

Документ подписан простой электронной подписью Информация о владельце: ФИС: Меркулов Евгений Сергеевич Должность: И.о. ректора Дата подписания: 31.05.2021 02:01:43 Уникальный программный ключ: 39428e82d614a3cd984f917b018f0fd2c07182daabc77db685db2d16370f6e7c	ОПОП	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-20
Методические рекомендации по дисциплине Б1.О.21 «Менеджмент в сервисе» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль подготовки «Социально-культурный сервис»			

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Камчатский государственный университет имени Витуса Беринга»**

Рассмотрено и утверждено на заседании  
кафедры экономики и сервиса

20 июня 2019 г., протокол № 10



и. о. зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Н.Г.Мищенко

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ  
Б1.О.21 «МЕНЕДЖМЕНТ В СЕРВИСЕ»**

**Направление подготовки: 43.03.01 «Сервис»**

**Профиль подготовки: Социально-культурный сервис**

**Квалификация выпускника: Бакалавр**

**Форма обучения: очная**

**Курс 2 Семестр 4**

**Экзамен: 4 семестр**

Петропавловск-Камчатский 2021 г.

ОПОП	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-20
Методические рекомендации по дисциплине Б1.О.21 «Менеджмент в сервисе» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

Разработчик:

Старший преподаватель кафедры экономики и сервиса

(должность, кафедра)

\_\_\_\_\_ И.Ю. Никитина

(подпись)

ОПОП	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-20
Методические рекомендации по дисциплине Б1.О.21 «Менеджмент в сервисе» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

## СОДЕРЖАНИЕ

1 Общие положения.....	4
2 Планирование и организация самостоятельной работы.....	4
3 Методические рекомендации по выполнению отдельных видов работ.....	5
3.1. Планы семинарских (практических, лабораторных) занятий.....	5
3.2. Задания для самостоятельной работы.....	7
4. Подготовка к экзамену.....	17
5 Система контроля самостоятельной работы.....	18

ОПОП	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-20
Методические рекомендации по дисциплине Б1.О.21 «Менеджмент в сервисе» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

## 1. Общие положения

Самостоятельная работа включает две составные части: аудиторная самостоятельная работа и внеаудиторная.

*Самостоятельная аудиторная работа* включает выступление по вопросам семинарских занятий, выполнение практических заданий (при наличии).

*Внеаудиторная самостоятельная работа* студентов заключается в следующих формах:

- самостоятельный поиск и изучение литературы по данному курсу;
- подготовка сообщений по вопросам семинарских занятий;
- выполнение работ с кейсами;
- конспектирование статей по темам курса;
- составление терминологического словаря;
- решение тестов для самоконтроля.

Для высокой эффективности обучения самостоятельная работа студентов должна проводиться планомерно в течение всего семестра. Студенты должны овладеть навыками поиска литературы в различных источниках информации: библиотеке, электронной библиотеке, системе Интернет и т.д.

## 2. Планирование и организация самостоятельной работы

№ темы	Тема	Кол-во часов	Компетенции по теме	Форма текущего контроля
1	Работа с ситуациями	2	УК-1, УК-2, УК-6, ОПК-2, ПК-4	проверка выполненного задания
2	Составление терминологического словаря	4	УК-1, УК-2, УК-6, ОПК-2, ПК-4	письменный опрос по основным терминам темы, оценка ответа на вопросы семинара, проверка теста
3	Заполнение таблиц по темам курса	2	УК-1, УК-2, УК-6, ОПК-2, ПК-4	проверка выполненного задания
4	Решение тестов	2	УК-1, УК-2, УК-6, ОПК-2, ПК-4	проверка выполненного задания

ОПОП	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-20
Методические рекомендации по дисциплине Б1.О.21 «Менеджмент в сервисе» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

### 3. Методические рекомендации по выполнению отдельных видов работ

#### 3.1. Планы семинарских занятий

##### Семинар №1-2. Тема: «Эволюция зарубежной управленческой мысли».

1. Школа научного менеджмента:
  - Ф. Тейлор – основатель научного менеджмента
  - Исследования Г. Гантта, Л. и Ф. Гилбрет, Г. Эмерсона.
2. Школа административного управления:
  - 14 принципов управления А. Файоля
  - Теория рациональной бюрократии М. Вебера
  - Идеи Ч. Барнарда.
3. Школа человеческих отношений:
  - Хотторнские эксперименты Э. Мэйо
  - Теория совместной власти и др. идеи М.П. Фоллет
4. Школа поведенческих наук:
  - Теория потребностей А. Маслоу
  - Теоретическая концепция управления Д. Мак-Грегора.
5. Управленческая практика Г. Форда.

*Домашнее задание к семинару №1-2. Заполните следующую таблицу:*

Научные школы менеджмента:

Школы	Период	Представители	Основные идеи

##### Семинар №3. Тема: «Планирование как функция менеджмента».

1. Понятие и принципы планирования.
2. Этапы функции планирования.
3. Виды планирования по следующим критериям:
  - период планирования;
  - цель планирования;
  - уровень планирования;
  - предмет планирования;
  - содержание планирования.

##### Семинар №4. Тема: «Организация как функция менеджмента».

1. Понятие организации как управленческой функции.
2. Этапы функции организации.
3. Принципы осуществления функции организации.

ОПОП	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-20
Методические рекомендации по дисциплине Б1.О.21 «Менеджмент в сервисе» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

#### 4. Делегирование полномочий.

#### **Семинар №5-6. Тема: «Мотивация как функция менеджмента».**

1. Сущность и основные элементы мотивации.
2. Мотивация и стимулирование в организации.
3. Анализ содержательных теорий мотивации.
4. Процессуальные теории трудовой мотивации.

*Домашнее задание:* составьте таблицу по итогам изучения 3 и 4 вопросов семинара №5-6.

#### **Семинар №7. Тема: «Контроль как функция менеджмента.**

1. Понятие и сущность функции контроля.
2. Виды контроля.
3. Этапы функции контроля.
4. Организация эффективного контроля.

#### **Семинар №8. Тема: «Прикладные методы менеджмента».**

1. Административные методы менеджмента.
2. Экономические методы менеджмента.
3. Социально-психологические методы менеджмента.

#### **Семинар №9. Тема: «Организация как объект управления».**

1. Понятие, признаки, свойства организации.
2. Законы организации.
3. Принципы организации
4. Внутренняя среда организации.
5. Внешняя среда организации.

#### **Семинар №10. Тема: «Организационные структуры управления и их виды».**

1. Понятие и особенности организационных структур управления.
2. Классификация организационных структур управления (виды, достоинства и недостатки, области применения):
  - а) бюрократические,
  - б) адаптивные.

#### **Семинар №11. Тема: «Управленческие решения».**

1. Понятие и сущность управленческого решения.
2. Виды управленческих решений.
3. Процесс принятия и реализации управленческого решения.
4. Принципы разработки управленческих решений.

ОПОП	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-20
Методические рекомендации по дисциплине Б1.О.21 «Менеджмент в сервисе» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

5. Проблемы, возникающие в процессе подготовки и принятия управленческих решений.
6. Показатели качества управленческих решений.

#### **Семинар №12. Тема: «Организация управленческого труда».**

1. Содержание управленческого труда менеджера.
2. Виды управленческого труда.
3. Понятие, задачи, направления научной организации управленческого труда.
4. Понятие самоменеджмента и его основные функции.
5. Тайм-менеджмент. Основные правила планирования рабочего времени.
6. Работа с информацией как функция самоменеджмента.

#### **Семинар №13. Тема: «Качество и эффективность менеджмента».**

1. Понятия качества и эффективности.
2. Факторы эффективности менеджмента.
3. Пути повышения эффективности менеджмента.
4. Типология и выбор альтернатив эффективного менеджмента.

#### **Семинар №14. Тема: «Система коммуникаций в менеджменте».**

1. Роль коммуникаций в организации. Основные составные элементы  
коммуникационных связей.
2. Особенности коммуникационного процесса.
3. Коммуникационные барьеры и коммуникационный шум.
4. Вербальная и невербальная коммуникация в организации.

#### **Семинар №15. Тема: «Управление конфликтами».**

1. Понятие и особенности конфликтов.
2. Типология конфликтов.
3. Основы управления конфликтом.
4. Этапы и методы разрешения конфликтов.
5. Виды и функции переговоров.
6. Основные требования к ведению переговоров.

#### **Семинар №16. Тема: «Инновационный менеджмент».**

1. Понятие и виды инноваций.
2. Этапы инновационного процесса.
3. Инновации в организации услуг и формах обслуживания потребителей.

### **3.2. Задания для самостоятельной работы**

Задание 1. Законспектировать следующие статьи:

- 1) Терешков Д.А. Почему люди работают // Менеджмент в России и за рубежом. – 2006. - №6.
- 2) Хачатуров А.Е. Применимы ли в России традиции и опыт восточной школы менеджмента // Менеджмент в России и за рубежом. – 2005. - №1.

ОПОП	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-20
Методические рекомендации по дисциплине Б1.О.21 «Менеджмент в сервисе» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

- 3) Ещё пять статей студенты должны выбрать самостоятельно из журнала «Менеджмент в России и за рубежом» и сделать конспекты.

Задание 2. Выполнить SWOT-анализ любого предприятия сферы сервиса и туризма Камчатского края по следующей схеме:

Название предприятия: \_\_\_\_\_  
 Сфера деятельности: \_\_\_\_\_

Сильные стороны	Слабые стороны
1.	1.
2.	2.
...	...
Возможности	Угрозы
1.	1.
2.	2.
...	...

Задание 3. Сделать обзор менеджмента в сфере сервиса в любой зарубежной стране (в обзоре необходимо отразить, какие государственные органы власти занимаются управлением сферой сервиса и туризма, какие в этой сфере действуют законы, насколько привлекательна выбранная вами страна для туристов и почему (с точки зрения управления).

Задание 4. Решить тестовые задания:

- 1. Основная цель менеджмента как вида деятельности – это:**
  1. создание материальных благ
  2. создание прибавочного продукта
  3. создание условий для успешного достижения целей организации
  4. генерирование идей, приносящих материальную пользу, прибыль
  
- 2. Методы управления представляют собой способы:**
  1. создания организаций и управления ими
  2. воздействия субъекта управления на объект управления для достижения поставленных целей
  3. применения знаний в области управления
  4. использования ресурсов организации
  
- 3. Вклад школы научного управления в развитие теории и практики менеджмента заключается в:**
  1. разработке подходов к решению комплексных проблем управления с использованием экономико-математических методов
  2. обосновании необходимости изучения поведения человека в деятельности организации
  3. создании системы научной организации труда, основанной на анализе процессов труда рабочих и их организации
  4. разработке универсальных принципов управления организацией
  
- 4. Идеи теории мотивации А. Маслоу больше всего связаны с ...:**



ОПОП	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-20
Методические рекомендации по дисциплине Б1.О.21 «Менеджмент в сервисе» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

1. надеждами сотрудника на материальное вознаграждение
2. желанием работника сократить объем работы
3. производительностью работника
4. общими потребностями работника

**5. Менеджмент – это:**

1. искусство
2. наука
3. наука и искусство

**6. В теории менеджмента степень достижения организацией поставленных перед ней целей является критерием:**

1. Эффективности системы управления
2. Оптимальности использования трудовых и интеллектуальных ресурсов
3. Выбора оптимального решения
4. Оценки содержания труда

**7. Эффективность менеджмента как результативность управленческой деятельности не может характеризоваться:**

1. только количественными показателями
2. постоянным контактом с потребителями
3. наличием высококвалифицированного штата сотрудников
4. ориентацией на человека как главного источника повышения эффективности производства

**8. К какой школе управления можно отнести разработки супругов Гилберт?**

1. бихевиоризма
2. школы человеческих отношений
3. школы поведенческих наук
4. научного управления

**9. Принципы Э. Мэйо, иерархия потребностей А. Маслоу, Хоторнские эксперименты являются вкладом в теорию управления:**

1. Школы научного управления
2. Классической школы управления
3. Школы человеческих отношений
4. Школы ситуационного подхода

**10. Какими не должны быть цели:**

1. обязательства к действию
2. стандарты, меры выполнения работы
3. операциональными в задачи
4. абстрактными выражениями фундаментальной стратегии организации

**11. Укажите критерии качества целей деятельности организации:**

1. измеримость и конкретность
2. глобальность

ОПОП	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-20
Методические рекомендации по дисциплине Б1.О.21 «Менеджмент в сервисе» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

3. обязательная разбивка на подцели
4. гибкость

**12. Стратегия – это:**

1. последовательность шагов по достижению основных долгосрочных целей организации
2. определение направлений распределения ресурсов, необходимых для достижения целей организации
3. определение направлений роста организации
4. все ответы верны

**13. Миссия организации – это:**

1. конкретное указание, что и в какие сроки делать
2. формулировка общего направления деятельности организации
3. общая философия бизнеса

**14. Стратегические цели организации, которые ставятся менеджерами высшего уровня, касаются:**

1. текущих вопросов организации деятельности предприятия
2. конкретных вопросов развития предприятий
3. важнейших общих вопросов
4. вопросов производительности оборудования

**15. На формирование миссии организации влияет (-ют):**

1. собственники организации
2. сотрудники организации
3. потребители
4. поставщики
5. средства массовой информации

**16. Какое из нижеприведённых определений характеризует цель организации:**

1. философия, предназначение, смысл существования организации
2. предписанная работа, серия работ или часть работы, которая должна быть
3. выполнена заранее установленным образом в заранее оговоренные сроки
4. конкретные конечные состояние системы или желаемый результат, которого
5. стремится добиться группа, работая вместе

**17. Прогнозирование направлено на:**

1. изучение экономического состояния страны
2. изучение конкурентов
3. сегментирование рынка
4. научное предвидение будущего на основе выявленных тенденций и
5. закономерностей развития

**18. Структура, тесно связанная не только с целями организации, но и со всеми происходящими в ней процессами, это ... структура:**

1. организационная

ОПОП	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-20
Методические рекомендации по дисциплине Б1.О.21 «Менеджмент в сервисе» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

2. функциональная
3. дивизиональная
4. технологическая

**19. Под открытой системой в менеджменте понимается система, ...:**

1. объединяющая в себе все элементы и связи, влияющие на ее функционирование
2. в которой выходные элементы можно прогнозировать лишь с известной долей вероятности
3. состоящая из элементов и подсистем
4. взаимодействующая с внешней средой

**20. Согласно теории управления организацию как открытую систему характеризуют:**

1. Обмен ресурсами с внешней средой
2. Способность адаптировать методы ведения бизнеса к изменяющимся условиям внешнего окружения
3. Сильное лидерство
4. Правильный подбор персонала

**21. Какое определение понятия «коммуникация» выпадает из ряда:**

1. обмен информацией (мыслями, идеями, эмоциями)
2. специфический способ бытия
3. основа общественных отношений
4. воздействие одного субъекта на другого с помощью информации

**22. Вид разделения труда, связанный с выделением управленческого труда и возникновением уровней управления, это ... вид разделения труда:**

1. прямой
2. вертикальный
3. горизонтальный
4. косвенный

**23. В теории менеджмента к вертикальным коммуникациям в организации относятся коммуникации:**

1. между руководителями разных уровней управления
2. между сотрудниками, выполняющими однотипную работу
3. между сотрудниками организации и потребителями
4. между руководителем и подчинённым

**24. Функции организации и управления на предприятии:**

1. осуществляются независимо друг от друга
2. органически взаимосвязаны и дополняют друг друга
3. осуществляются независимо, но дополняют друг друга
4. нет правильного ответа

**25. По нисходящим коммуникационным связям осуществляется движение информации от ...**

ОПОП	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-20
Методические рекомендации по дисциплине Б1.О.21 «Менеджмент в сервисе» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

1. служб снабжения к производственным подразделениям
2. подчиненных к руководителям
3. руководителей к подчиненным
4. поставщиком к потребителям

**26. К основным функциям управления организацией относится:**

1. анализ
2. системный подход
3. координация
4. побуждение

**27. Элемент серии непрерывных и взаимосвязанных действий по управлению организацией – это:**

1. управленческая функция
2. прогнозирование
3. стратегическое планирование
4. подразделение

**28. К основным функциям управления организацией относится:**

1. анализ
2. обмен информацией
3. побуждение
4. планирование

**29. В коммуникационном процессе выделяют следующие базовые элементы:**

1. канал передачи информации
2. отправитель информации
3. коммуникационный барьер
4. сообщение

**30. Предпосылками развития стратегического управления в России являются:**

1. формирование демократического стиля управления
2. быстрые изменения внешней среды предприятий
3. происходящие интеграционные процессы
4. глобализация бизнеса
5. диверсификация бизнеса

**31. Методы управления, которые базируются на использовании совокупности таких взаимосвязанных элементов как: рабочая сила, фазы производства, оплата труда, хозяйственный расчёт, рыночное ценообразование, налоговая система, - это:**

1. социально-психологические
2. экономические
3. неэкономические
4. административные

**32. Какие методы управления персоналом отличаются прямым характером воздействия:**

ОПОП	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-20
Методические рекомендации по дисциплине Б1.О.21 «Менеджмент в сервисе» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

1. административные
2. экономические
3. социальные
4. психологические

**33. Стратегическое и текущее планирование осуществляется на следующих уровнях:**

1. на тактическом и стратегическом
2. на тактическом и оперативном
3. на оперативном и стратегическом
4. на стратегическом, тактическом и оперативном

**34. Первый этап процесса планирования называется:**

1. реализация планового решения
2. корректировка планового решения
3. разработка плана
4. постановка задачи

**35. К каким методам управления персоналом относится разработка положений, должностных инструкций:**

1. административные
2. экономические
3. социальные
4. психологические

**36. Стратегическое планирование включает определение:**

1. системы целей предприятия
2. системы оперативных задач предприятия
3. налоговой системы
4. формы учёта затрат

**37. В теории менеджмента к качественным методам принятия управленческих решений относят:**

1. метод «мозговой атаки»
2. метод экспертных оценок
3. анализ статистических рядов
4. факторное моделирование

**38. К экономическим методам управления не относится:**

1. делегирование полномочий
2. страхование
3. финансирование
4. налоговая система

**39. Содержание стратегического планирования НЕ отражает:**

1. прогнозирование
2. проектирование

ОПОП	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-20
Методические рекомендации по дисциплине Б1.О.21 «Менеджмент в сервисе» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

3. балансирование
4. программирование

**40. Что является главной проблемой информационного обеспечения надёжного управленческого решения:**

1. информация никогда не бывает полной
2. информация может быть избыточной
3. информация необъективная
4. неопределённость информации

**41. Что является главным результатом деятельности менеджера:**

1. создание продукции или услуг
2. управленческое решение
3. организационная деятельность
4. управленческая деятельность

**42. Власть, построенная на силе личных качеств лидера, является:**

1. харизматической
2. диктаторской
3. принудительной
4. экспертной

**43. Под самоменеджментом традиционно понимаются:**

1. проектирование рабочего времени
2. фейсбилдинг
3. усилия менеджера по совершенствованию своей деятельности
4. построение деловой карьеры

**44. основополагающие правила поведения менеджеров по осуществлению управленческих действий – это:**

1. функции руководителя
2. методы поведения
3. принципы менеджмента
4. инструменты управления

**45. Осознанное внутреннее побуждение личности к определённому поведению:**

1. мотив
2. менеджмент
3. маркетинг
4. стимул

**46. Суть делегирования состоит:**

1. в передаче ответственности на более низкий уровень управления
2. в передаче властных полномочий вниз и принятии их менеджером низшего звена
3. в установлении приоритетов
4. в доверии к своим подчиненным.

ОПОП	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-20
Методические рекомендации по дисциплине Б1.О.21 «Менеджмент в сервисе» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

**47. Какое действие не составляет содержание обратной связи в деятельности менеджера:**

1. общественное мнение
2. контроль достижения цели
3. оценка степени удовлетворения потребностей сотрудников
4. координация действий по реализации цели
5. коррекция результата деятельности

**48. Что, по Вашему мнению, представляют собой движущие силы управленческого решения:**

1. коллегиальное принятие решения
2. способы обработки и анализа информации
3. властные полномочия для принятия управленческих решений
4. интересы субъекта, принимающего решение

**49. С чего начинается контроль:**

1. с установления этапов контроля
2. с установлением времени контроля
3. с выработки стандартов
4. с установлением объемов контроля

**50. Какие методы управления персоналом отличается прямым характером воздействия (1 вариант ответа):**

1. административные
2. экономические
3. социальные
4. психологические

**51. К каким методам управления персоналом относится разработка положений, должностных инструкций:**

1. административные
2. экономические
3. социальные
4. психологические

**52. Под границами контроля в управлении следует понимать...**

1. количество функций, выполняемых руководителем
2. объем работ, за выполнение которых несет ответственность определенное лицо
3. число функциональных специалистов в структурном подразделении
4. количество уровней в организационной структуре

**53. С чем связано возникновение управления персоналом как особого вида деятельности (выбрать и указать только одну группу факторов):**

1. с ростом масштабов экономических организаций, усилением недовольства условиями труда большинства работников

ОПОП	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-20
Методические рекомендации по дисциплине Б1.О.21 «Менеджмент в сервисе» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

2. с распространением "научной организации труда", развитием профсоюзного движения, активным вмешательством государства в отношения между наемными работниками и работодателями
3. с ужесточением рыночной конкуренции, активизацией деятельности профсоюзов, государственным законодательным регулированием кадровой работы, усложнением масштабов экономических организаций, развитием организационной культуры

**54. Суть инновационной деятельности менеджера состоит:**

1. в организации внедрения инноваций
2. в создании системы инновационных преобразований
3. в создании эффективного контроля за нововведениями
4. в подготовке персонала к нововведениям

**55. К факторам внешнего облика организации относятся:**

1. дизайн
2. чистота
3. соответствие внешнего вида здания роду деятельности организации
4. все перечисленное

**56. Система научных исследований качественного и количественного характера, направленных на выяснение тенденций развития, становления, распространения чего-либо, - это:**

3. планирование
4. менеджмент
5. маркетинг
6. прогнозирование

**57. В управлении с наибольшим риском связано решение проблем:**

1. хорошо структурированных
2. нестандартных
3. стандартных
4. нет правильного ответа

**58. Карьера может иметь следующие направления:**

1. вертикальное
2. горизонтальное
3. центростремительное
4. все вышеперечисленное

**59. По нисходящим коммуникационным связям осуществляется движение информации от ...**

1. служб снабжения к производственным подразделениям
2. подчиненных к руководителям
3. руководителей к подчиненным
4. поставщиком к потребителям



ОПОП	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-20
Методические рекомендации по дисциплине Б1.О.21 «Менеджмент в сервисе» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

**60. Эффективность менеджмента как результативность управленческой деятельности не может характеризоваться:**

1. только количественными показателями
2. постоянным контактом с потребителями
3. наличием высококвалифицированного штата сотрудников
4. ориентацией на человека как главного источника повышения эффективности производства. про-

**4. Подготовка к экзамену**

**Перечень вопросов к экзамену**

1. Понятие и сущность менеджмента. Менеджмент и управление: общее и особенное.
2. Цели, задачи, функции и принципы менеджмента.
3. Японская модель управления: сущность и характеристики.
4. Американская модель управления: сущность и характеристики.
5. Европейская модель управления: сущность и характеристики.
6. Специфика менеджмента в России: история и современность.
7. Эволюция менеджмента: этапы и их характеристика.
8. Основные подходы, используемые в современном менеджменте: количественный, процессный, системный, ситуационный.
9. Методы управленческого воздействия.
10. Организация как функция управления.
11. Организация как объект управления: сущность, признаки, свойства.
12. Организация как объект управления: законы и принципы функционирования.
13. Основные виды организационных структур управления сервисным предприятием.
14. Жизненный цикл организации и его основные стадии.
15. Внутренняя среда организации в сфере сервиса: факторы, характеристики.
16. Внешняя среда организации в сфере сервиса: факторы, характеристики, свойства.
17. Планирование как функция управления.
18. Стратегическое и оперативное управление планированием деятельности предприятия сферы сервиса.
19. Особенности организации и проведения SWOT-анализа и PEST-анализа.
20. Управленческое решение: понятие, требования, основные виды.
21. Процесс принятия и реализации управленческих решений в организации.
22. Методы принятия управленческих решений в сфере сервиса.
23. Контроль в менеджменте на предприятиях сервиса: понятие, основные требования, правила организации и проведения.
24. Управленческий труд: понятие, особенности, виды.
25. Профессиональные и личные качества эффективного менеджера.
26. Управленческие полномочия. Делегирование полномочий.
27. Управление человеческими ресурсами в организации.
28. Коммуникации в менеджменте сферы сервиса: виды, процесс, функции.
29. Мотивация труда: сущность, причины, мотивационный процесс.
30. Содержательные и процессуальные теории мотивации.

ОПОП	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-20
Методические рекомендации по дисциплине Б1.О.21 «Менеджмент в сервисе» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

31. Управленческие полномочия. Делегирование полномочий.
32. Основы самоменеджмента.
33. Сущность и особенности конфликтов в управлении.
34. Способы разрешения конфликтов.
35. Организационная культура: сущность, функции, основные типы.
36. Качество и эффективность менеджмента.
37. Характерные особенности стратегического менеджмента.
38. Основы инновационного менеджмента в сфере услуг.
39. Риск-менеджмент в сфере сервиса.
40. Особенности международного менеджмента.

## 5. Система контроля самостоятельной работы

На основании разработанной компетентностной модели выпускника образовательные цели представлены в виде набора компетенций как планируемых результатов освоения образовательной программы. Определение уровня достижения планируемых результатов освоения образовательной программы осуществляется посредством оценки уровня сформированности компетенции и оценки уровня успеваемости обучающегося по пятибалльной системе («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»).

Основными критериями оценки в зависимости от вида работы обучающегося являются: сформированность компетенций (знаний, умений и навыков), степень владения профессиональной терминологией, логичность, обоснованность, четкость изложения материала, ориентирование в научной и специальной литературе.

### *Критерии оценивания уровня сформированности компетенций и оценки уровня успеваемости обучающегося*

Уровень сформированности компетенции	Уровень освоения модулей дисциплины (оценка)	Критерии оценивания отдельных видов работ обучающихся			
		<i>письменный опрос по основным терминами графикам темы</i>	<i>тест</i>	<i>семинар</i>	<i>практическая работа</i>
Высокий	отлично	<i>Оценка «отлично» - 90–100% правильных ответов;</i>	<i>Оценка «отлично» - 85–100% правильных ответов;</i>	вопрос раскрыт полностью, точно обозначены основные понятия и характеристики в соответствии с нормативными и правовыми актами и теоретическим материалом.	выставляется обучающемуся, чей результат анализа ситуации оказался наиболее всесторонним, чье решение или расчет оказался наиболее продуманным, логичным и предусматривающим большее количество альтернативных вариантов решений;
Базовый	хорошо	<i>Оценка «хорошо» - 80–89% правильных ответов;</i>	<i>Оценка «хорошо» - 70–84% правильных ответов;</i>	вопрос раскрыт, однако нет полного описания всех необходимых элементов.	выставляется обучающемуся, использовавшему методику или инструмент анализа с незначительными нарушениями, чей расчет имеет незначительные

ОПОП	Редакция 1	СМК-РПД-В1.П2-20
Методические рекомендации по дисциплине Б1.О.21 «Менеджмент в сервисе» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

					погрешности;
Пороговый	удовлетворительно	<i>Оценка «удовлетворительно» - 55–79% правильных ответов;</i>	<i>Оценка «удовлетворительно» - 55–69% правильных ответов;</i>	вопрос раскрыт не полно, присутствуют грубые ошибки, однако есть некоторое понимание раскрываемых понятий	выставляется каждому обучающемуся, чей расчет имеет нарушения, но в целом задание выполнено, анализ проведен поверхностно, в том числе с нарушением методики его проведения;
Компетенции не сформированы	неудовлетворительно	<i>Оценка «неудовлетворительно» - 54% и менее правильных ответов;</i>	<i>Оценка «неудовлетворительно» - 54% и менее правильных ответов;</i>	ответ на вопрос отсутствует или в целом не верен.	выставляется каждому обучающемуся, если анализ проведен в нарушение методики его проведения, результаты не обоснованы, не сделаны выводы, расчет произведен с грубыми нарушениями и не соответствует поставленной задаче.