

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Курдюмов Александр Владимирович  
Должность: Проректор по образовательным вопросам  
Дата подписания: 2024-09-10  
Уникальный программный ключ:  
790a1a8df2525774421adc1fc96453f0e902bfb0

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
МИНИСТЕРСТВА СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
ИМЕНИ В.И. ВЕРНАДСКОГО»  
(Университет Вернадского)

Кафедра Территориального управления и планирования

## Рабочая программа дисциплины

### Менеджмент в сфере услуг

Направление подготовки 43.03.02 Туризм

Профиль Предпринимательство в индустрии туризма

Квалификация Бакалавр

Форма обучения очная

Балашиха 2024 г.

Рабочая программа разработана в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм

Рабочая программа дисциплины разработана *доцентом кафедры управления, доцентом, к.э.н., Бондаренко О.В.*

Рецензент: *Рецензент: д.э.н., профессор кафедры управления Васильева И.В.*

# 1 Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в ОПОП ВО индикаторами достижения компетенций

## 1.1 Перечень компетенций, формируемых учебной дисциплиной

Компетенция	Индикаторы достижения компетенции Планируемые результаты обучения
<b>Универсальная компетенция</b>	
УК – 3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	<b>Знать:</b> Знает особенности поведения различных социальных групп людей, учитывая их социокультурные и демографические различия, с целью успешного выполнения своих профессиональных задач
	<b>Уметь:</b> Умеет эффективно взаимодействовать с другими членами команды, в т.ч. участвовать в обмене информацией, знаниями и опытом, предвидеть результаты как личных действий, так и работы команды в целом
	<b>Владеть:</b> Владеет опытом взаимодействия с другими членами команды, используя стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели.
УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	<b>Знать (З):</b> основные философские понятия и категории, закономерности развития природы, общества и мышления
	<b>Уметь (У):</b> применять методы и средства познания для интеллектуального развития, повышения культурного уровня, профессиональной компетентности
	<b>Владеть (В):</b> навыками извлечения необходимой информации по проблемам экономики и бизнеса и применения ее в практической деятельности

## 2. Цели и задачи освоения учебной дисциплины, место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Менеджмент в сфере услуг» относится к обязательной части основной профессиональной образовательной программы высшего образования 43.03.02 Туризм, профиль Предпринимательство в индустрии туризма

**Цель:** Освоение дисциплины «Менеджмент в сфере услуг» формирует у студентов универсальных компетенций, характеризующих этапы освоения образовательной программы, обеспечивающей освоение теоретических и методологических подходов к получению эмпирического знания о состоянии, закономерностях формирования и развития социальных явлений и процессов в регионе. Основной целью данной дисциплины является изучение базовых элементов системы менеджмента с учётом понимания их специфики применительно к производству и предоставлению услуг, особенностей в управлении организациями сферы услуг различной формы собственности и отраслевой принадлежности для формирования навыков использования конкретных методов и алгоритмов обоснования управленческих решений на предприятиях сферы

услуг. Изучить эффективный инструментарий менеджмента в сфере услуг; Сформировать навык владения приемами и инструментами менеджмента при организации обслуживания на предприятиях сервиса; Получить опыт оказания эффективного управленческого воздействия на персонал организаций с целью использования и повышения культуры обслуживания; Познакомиться с существующими методами оценки эффективности менеджмента услуг предприятий сервиса.

**3. Объем учебной дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий, текущий и промежуточный контроль по дисциплине) и на самостоятельную работу обучающихся**

Вид учебной работы	3 семестр
Общая трудоемкость дисциплины, зачетных единиц	3
<b>часов</b>	<b>108</b>
<b>Аудиторная (контактная) работа, часов</b>	<b>32,25</b>
в т.ч. занятия лекционного типа	16
занятия семинарского типа	16
промежуточная аттестация	0,25
<b>Самостоятельная работа обучающихся, часов</b>	<b>71,75</b>
<b>Контроль</b>	<b>4</b>
Вид промежуточной аттестации	зачёт

**4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

**4.1 Перечень разделов дисциплины с указанием трудоемкости аудиторной (контактной) и самостоятельной работы, видов контролей и перечня компетенций**

Наименование разделов и тем	Трудоемкость, часов			Код компетенции
	всего	в том числе		
		аудиторной (контактной) работы	самостоятельной работы	
Раздел 1. Основные этапы развития менеджмента. Специфика менеджмента в сфере сервиса	51	16	35	УК-3 УК-6
Раздел 2. Организация системы управления предприятий сервиса. Функции, принципы, методы менеджмента в сервисе. Формирования систем управления персоналом, финансами, мотивацией, коммуникациями на предприятиях индустрии сервиса	53	16,25	36,75	
<b>Итого за семестр</b>	104	32,25	71,75	
<b>Промежуточная аттестация</b>	4	0,25	-	
<b>ИТОГО по дисциплине</b>	108	32,25	71,75	

**4.2 Содержание дисциплины по разделам**

**Раздел 1. Основные этапы развития менеджмента. Специфика менеджмента в сфере сервиса**

**Перечень учебных элементов раздела:**

1.1. Основные этапы развития менеджмента. Место услуг в мировой экономике.

Факторы, определяющие новую роль услуг в современном обществе. Сфера услуг: функциональное назначение, секторальный и отраслевой состав и субъекты деятельности. Понятие и сущность услуги. Классификация услуг. Понятие сервисной системы и ее моделирование. Характеристика основных элементов сервисной системы.

1.2. Специфика менеджмента в сфере сервиса. Особенности структурного устройства предприятий сервиса. Система движения и распространения управленческой информации на предприятии сферы сервиса. Законодательные аспекты менеджмента предприятия сервиса.

1.3. Особенности предприятий туризма как объекта управления. Понятие объекта и субъекта управления в сервисе. Управление предприятием на основе культуры предпринимательства. Развитие культуры предпринимательства и её влияние на конкурентоспособность организации сервисного обслуживания.

## **Раздел 2. Организация системы управления предприятий сервиса. Функции, принципы, методы менеджмента в сервисе. Формирования систем управления персоналом, финансами, мотивацией, коммуникациями на предприятиях индустрии сервиса**

### **Перечень учебных элементов раздела:**

2.1. Функции, принципы менеджмента в индустрии сервиса. Функции менеджмента на предприятиях сервисного обслуживания. 2. Принципы менеджмента на предприятиях индустрии сервиса. 3. Методы управления в системе сервиса.

2.2. Методы менеджмента в сервисе. Методы управления предприятиями в сравнительном менеджменте, в контексте управления на предприятиях сервиса. Нравственные основы менеджмента в сфере сервиса Недопустимые нормы поведения и личностные качества менеджера в сфере обслуживания.

2.3. Стиль руководства фирмой. Корпоративная культура предприятий в сфере обслуживания Дистанция власти на предприятиях сервиса Лидерство в организации.

2.4. Формирования систем управления персоналом. Подбор и адаптация персонала на предприятии индустрии сервиса Мотивация персонала организации, формы оплаты труда сотрудников. Управление карьерой сотрудника предприятия индустрии сервиса.

2.5. Формирования систем управления финансами. Понятие финансового менеджмента организации. Управление активами и пассивами предприятия сервиса. Реализация форм и методов регулирования финансового состояния предприятия сервиса.

2.6. Коммуникативный менеджмент в сервисе. Понятие коммуникативного менеджмента предприятия сервиса. Виды, формы, методы коммуникаций. Коммуникативная активность персонала организации сервисного обслуживания.

## **5. Оценочные материалы по дисциплине**

Оценочные материалы по дисциплине представлены в виде фонда оценочных средств.

## **6. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины**

### **6.1 Перечень учебно-методического обеспечения по дисциплине**

№ п/п	Автор, название, место издания, издательство, год издания, количество страниц, режим доступа
1	Методические указания по изучению дисциплины

### **6.2 Перечень учебных изданий, необходимых для освоения дисциплины \***

#### **Основная литература:**

1. Менеджмент : учебник и практикум для вузов / И. Н. Шапкин [и др.] ; под общей

редакцией И. Н. Шапкина. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 589 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09158-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531503>

2. Менеджмент : учебник для вузов / Ю. В. Кузнецов [и др.] ; под редакцией Ю. В. Кузнецова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 448 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03372-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511207>

3. Восколович, Н. А. Маркетинг туристских услуг : учебник и практикум для вузов / Н. А. Восколович. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 242 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15684-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511464>

#### **Дополнительная литература:**

1. Коротков, Э. М. Менеджмент : учебник для вузов / Э. М. Коротков. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 566 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07327-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510549>

2. Мотышина, М. С. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для вузов / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; под редакцией М. С. Мотышиной. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 282 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10440-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517132>

### ***6.3 Современные профессиональные базы данных, информационные справочные системы и лицензионное программное обеспечение***

#### **Современные профессиональные базы данных, информационные справочные системы, цифровые электронные библиотеки и другие электронные образовательные ресурсы**

1. Договор о подключении к Национальной электронной библиотеке и предоставлении доступа к объектам Национальной электронной библиотеки №101/НЭБ/0502-п от 26.02.2020 5 лет с пролонгацией

2. Соглашение о бесплатном тестовом доступе к Polpred.com. Обзор СМИ 27.04.2016 бессрочно

3. Соглашение о бесплатном тестовом доступе к Polpred.com. Обзор СМИ 02.03.2020 бессрочно

4. Информационно-справочная система «Гарант» – URL: <https://www.garant.ru/>  
Информационно-справочная система Лицензионный договор № 261709/ОП-2 от 25.06.2021

5. «Консультант Плюс». – URL: <http://www.consultant.ru/> свободный доступ

6. Электронно-библиотечная система AgriLib <http://ebs.rgunh.ru/> (свидетельство о государственной регистрации базы данных №2014620472 от 21.03.2014).

#### **Доступ к электронной информационно-образовательной среде, информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

1. Система дистанционного обучения Moodle [www.portfolio.rgunh.ru](http://www.portfolio.rgunh.ru) (свободно распространяемое)

2. Право использования программ для ЭВМ Mirapolis HCM в составе функциональных блоков и модулей: Виртуальная комната.

3. Инновационная система тестирования – программное обеспечение на платформе 1С (Договор № К/06/03 от 13.06.2017). Бессрочный.

4. Образовательный интернет – портал Университета Вернадского (свидетельство о

регистрации средства массовой информации Эл № ФС77-51402 от 19.10.2012).

#### Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение

1. OpenOffice – свободный пакет офисных приложений (свободно распространяемое)
2. linuxmint.com <https://linuxmint.com/> (свободно распространяемое)
3. Электронно-библиотечная система AgriLib <http://ebs.rgunh.ru/> (свидетельство о государственной регистрации базы данных №2014620472 от 21.03.2014) собственность университета.
4. Официальная страница ФГБОУ ВО МСХ РФ «Российский государственный университет народного хозяйства имени В.И. Вернадского» <https://vk.com/rgunh.ru> (свободно распространяемое)
5. Портал ФГБОУ ВО МСХ РФ «Российский государственный университет народного хозяйства имени В.И. Вернадского» (свободно распространяемое) <https://zen.yandex.ru/id/5fd0b44cc8ed19418871dc31>
6. Антивирусное программное обеспечение Dr. WEB Desktop Security Suite (Сублицензионный договор №13740 на передачу неисключительных прав на программы для ЭВМ от 01.07.2021).

#### 6.4 Перечень учебных аудиторий, оборудования и технических средств обучения

Учебная аудитория для проведения лекционных занятий (поточная). Специализированная мебель, доска меловая, мультимедийное оборудование, проектор, экран настенный	143907, Московская область, г. Балашиха, ул. шоссе Энтузиастов, д.50, каб. 129 Площадь помещения 118,1 кв.м № по технической инвентаризации 140, этаж 1
Учебная аудитория для занятий лекционного типа, семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы), для проведения групповых консультаций и индивидуальной работы обучающихся с педагогическими работниками, для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации. Специализированная мебель, доска меловая. Мультимедийное оборудование, проектор, экран настенный	143907, Московская область, г. Балашиха, ул. шоссе Энтузиастов, д. 50, каб. 125 Площадь помещения 51,6 кв.м № по технической инвентаризации 136, этаж 1
Помещение для самостоятельной работы. Персональные компьютеры в сборке с выходом в интернет.	143907, Московская область, г. Балашиха, ул. шоссе Энтузиастов, д. 50, читальный зал Площадь помещения 497,4 кв. м. № по технической инвентаризации 177, этаж 1
Помещение для самостоятельной работы. Специализированная мебель, персональные компьютеры в сборке с выходом в интернет.	143900, Московская область, г. Балашиха, ул. Юлиуса Фучика д.1, каб. 320 Площадь помещения 49,7 кв. м. № по технической инвентаризации 313, этаж 3
Учебная аудитория для учебных занятий обучающихся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ. Специализированная мебель. Автоматизированное рабочее место для инвалидов-колясочников с коррекционной техникой и индукционной системой ЭлСис 290; Автоматизированное рабочее место для слабовидящих и незрячих пользователей со стационарным видеоувеличителем ЭлСис 29 ON; Автоматизированное рабочее место для слабовидящих и незрячих пользователей с портативным видеоувеличителем ЭлСис 207 CF; Автоматизированное рабочее место для слабовидящих и незрячих пользователей с читающей машиной ЭлСис 207 CN; Аппаратный комплекс с функцией видеоувеличения и чтения для слабовидящих и незрячих пользователей ЭлСис 207 OS.	143907, Московская область, г. Балашиха, ул. шоссе Энтузиастов, д. 50, каб. 105 Площадь помещения 52,8 кв. м. № по технической инвентаризации 116, этаж 1

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
МИНИСТЕРСТВА СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
ИМЕНИ В.И. ВЕРНАДСКОГО»**  
(Университет Вернадского)

**Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной  
аттестации обучающихся по дисциплине**

**Менеджмент в сфере услуг**

Направление подготовки 43.03.02 Туризм

Профиль Предпринимательство в индустрии туризма

Квалификация Бакалавр

Форма обучения очная

Балашиха 2024 г.

## 1. Описание показателей и критериев оценивания планируемых результатов обучения по учебной дисциплине

Код и наименование компетенции	Уровень освоения	Индикатор сформированности компетенции Планируемые результаты обучения
УК – 3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	<b>Пороговый (удовлетворительно)</b>	<p><b>Знает:</b> Знает особенности поведения различных социальных групп людей, учитывая их социокультурные и демографические различия, с целью успешного выполнения своих профессиональных задач</p> <p><b>Умеет:</b> Умеет эффективно взаимодействовать с другими членами команды, в т.ч. участвовать в обмене информацией, знаниями и опытом, предвидеть результаты как личных действий, так и работы команды в целом</p> <p><b>Владеет:</b> Владеет опытом взаимодействия с другими членами команды, используя стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели.</p>
	<b>Продвинутый (хорошо)</b>	<p><b>Твердо знает:</b> Знает особенности поведения различных социальных групп людей, учитывая их социокультурные и демографические различия, с целью успешного выполнения своих профессиональных задач</p> <p><b>Уверенно умеет:</b> Умеет эффективно взаимодействовать с другими членами команды, в т.ч. участвовать в обмене информацией, знаниями и опытом, предвидеть результаты как личных действий, так и работы команды в целом</p> <p><b>Уверенно владеет:</b> Владеет опытом взаимодействия с другими членами команды, используя стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели.</p>
	<b>Высокий (отлично)</b>	<p><b>Сформировавшееся систематические знания:</b> Знает особенности поведения различных социальных групп людей, учитывая их социокультурные и демографические различия, с целью успешного выполнения своих профессиональных задач</p> <p><b>Сформировавшееся систематическое умение:</b> Умеет эффективно взаимодействовать с другими членами команды, в т.ч. участвовать в обмене информацией, знаниями и опытом, предвидеть результаты как личных действий, так и работы команды в целом</p> <p><b>Сформировавшееся систематическое владение:</b> Владеет опытом взаимодействия с другими членами команды, используя стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели.</p>
УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов	<b>Пороговый (удовлетворительно)</b>	<p><b>знать:</b> основные философские понятия и категории, закономерности развития природы, общества и мышления</p> <p><b>уметь:</b> применять методы и средства познания для интеллектуального развития, повышения культурного уровня, профессиональной компетентности</p> <p><b>владеть:</b> навыками извлечения необходимой информации по проблемам экономики и бизнеса и применения ее в практической деятельности</p>
	<b>Продвинутый (хорошо)</b>	<p><b>Знает твердо:</b> основные философские понятия и категории, закономерности развития природы, общества и мышления</p> <p><b>Умеет уверенно:</b> применять методы и средства познания для интеллектуального развития,</p>

образования в течение всей жизни		повышения культурного уровня, профессиональной компетентности <b>Владеет уверенно:</b> навыками извлечения необходимой информации по проблемам экономики и бизнеса и применения ее в практической деятельности
	<b>Высокий (отлично)</b>	<b>Имеет сформировавшееся систематические знания:</b> основные философские понятия и категории, закономерности развития природы, общества и мышления <b>Имеет сформировавшееся систематическое умение:</b> применять методы и средства познания для интеллектуального развития, повышения культурного уровня, профессиональной компетентности <b>Показал сформировавшееся систематическое владение:</b> навыками извлечения необходимой информации по проблемам экономики и бизнеса и применения ее в практической деятельности

Для дисциплины, формой итогового контроля которой является зачет:

«зачтено» выставляется, если студент усвоил материал по программе дисциплины, способен преобразовывать теоретические знания в профессиональные умения и навыки

«не зачтено» выставляется, если студент не усвоил материал по программе дисциплины, не способен преобразовывать теоретические знания в профессиональные умения и навыки

При очной форме обучения в результате оценивания выставляются баллы за виды деятельности (оценочные средства) по итогам изучения модулей (разделов дисциплины), перечисленных в рейтинг-плане дисциплины. Итоговый рейтинг успеваемости студентов складывается из суммы баллов, набранных студентом за всю работу в течение семестра (включая итоговый контроль)

Шкалы оценивания для очной формы обучения:

для зачета: «зачтено» - от 60 до 110 баллов (включая 10 поощрительных баллов), «не зачтено» - менее 60 баллов При заочной и очно-заочной формах обучения в результате оценивания выставляется оценка за виды деятельности (оценочные средства) по итогам изучения модулей (разделов дисциплины), перечисленных в содержании рабочей программы.

**2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ**

**Примерные вопросы текущего контроля успеваемости на семинарах (практических занятиях)**

1. Анализ ассортимента услуг, оказываемых на предприятии сервиса, в зависимости от их качества, потребительских свойств, традиций и т.д. на основе проведения рекламных кампаний, презентаций.
  2. Анализ спроса на новый ассортимент на рынке услуг. Раскрыть потребительские свойства новых товаров и услуг (внешнего вида, упаковки, эстетического оформления).
  3. Обоснование предложений о внедрении новых услуг в сфере сервиса, инновационных технологий и т.д.
  4. О выведении из ассортимента товаров и услуг, которые перестали пользоваться спросом. Обосновать данными исследований потребительского рынка.
  5. Оценка внутренней и внешней среды предприятия по методике SWOT-анализа.
- Шкала оценки преимуществ и SWOT-анализ.

**Примерные темы рефератов**

1. Роль и место сферы услуг в системе разделения и кооперации труда. Объективность возникновения и развития сферы услуг. Внешняя и внутренняя среда и ее влияние на темпы и направления развития сферы услуг.
2. Классификация и характерные особенности основных услуг, представленных в классификаторе видов экономической деятельности. Отраслевая специализация и кооперация сферы услуг.
3. Рыночные отношения и их влияние на хозяйственные и управленческие связи предприятий сферы услуг. Основные направления повышения эффективности использования рыночных инструментов в сфере услуг.
4. Информатизация общественных и экономических связей и роль сферы услуг в этом процессе. Сфера услуг и качество жизни населения, их взаимовлияние.
5. Общая характеристика хозяйствующих субъектов сферы услуг и их организационно-правовые формы.

**ТИПОВЫЕ СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАЧИ**

**Ситуационная задача № 1**

Ирина Сергеевна К. работает под руководством одного и того же начальника уже 11 лет. Однажды ее давняя подруга за чаем спросила, насколько ей хорошо работать со своим начальником? Прозвучал приблизительно такой ответ: «Вообще-то ничего. Он мне не досаждаёт. Я делаю свою работу». Тогда подруга заинтересовалась: «Но ты же работаешь на одном месте 11 лет. Как ты работаешь? Тебя когда-нибудь повысят? Пожалуйста, не обижайся, но мне совершенно не понятно, какое отношение имеет то, что ты делаешь, к работе фирмы».

Ирина Сергеевна задумалась: «Я действительно не знаю, хорошо ли я работаю... Мой начальник никогда со мной об этом не говорит. Правда, я всегда считала, что отсутствие новостей – уже хорошая новость. Что касается содержания и важности моей работы, то при приеме на фирму мне что-то не очень внятно пояснили и больше об этом речи не было. Мы с руководителем не особенно общаемся».

Вопросы для анализа ситуации:

1. Какие цели и условия эффективности коммуникаций между руководителем и подчиненным отсутствуют?
2. Как можно определить уровень вертикальных коммуникаций?
3. Существуют ли возможности для восходящих коммуникаций в данной ситуации?
4. Каким образом можно более эффективно построить обратную связь?

### **Ситуационная задача №2**

Ситуация: Вы работаете менеджером в средней по размеру фирме. В руководимом вами трудовом коллективе, как вам стало известно, имеется неформальный лидер. Данный работник имеет более продолжительный, чем у вас, опыт работы в данной сфере деятельности, стаж его работы превышает ваш почти в два раза. Кроме того, он умеет выслушать других сотрудников, многие идут к нему за советом, а не к Вам.

Вы наметили в ближайшее время расширить сферу деятельности фирмы, провести некоторые изменения в структуре управления. Неформальный лидер, как Вам сообщили, против предстоящих перемен.

1. Разработайте стратегию взаимодействия менеджера и неформального лидера.
2. Выберите одну из альтернатив поведения менеджера:
3. Уволить несогласного лидера;
4. Проигнорировать его мнение;
5. Привлечь на свою сторону;
6. Прочее (обосновать).

### **Ситуационная задача № 3**

В коллективе отдела одного НИИ газовой промышленности за годы совместной работы сложились хорошие отношения между всеми членами коллектива. Отдел успешно справлялся с порученными заданиями.

В связи с переводом на другую работу старого начальника отдела на его должность был назначен молодой ученый, известный своими новаторскими разработками. Свою деятельность новый руководитель начал с укрепления трудовой дисциплины: была установлена регистрация времени прихода на работу и ухода с работы, внутренних командировок, установлено время приемов по личным вопросам. Он значительно расширил тематику научных исследований отдела, заключив договоры с производственными организациями в соответствии со своей научной специализацией. Задания подчиненным старался давать как можно более подробно, считая, что сотрудники недостаточно компетентны в данных вопросах и что они строго должны придерживаться инструкций.

Через некоторое время заказчики отметили ухудшение качества научных разработок отдела. В коллективе ухудшились взаимоотношения, повысилась раздражительность, начались конфликты.

Решив, что нужно оздоровить коллектив, начальник отдела предложил уйти на пенсию нескольким сотрудникам, взяв на их место молодых специалистов. Однако положение не улучшилось.

Ваше мнение относительно возникшей ситуации и направлений ее исправления?

Определите:

1. тип конфликта;
2. состав конфликтующих сторон;
3. поводы и истинные причины возникновения конфликтной ситуации;
4. методы и конкретные пути разрешения конфликта.

## **ТИПОВЫЕ ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

1. Менеджмент на предприятии осуществляется в следующих сферах:
  - а) научно-исследовательские и опытно-конструкторские разработки.
  - б) плановая и финансовая деятельность.
  - в) работа с персоналом.
  - г) все ответы верные.
2. Структура управления производством характеризуется рядом свойств:
  - а) выражает субординацию органов управления, отношения власти и подчиненности, закрепляемые юридическими нормативными актами, положениями, уставами и т. д.;
  - б) ограничивается рамками данной производственной системы.
  - в) функционирует в соответствии с технологией управленческой деятельности, определяющей последовательность процедур.
  - г) все ответы верные.
3. На структуру управления промышленностью влияют:
  - а) внешние и внутренние факторы
  - б) сезонность работ.
  - в) информатизация работ.
  - г) персонал.
4. Принципы формирования структуры менеджмента на предприятии:
  - а) предельная простота структуры, чем она проще, тем легче ее воспримет персонал.
  - б) обозримость структуры.
  - в) все ответы верные.
  - г) все ответы неверные.
5. Принципы взаимосвязи управления предприятием и производством:
  - а) внедрение передового опыта.
  - б) режим экономии.
  - в) все ответы верные.
  - г) все ответы неверные.

### **ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ**

1. Анализ результативности и реформирования экономики России.
2. Современные тенденции развития управления организациями сферы услуг в международном и отечественном опыте.
3. Нормативно-правовые условия функционирования и экономические основы создания предприятий сферы услуг.
4. Оценка ресурсного потенциала сервисных компаний.
5. Социальная инфраструктура сферы услуг и особенности ее воспроизводства и развития.

### **Вопросы для промежуточной аттестации (зачет) по дисциплине**

1. Понятия, сущность и функции менеджмента
2. Основные этапы эволюции менеджмента.
3. Понятие сервисного менеджмента, его сущность и содержание.
4. Особенности менеджмента социальной сферы.
5. Особенности и задачи планирования на предприятиях сферы услуг.
6. Научные принципы планирования в сфере услуг.
7. Методы планирования.
8. Понятия организационной структуры и организационного процесса.

9. Разделение труда на предприятиях сферы услуг.
10. Принципы департаментализации.
11. Механистические организационные структуры.
12. Понятие мотивации труда.
13. Мотивы и потребности человека.
14. Основные принципы оплаты труда.
15. Бестарифная организация заработной платы.
16. Социальная мотивация персонала.
17. Понятие и виды контроля.
18. Основные этапы контрольного цикла.
19. Особенности контроля результатов по коммерческим и некоммерческим услугам.
20. Управление персоналом как одна из подсистем управления.
21. Концепция совместной ответственности.
22. Адаптация персонала. Направления и уровни адаптации.
23. Оценка эффективности управления персоналом.
24. Основные методы разработки предпринимательских стратегий.
25. Цель разработки управленческих решений.
26. Условия разработки управленческого решения.
27. Методы принятия решений
28. Внутренняя и внешняя среда бизнеса в сфере сервиса.
29. Этика делового общения.
30. Психология менеджмента.
31. Качество менеджера. Работа менеджера.
32. Цели, задачи и функции маркетинга.
33. Соотношение понятий «товар», «продукт», «услуга».
34. Маркетинговая среда.
35. Модель покупательского поведения.
36. Формирование внутрифирменной системы реагирования на жалобы клиентов.
37. Лояльность - подходы к определению.
38. Маркетинг взаимоотношений.
39. Товарный ассортимент и его характеристика. Решения в области
40. управления ассортиментом.
41. Качество услуг и стандарты обслуживания.
42. Распределительная политика. Основные понятия распределения.
43. Продвижение как процесс маркетинговых коммуникаций. Коммуникационная модель.
44. Специфика маркетинга на предприятиях сферы услуг: процесс, персонал, пространство.
46. Методы разработки и анализа процесса взаимодействия покупателя и продавца услуги.
47. Состав и основное назначение различных каналов восприятия услуги.
48. Внутренний маркетинг.
49. Планирование маркетинга на предприятии. Виды маркетингового
50. планирования.
51. Сущность и классификация маркетинговых исследований рынка услуг.
52. Методы маркетингового исследования.
53. Цели и задачи международного маркетинга.