.

Литература:

1. Блинов, А.О. Теория менеджмента : учебник / А.О. Блинов, Н.В. Угрюмова. – Москва : Дашков и К°, 2020. – 304 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573334
2. Герчикова, И.Н. Менеджмент : учебник / И.Н. Герчикова. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юнити, 2015. – 510 с. : табл., схемы – (Золотой фонд российских учебников). – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114981
3. Голова, А. Г. Управление продажами: учебник / А. Г. Голова. - Москва: Дашков и К, 2013. - 280 с.
4. Маслова, Е.Л. Менеджмент : учебник / Е.Л. Маслова. – Москва : Дашков и К°, 2020. – 333 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573337

Практическое занятие 12-13 (тема 13)

Тема 13. Управление изменениями в организации

Вопросы для обсуждений

1. Инновации и их виды.
2. Сервисные инновации.
3. Способы управления изменениями.
4. Этапы успешного проведения изменений в организации.
5. Использование участия работников в управлении для осуществления перемен. Преодоление сопротивления переменам.
6. Формирование в организации благоприятного инновационного климата.
7. Программы организационного развития и оценка их эффективности.
8. Факторы, определяющие эффективность менеджмента и тенденции ее изменения.

Задания по теме

1. Выполните задачу 12.2, задачу 12.3. из практикума Ефимова А.Н. Менеджмент на стр. 73-84.

Литература:

1. Блинов, А.О. Теория менеджмента : учебник / А.О. Блинов, Н.В. Угрюмова. – Москва : Дашков и К°, 2020. – 304 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573334
2. Герчикова, И.Н. Менеджмент : учебник / И.Н. Герчикова. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юнити, 2015. – 510 с. : табл., схемы – (Золотой фонд российских учебников). – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114981
3. Голова, А. Г. Управление продажами: учебник / А. Г. Голова. - Москва: Дашков и К, 2013. - 280 с.

4. Маслова, Е.Л. Менеджмент : учебник / Е.Л. Маслова. – Москва : Дашков и К°, 2020. – 333 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573337

Практическое занятие 14-15 (тема 14)

Тема 14. Управление трудовыми ресурсами в организациях сферы сервиса

Вопросы для обсуждений

1. Планирование трудовых ресурсов: оценка наличных ресурсов, оценка будущих потребностей, программирование удовлетворения будущих потребностей.
2. Анализ содержания работы.
3. Набор и отбор кадров.
4. Деловая оценка персонала.
5. Определение заработной платы и льгот.
6. Планирование развития и перемещения работников.
7. Деловая карьера.

Литература:

1. Блинов, А.О. Теория менеджмента : учебник / А.О. Блинов, Н.В. Угрюмова. – Москва : Дашков и К°, 2020. – 304 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573334
2. Герчикова, И.Н. Менеджмент : учебник / И.Н. Герчикова. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юнити, 2015. – 510 с. : табл., схемы – (Золотой фонд российских учебников). – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114981
3. Голова, А. Г. Управление продажами: учебник / А. Г. Голова. - Москва: Дашков и К, 2013. - 280 с.
4. Маслова, Е.Л. Менеджмент : учебник / Е.Л. Маслова. – Москва : Дашков и К°, 2020. – 333 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573337

Практическое занятие 16-17 (тема 15)

Тема 15. Этика и культура управленческой деятельности

Вопросы для обсуждений

1. Сущность и понятие культуры управления.
2. Культура управления как фактор повышения эффективности производства.
3. Культура управления как часть человеческой культуры.
4. Элементы культуры управления: культура работников управления, культура процессов управления, культура условий труда, культура документации.
5. Понятие корпоративной культуры управления.
6. Факторы, влияющие на культуру корпорации.
7. Характеристика классификации культурных аспектов организации.
8. Основные ценности корпоративной культуры.
9. Этикет - одна их форма регуляции человеческого поведения. Правила делового этикета. Особенности делового этикета. Профессиональный этикет.
10. Культура речи. Костюм делового человека. Подготовка деловых переговоров и стиль их ведения.

Литература:

1. Блинов, А.О. Теория менеджмента : учебник / А.О. Блинов, Н.В. Угрюмова. – Москва : Дашков и К°, 2020. – 304 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573334
2. Герчикова, И.Н. Менеджмент : учебник / И.Н. Герчикова. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юнити, 2015. – 510 с. : табл., схемы – (Золотой фонд российских учебников). – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114981
3. Голова, А. Г. Управление продажами: учебник / А. Г. Голова. - Москва: Дашков и К, 2013. - 280 с.
4. Маслова, Е.Л. Менеджмент : учебник / Е.Л. Маслова. – Москва : Дашков и К°, 2020. – 333 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573337

Практическое занятие 18-19 (тема 16)

Тема 16. Эффективность менеджмента

Вопросы для обсуждений

1. Эффективность менеджмента: внутренние и внешние параметры.
2. Экономические и социальные аспекты эффективности.
3. Сочетание интересов менеджмента, собственности и трудовых ресурсов фирмы. Менеджмент и оплата труда.
4. Менеджмент и доходность фирмы.
5. Методологические принципы качественной оценки эффективности менеджмента.
6. Стратегия наращивания эффективности: выбор тенденций и их практическая реализация.
7. Факторы, определяющие изменения эффективности менеджмента.
8. Перспективы менеджмента.

Литература:

1. Блинов, А.О. Теория менеджмента : учебник / А.О. Блинов, Н.В. Угрюмова. – Москва : Дашков и К°, 2020. – 304 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573334
2. Герчикова, И.Н. Менеджмент : учебник / И.Н. Герчикова. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юнити, 2015. – 510 с. : табл., схемы – (Золотой фонд российских учебников). – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114981
3. Голова, А. Г. Управление продажами: учебник / А. Г. Голова. - Москва: Дашков и К, 2013. - 280 с.
4. Маслова, Е.Л. Менеджмент : учебник / Е.Л. Маслова. – Москва : Дашков и К°, 2020. – 333 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573337

Подготовка и защита реферата
ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ
по дисциплине «Менеджмент в сервисе»
1 семестр

1. Развитие науки об управлении.
2. Роль менеджмента в развитии организации.
3. Менеджмент: виды, место в системе наук.
4. Управление инновационной деятельностью.
5. Современные проблемы управления персоналом предприятия.

6. Управление научными исследованиями в современных условиях.
7. Особенности управления интеллектуальным трудом.
8. Управление трудом на основе его гуманизации.
9. Национальные системы управления трудом.
10. Развитие отечественной управленческой мысли.
11. Модели и методы принятия управленческих решений.

2 семестр

1. Мотивация труда как функция управления.
2. Современные модели мотивации труда.
3. Планирование как функция менеджмента.
4. Организация как функция менеджмента.
5. Контроль как функция менеджмента.
6. Экономические проблемы подготовки и переподготовки кадров.
7. Планирование трудовой карьеры работника.
8. Деловая оценка работника.
9. Оценка эффективности управления персоналом и пути ее повышения.
10. Мировой опыт в управлении персоналом.
11. Проблемы анализа качества рабочей силы.
12. Управление конфликтами.
13. Трудовая мотивация как фактор повышения эффективности труда.
14. Стили управления как мотивирующий фактор.
15. Формы участия работников в управлении предприятием.
16. Трудовой потенциал работника: проблемы оценки и развития.
17. Коммуникации в организации.
18. Морально-психологический климат в коллективе и его влияние на эффективность работы.
19. Особенности менеджмента в сфере сервиса.
20. Проблемы формирования современной культуры делового общения.
21. Управление инвестиционными проектами.
22. Управление созданием и использованием объектов интеллектуальной собственности.
23. Управление использованием внерабочего времени.
24. Свободное время граждан: структура, экономическая значимость, направления рационализации использования.
25. Организация и финансирование переподготовки и повышения квалификации кадров в российских фирмах.
26. Социальное партнерство в Российской Федерации.
27. Бюрократические и адаптивные организационные структуры.
28. Управление стрессами.

Требования к реферату

Реферат – краткая запись идей, содержащихся в разных источниках, которая требует умения сопоставлять и анализировать различные точки зрения. Реферат – одна из форм интерпретации исходного текста или нескольких источников. Поэтому реферат, в отличие от конспекта, является новым, авторским текстом. Новизна в данном случае подразумевает новое изложение, систематизацию материала, особую авторскую позицию при сопоставлении различных точек зрения.

Реферирование предполагает изложение какого-либо вопроса на основе классификации, обобщения, анализа и синтеза одного или нескольких источников.

Специфика реферата:

• не содержит развернутых доказательств, сравнений, рассуждений, оценок,

• дает ответ на вопрос, что нового, существенного содержится в тексте.

Виды рефератов

- по полноте изложения: информативные (рефераты-конспекты); индикативные (рефераты-резюме);
- по количеству реферируемых источников: монографические; обзорные.

Объем – 10-15 страниц.

Источники: необходимо использовать в реферате не менее пяти источников (ссылки на эти источники обязательны).

Структура реферата

Титульный лист
Содержание
Введение
Основная часть
1…..
2…..
Заключение
Список литературы
Приложения

Список использованных источников и литературы оформляется в соответствии с требованиями ГОСТа 7.1-2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления». Рекомендуется использовать не менее 10 источников. При оформлении используется шрифт 14 Times New Roman через 1,5 интервала. Поля: левое - 3 см; правое - 1 см.; верхнее и нижнее - 2 см.

Каждую часть работы начинают с новой страницы, параграфы размещают друг за другом. Названия глав пишут прописными буквами, параграфов строчными, точки в конце заголовков не ставят. Нумерация страниц в нижнем колонтитуле, посередине строки.

Ссылки на использованные в работе литературные источники нумеруются арабскими цифрами в соответствии с порядком их следования в библиографии и помещаются в квадратные скобки. Например: [5, с.37].

Рисунки должны иметь краткие названия (расположенные под рисунком) и общую сквозную нумерацию по тексту арабскими цифрами (Рис. 1. Стадии жизненного цикла услуги).

Цифровой материал оформляется в виде таблиц, графиков, диаграмм. Порядок оформления ссылок на цифровой материал такой же, как и оформления ссылок на иллюстрации (рисунки). Таблица (график, диаграмма) в зависимости от ее размера помещается под текстом, в котором впервые дается ссылка на нее, или на следующей странице. Нумерация таблиц (графиков, диаграмм) осуществляется аналогично нумерации иллюстраций. При этом обязательно указывается в правом верхнем углу надпись «Таблица», («График», «Диаграмма») и ее порядковый номер, а также заголовок (на следующей строке посередине), кратко выражающий содержание приводимого материала. Под таблицей должен быть источник, т.е. откуда взяты данные, внесенные в таблицу (Пр.: Источник: Маркетинг: Учебник: / А.М. Годин. – 9-е изд., перераб. и доп. – М.: Дашков и Ко, 2012. - С 26.

Формулы, используемые в работе, пишутся каждая на отдельной строке и нумеруются арабскими цифрами, помещенными в круглых скобках справа от нее. После формулы ставится запятая, с новой строки после слова «где» идет расшифровка обозначений.

Расшифровке подлежат только обозначения, встречающиеся впервые. Ссылки на формулы в тексте работы обязательны.

Допускается включение таблиц, графиков, схем, как в основном тексте, так и в качестве приложений. Приложения к работе оформляются на отдельных листах, причем каждое из них должно иметь свой тематический заголовок и в правом верхнем углу надпись «Приложение» с указанием его порядкового номера. Характер приложения определяется студентом самостоятельно исходя из содержания работы.

Критерии оценивания:

Реферат оценивается 5 баллами.

1. Новизна реферированного текста: актуальность проблемы и темы; новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; наличие авторской позиции, самостоятельность суждений (1 балл)
2. Степень раскрытия сущности проблемы: соответствие плана теме реферата; соответствие содержания теме и плану реферата; полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; обоснованность способов и методов работы с материалом; умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы (1 балл)
3. Обоснованность выбора источников: круг, полнота использования литературных источников по проблеме; привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.) (1 балл)
4. Соблюдение требований к оформлению: правильное оформление ссылок на используемую литературу; грамотность и культура изложения; владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы; соблюдение требований к объему реферата; культура оформления: выделение абзацев (1 балл)
5. Грамотность: отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; литературный стиль (0,5 балла)
6. Устная защита реферата: быстрый, четкий, аргументированный, полный ответ на основные и дополнительные вопросы; ориентация в материале; презентация к реферату; грамотность речи (0,5 балла)

Контрольная работа по дисциплине «Менеджмент в сервисе»

1 семестр

1. Принципы и функции менеджмента
2. Характеристика принципов и функций менеджмента.
3. Роль менеджмента в экономическом развитии страны.
4. Виды менеджмента и их взаимосвязь.
5. Стратегический и инновационный менеджмент.
6. Подходы к менеджменту: системный, ситуационный.
7. Функция организации в менеджменте.
8. Подходы к классификации организаций в менеджменте.
9. Организация труда руководителя.
10. Организация рабочего места руководителя.
11. Стиль работы руководителя.
12. Организация труда специалиста и его роль в управлении предприятием.
13. Внутренняя среда организации.
14. Взаимосвязь внутренних переменных организации.

15. Внешняя среда организации.
16. Характеристики внешней среды прямого и косвенного действия.
17. Коммуникации в организации и управлении.
18. Методы и модели принятия управленческих решений.
19. Классификация решений. Алгоритм рационального решения проблем.
20. Миссия и цели организации.
21. Миссия организации. Классификация целей.
22. Характеристики целей организации.
23. Построение дерева целей организации.
24. Планирование и реализация стратегии организации.
25. Характеристика стратегий организации.
26. Обеспечение выполнения стратегий.
27. Виды планирования.
28. Стратегическое и тактическое планирование.
29. Управленческие изменения в организации.
30. Понятие и виды организационных изменений.
31. Этапы проведения организационных изменений.
32. Реинжиниринг, понятие и концепция.
33. Классификация полномочий.
34. Делегирование полномочий и ответственности.
35. Эффективность распределения полномочий.
36. Связь полномочий и структуры организации.
37. Организационная структура управления.
38. Понятие организационной структуры.
39. Основные характеристики структуры управления.
40. Проектирование организационных структур.
41. Управление качеством работы и продукции.
42. Принципы производственного менеджмента.
43. Инновации и структурные изменения в экономике.
44. Жизненный цикл организации.
45. Разработка и реализация управленческих решений.
46. Условия и факторы обеспечения качества управленческих решений.
47. Функции и виды контроля в менеджменте.
48. Методология управления персоналом организации.
49. Комплексный подход к поиску и подбору персонала.
50. Кадровая политика и кадровый потенциал.
51. Взаимодействие и взаимовлияние менеджмента и предпринимательства.
52. Новаторское содержание современного менеджмента.
53. Важнейшие функциональные характеристики современного менеджмента.
54. Организация работы менеджера по системе «5С».
55. Особенности менеджмента организаций малого предпринимательства.
56. Анализ процесса становления дерева целей и планирования в организации.
57. Выбор критериев эффективности целей управления организацией.
58. Управление и планирование по целям менеджмента организаций.
59. Разработка сценариев планирования в кризисных ситуациях.
60. Применение ситуационного планирования в условиях неопределенности.
61. Принципы и элементы проектирования адаптивных организаций.
62. Централизация и децентрализация властных полномочий в организации.
63. Типология организаций и механизмов координации в менеджменте.

64. Преимущества и области функционирования проектного менеджмента.
65. Стратегия и технология – важнейшие факторы организационной структуры.
66. Стратегия и тактика организационных изменений.
67. Управление процессами изменений в организациях.
68. Природа и факторы сопротивления изменениям в организациях.

2 семестр

1. Стратегическая роль управления персоналом в менеджменте организации.
2. Принципы и методы управления развитием персонала организации.
3. Планирование работы с персоналом в системе менеджмента организации.
4. Критерии эффективности функционирования персонала в организации.
5. Факторы развития лидерства в менеджменте организаций.
6. Роль лидерства в проведении организационных изменений.
7. Принципы организация эффективной командной работы.
8. Смысл власти и влияния менеджмента в профессиональной среде.
9. Условия становления карьеры и профессионального развития менеджера.
10. Содержательные теории мотивации и проблемы развития потребностей.
11. Влияние мотивации на формирование модели поведения человека.
12. Разработка систем мотивации и управления персоналом в организациях.
13. Роль информации для развития организационных коммуникаций в менеджменте.
14. Влияние коммуникаций на эффективность управления организацией.
15. Значение коммуникативных технологий для развития рабочих мест.
16. Подходы к формированию команд и выбор механизмов развития организаций.
17. Воздействие рабочих команд на эффективность организаций.
18. Отличия индивидуальных и групповых управленческих решений в организациях.
19. Проблемы групповой динамики и пути их решения в организациях.
20. Эффективность управленческих решений в условиях неопределенности и риска.
21. Кадровое планирование в организации.
22. Модели и методы мотивации персонала.
23. Оценка эффективности управления.
24. Понятие результативности и эффективности управления.
25. Показатели эффективности управления.
26. Системы менеджмента качества.
27. Формирование корпоративной культуры, адекватной современности.
28. Лидерство и руководство в организациях.
29. Особенности групповой и командной работы.
30. Деятельность и мастерство менеджера.
31. Менеджмент как наука и искусство.
32. Новое управленческое мышления в эпоху перемен.

Требования к оформлению

1. Показать знание теории и практики менеджмента по выбранной теме;
2. Обозначить увиденную проблему и показать пути ее решения в пределах предмета.
3. Разработать план изложения результатов исследования (две главы, в каждой 3-4 параграфа), оформляется на отдельной странице, параграфы нумеруются, станицы каждого параграфа должны быть указаны;
4. Во введении обозначить роль и место выбранной темы в науке менеджмента;
5. В первой главе – показать знание теории вопроса;

6. Во второй главе – показать видение единства теории и практики или опровергнуть это единство и показать науку и практику как противоположности;
7. В заключении подвести итоги и сделать выводы;
8. По тексту работы делать ссылки на источники информации;
9. Составить список использованных источников литературы (15-20).

Список использованных источников и литературы оформляется в соответствии с требованиями ГОСТа 7.1-2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления». Рекомендуется использовать не менее 10 источников. При оформлении используется шрифт 14 Times New Roman через 1,5 интервала. Поля: левое - 3 см; правое - 1 см.; верхнее и нижнее - 2 см.

Каждую часть работы начинают с новой страницы, параграфы размещают друг за другом. Названия глав пишут прописными буквами, параграфов строчными, точки в конце заголовков не ставят. Нумерация страниц в нижнем колонтитуле, посередине строки.

Ссылки на использованные в работе литературные источники нумеруются арабскими цифрами в соответствии с порядком их следования в библиографии и помещаются в квадратные скобки. Например: [5, с.37].

Рисунки должны иметь краткие названия (расположенные под рисунком) и общую сквозную нумерацию по тексту арабскими цифрами (Рис. 1. Стадии жизненного цикла услуги).

Цифровой материал оформляется в виде таблиц, графиков, диаграмм. Порядок оформления ссылок на цифровой материал такой же, как и оформления ссылок на иллюстрации (рисунки). Таблица (график, диаграмма) в зависимости от ее размера помещается под текстом, в котором впервые дается ссылка на нее, или на следующей странице. Нумерация таблиц (графиков, диаграмм) осуществляется аналогично нумерации иллюстраций. При этом обязательно указывается в правом верхнем углу надпись «Таблица», («График», «Диаграмма») и ее порядковый номер, а также заголовок (на следующей строке посередине), кратко выражающий содержание приводимого материала. Под таблицей должен быть источник, т.е. откуда взяты данные, внесенные в таблицу (Пр.: Источник: Маркетинг: Учебник: / А.М. Годин. – 9-е изд., перераб. и доп. – М.: Дашков и Ко, 2012. - С 26.

Формулы, используемые в работе, пишутся каждая на отдельной строке и нумеруются арабскими цифрами, помещенными в круглых скобках справа от нее. После формулы ставится запятая, с новой строки после слова «где» идет расшифровка обозначений. Расшифровке подлежат только обозначения, встречающиеся впервые. Ссылки на формулы в тексте работы обязательны.

Допускается включение таблиц, графиков, схем, как в основном тексте, так и в качестве приложений. Приложения к работе оформляются на отдельных листах, причем каждое из них должно иметь свой тематический заголовок и в правом верхнем углу надпись «Приложение» с указанием его порядкового номера. Характер приложения определяется студентом самостоятельно исходя из содержания работы.

Критерии оценивания:

1. Новизна реферированного текста: актуальность проблемы и темы; новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; наличие авторской позиции, самостоятельность суждений

2. Степень раскрытия сущности проблемы: соответствие плана теме реферата; соответствие содержания теме и плану реферата; полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; обоснованность способов и методов работы с материалом; умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; умение обобщать,

сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.
3. Обоснованность выбора источников: круг, полнота использования литературных источников по проблеме; привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.)
4. Соблюдение требований к оформлению: правильное оформление ссылок на используемую литературу; грамотность и культура изложения; владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы; соблюдение требований к объему реферата; культура оформления: выделение абзацев
5. Грамотность: отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; литературный стиль
6. Устная защита реферата: быстрый, четкий, аргументированный, полный ответ на основные и дополнительные вопросы; ориентация в материале; презентация к реферату; грамотность речи