

Частное образовательное учреждение высшего образования  
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТЕХНОЛОГИЙ  
УПРАВЛЕНИЯ И ЭКОНОМИКИ»

РАССМОТРЕНО И ОДОБРЕНО

УТВЕРЖДАЮ

На заседании кафедры сервиса и  
туризма  
Протокол № 10 от 26.05.2023 г.

Первый проректор  
С.В. Авдашкевич  
28.06.2023

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

|                              |  |
|------------------------------|--|
| Дисциплина:                  | Б1.О.19 Менеджмент в сервисе                       |
| Направление подготовки:      | 43.03.01 Сервис                                    |
| Направленность (профиль):    | Конгрессно-выставочная деятельность                |
| Уровень высшего образования: | Бакалавриат  |
| Форма обучения:              | очная, заочная, очно-заочная                       |
| Разработчики:                | Кандидат исторических наук, доцент Филиппова И. Г. |

Санкт-Петербург  
2023

## 1. Цели и задачи дисциплины:

### *Цель освоения дисциплины:*

изучение студентами основных теорий, концепций и ключевых проблем современного менеджмента в сервисе, а также выработка базовых навыков в области руководства предприятиями сервиса, либо определенными направлениями деятельности таких предприятий; формирование системы взглядов и навыков к постановке и решению управленческих задач в сфере сервиса.

### *Задачи дисциплины:*

изучение целей, принципов, объектов, средств и методов управления предприятиями сервиса ;формирование представлений о специфике управления предприятиями сервиса;

формирование представления о структуре и жизненном цикле организации, о факторах внешней и внутренней среды организации;

выработка умения осуществлять планирование, организацию, мотивацию и контроль деятельности предприятия сервиса;

изучение технологии принятия управленческих решений;

формирование навыков разработки и реализации стратегических и оперативных управленческих решений;

формирование навыков работы в группе и принятия коллективных решений;

формирование навыков навыки системного подхода к постановке и решению управленческих задач.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы высшего образования

| Планируемые результаты освоения ОП ВО (код и содержание компетенций)            | Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)  | Примечание  |
|---|---|---|
| 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.  | Наименование категории (группы) компетенций: «Управление» |
|   | 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 Способен осуществлять контроль деятельности предприятий (подразделений предприятий) сферы сервиса.  |   |

| Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)  | Планируемые результаты обучения по дисциплине  |
|---|--|
| ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности. | Знает основные функции управления сервисной деятельностью, основы исследования рынка, организации продаж и продвижения сервисных продуктов, основы социального взаимодействия и реализации своей роли в команде; сущность и содержание планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений предприятий (и предприятий в целом) в сфере сервиса и/или осуществления сервисной деятельности; знает цели и задачи управления. |

| Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)   | Планируемые результаты обучения по дисциплине  |
|--|--|
| 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. | Умеет использовать в своей профессиональной деятельности методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений предприятий (и предприятий в целом) в сфере сервиса и/или осуществления сервисной деятельности; умеет осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью. |
| ОПК-2.3. Способен осуществлять контроль деятельности предприятий (подразделений предприятий) сферы сервиса.  | Способен применять основные функции управления сервисной деятельностью, методы социального взаимодействия и реализации своей роли в команде; навыками осуществления контроля деятельности предприятий сервиса и/или сервисной деятельности.  |

### 3. Содержание, объем дисциплины и формы проведения занятий

| № п/п                                  | Наименование темы дисциплины  | Компетенции | Оценочные средства текущего контроля |  |                                    |
|--|---|-------------|--------------------------------------|--|------------------------------------|
|  |   |             | ЗНАТЬ                                | УМЕТЬ  | ВЛАДЕТЬ                            |
|  |   |             | ОПК-2.1                              | ОПК-2.2  | ОПК-2.3                            |
| 1                                      | Содержание и развитие теории и практики менеджмента в сервисе.        | ОПК-2       | Тестирование №1 (10)                 | Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)       | Задания творческого уровня №1 (20) |
| 2                                      | Внутренняя и внешняя среда сервисного предприятия.                    | ОПК-2       | Тестирование №1 (10)                 | Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)       | Задания творческого уровня №1 (20) |
| 3                                      | Специфика менеджмента на предприятиях сервиса.                        | ОПК-2       | Тестирование №1 (10)                 | Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)                     | Задания творческого уровня №1 (20) |
| 4                                      | Организационные и управленческие отношения на предприятиях сервиса.   | ОПК-2       | Тестирование №2 (10)                 | Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №1 (20) | Задания творческого уровня №1 (20) |
| 5                                      | Система коммуникаций и управленческие решения на предприятиях сервиса | ОПК-2       | Тестирование №2 (10)                 | Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №1 (20) | Задания творческого уровня №2 (20) |
| 6                                      | Управление персоналом предприятий сервиса.                            | ОПК-2       | Тестирование №2 (10)                 | Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №1 (20) | Задания творческого уровня №2 (20) |
| 7                                      | Инновационный менеджмент. Эффективность менеджмента в сервисе.        | ОПК-2       | Тестирование №2 (10)                 | Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты/Эссе №1 (20) | Задания творческого уровня №2 (20) |
| <b>Количество баллов (100 баллов):</b> |   |             | 100                                  |  |                                    |

#### Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа

**Тема 1:** Содержание и развитие теории и практики менеджмента в сервисе.

| <b>Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа</b>  |
|--|
| <p>Понятие и сущность менеджмента. Современные концепции и подходы к менеджменту. Эволюция управления. Школы управления. Научная школа. Классическая (административная) школа управления. Школа человеческих отношений и поведенческих наук. Количественная школа. Современные подходы к управлению. Процессный подход в менеджменте. Системный подход в менеджменте. Ситуационный подход в менеджменте. Развитие теории управления в России. Функции менеджмента. Общие функции управления. Мотивация как функция менеджмента. Координация и регулирование как функция менеджмента. Контроль как функция менеджмента. Принципы, цели и структура менеджмента. Особенности функций менеджмента на предприятиях сервиса.</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b><br/>Особенности функций менеджмента на предприятиях сервиса.</p> <p><b>Лабораторная работа: -</b></p>   |
| <p><b>Тема 2: Внутренняя и внешняя среда сервисного предприятия.</b><br/>Основные характеристики сервисной организации. Важнейшие переменные факторы ее внутренней среды: цели, структура, задачи, технология, человек, организационная культура. Цели сервисной организации, цели подразделений и отдельных работников. Структура сервисной организации и ее взаимосвязь с целями. Задачи и специализация. Технологии, используемые в сервисной деятельности, и ее взаимосвязь с целями, структурой и задачами. Организационная культура как фактор внутренней среды сервисной организации. Подходы к трактовке оргкультуры. Понятие внешней среды сервисной организации. Основные характеристики внешней среды: сложность, подвижность, неопределенность, взаимосвязанность факторов. Основные факторы среды непосредственного воздействия: внешние учредители и собственники сервисной организации, поставщики, потребители и конкуренты, профессиональные и социальные ассоциации, государственные органы. Факторы среды общего воздействия: общее состояние экономики, политическая обстановка, технологический процесс, социокультурные факторы, экологическая ситуация, демографические факторы.</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b><br/>Факторы внешней и внутренней среды предприятия сервиса</p> <p><b>Лабораторная работа: -</b></p>                             |
| <p><b>Тема 3: Специфика менеджмента на предприятиях сервиса.</b><br/>Теоретические основы сервисной деятельности. Основные подходы к пониманию сущности сервиса. Понятие целей и задач сервисного предприятия. Система целей организации. Дерево целей сервисной организации. Внутренняя и внешняя среда предприятий сферы сервиса. Стратегический менеджмент на предприятиях сервиса. Стратегии организации в сфере сервиса. Сущность и классификация стратегий. Составные части стратегий. Формы стратегии. Уровни и виды стратегий. Основные методы разработки предпринимательских стратегий. Организационный потенциал предприятия сервиса. Особенности анализа в стратегическом менеджменте. Реализация стратегий. Принципы эффективности реализации стратегий. Технологии управления изменениями на предприятии сервиса.</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b><br/>Специфика менеджмента на предприятиях сервиса.</p> <p><b>Лабораторная работа: -</b></p>  |
| <p><b>Тема 4: Организационные и управленческие отношения на предприятиях сервиса.</b><br/>Коллектив и его особенности. Группа и групповая динамика. Взаимодействие человека и организационного окружения. Поведение людей в группах и групп в сервисной организации; характер поведения руководителя, его функционирование в роли лидера, влияние на поведение отдельных людей и групп. Адаптация человека к организационному окружению. Управление конфликтами и стрессами. Руководство коллективом на предприятиях сервиса. Влияние, власть, лидерство.</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b><br/>Модели взаимодействия человека и сервисной организации</p> <p><b>Лабораторная работа: -</b></p>   |
| <p><b>Тема 5: Система коммуникаций и управленческие решения на предприятиях сервиса</b><br/>Понятие коммуникации как системы связующих процессов в управлении. Значение эффективной коммуникации для достижения целей сервисной организации. Процесс коммуникации, его элементы и этапы. Модель коммуникационного процесса. Обратная связь и помехи. Классификация видов организационной коммуникации. Коммуникация сервисной организации с внешней средой. Коммуникация внутри сервисной организации: межуровневая; горизонтальная; внутри подразделений (руководитель-исполнитель, руководитель-группа, исполнитель-исполнитель). Формальная и неформальная коммуникация. Элементы эффективности формальной системы организационной коммуникации. Препятствия эффективному обмену информацией в организациях: коммуникационные барьеры. Управленческие решения как средство разрешения социальных противоречий в сервисе. Управленческие решения как циклический интеграционный процесс. Модель этапов управленческого решения. Типология управленческих решений. Технология менеджмента как механизм принятия и реализации управленческих решений в сфере сервиса. Иерархия и горизонтальная координации в принятии решений. Централизация и децентрализация в принятии решений. Индивидуальное и коллективное принятие решений. Процесс и методы принятия решений на предприятиях сервиса.</p> |

| <b>Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа</b>  |
|--|
| <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b><br/>Методы принятия решений в сфере сервиса.</p> <p><b>Лабораторная работа: -</b></p>   |
| <p><b>Тема 6: Управление персоналом предприятий сервиса.</b><br/>Управление персоналом предприятия сервиса. Необходимость управления трудовыми ресурсами с позиций объективных потребностей развития сервисного предприятия. Эволюция функции управления персоналом в XX веке. Модели управления персоналом. Человек и хозяйственная система: эволюция типа взаимодействия. Содержание управления персоналом на современном этапе развития туризма. Система управления персоналом, ее подсистемы. Целостный подход к управлению персоналом. Формирование персонала. Планирование потребности в трудовых ресурсах и разработка программы ее удовлетворения. Основные методы подбора и отбора требуемых кадров на предприятии сервиса. Управление развитием потенциала трудовых ресурсов и повышением его производительности. Организация профессиональной ориентации и социальной адаптации в трудовом коллективе. Организация подготовки и переподготовки кадров как важное условие развития качества трудовых ресурсов сервисного предприятия. Подготовка руководящих кадров к продвижению на службе. Современные подходы к стимулированию и мотивации труда в сервисной деятельности.</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b><br/>Методы управления персоналом на предприятиях сервиса.</p> <p><b>Лабораторная работа: -</b></p>  |
| <p><b>Тема 7: Инновационный менеджмент. Эффективность менеджмента в сервисе.</b><br/>Исследование и проектирование систем управления в сервисных организациях. Понятие системы управления. Факторы, лежащие в основе формирования системы управления. Принципы построения (проектирования) систем управления. Управление проектами. Современные тенденции в применении методов управления проектами на сервисных предприятиях. Инновационный менеджмент как составляющая стратегического управления сервисной организацией. Место, цели и основные черты инновационного менеджмента в сервисе. Основные понятия инновационного менеджмента. Сервисная организация инновационного типа. Воспроизводство условий, способствующих инновациям. Инновационная организационная культура. Инновационные механизмы стимулирования и мотивации. Инновационная структура внутриорганизационных отношений. Преодоление сопротивления инновациям. Причины сопротивления нововведениям. Управление изменениями в сервисных организациях. Эффективность менеджмента в сервисе. Экономическая эффективность: частота поездок, интенсивность путешествий, измерение экономической эффективности. Социальная эффективность менеджмента в сервисе: формирование эффективной организационной структуры, эффективность управленческих решений, эффективность управления персоналом.</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b><br/>Инновационная методология управления</p> <p><b>Лабораторная работа: -</b></p> |
| <p><b>Курсовая работа:</b><br/>не предусмотрено учебным планом</p>   |

### Очная форма обучения

| Вид учебной работы                               | Всего часов | Семестр 2 |
|--|-------------|-----------|
| Аудиторные занятия (АЗ):                         | 48          | 48        |
| Лекционные занятия (Лек)                         | 16          | 16        |
| Лабораторные занятия (Лаб)                       | 0           | 0         |
| Практические занятия (Пр)                        | 32          | 32        |
| Самостоятельная работа студента (СР)             | 55          | 55        |
| Курсовая работа                                  | 0           | 0         |
| Другие виды самостоятельной работы*              | 55          | 55        |
| Контроль самостоятельной работы (КСР)            | 5           | 5         |
| Контактная работа (КоР)                          | 53          | 53        |
| Форма промежуточной аттестации                   | 0           | Экзамен   |
| Подготовка к экзамену и сдача экзамена (СР, КоР) | 36          | 36        |
| Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ          | 144/4       | 144/4     |

\* Подготовка к аудиторным занятиям, подготовка к зачету (при наличии)

| №      | Наименование темы дисциплины  | Семестр/<br>Курс | Количество учебных часов                |    |     |    | СР | Практическая подготовка |
|--------|---|------------------|---|----|-----|----|----|-------------------------|
|        |   |                  | В том числе по видам аудиторных занятий |    |     |    |    |                         |
|        |   |                  | Лек                                     | Пр | Лаб |    |    |                         |
| 1      | Содержание и развитие теории и практики менеджмента в сервисе.        | 2                | 2                                       | 4  | 0   | 8  | 4  |                         |
| 2      | Внутренняя и внешняя среда сервисного предприятия.                    | 2                | 2                                       | 4  | 0   | 8  | 4  |                         |
| 3      | Специфика менеджмента на предприятиях сервиса.                        | 2                | 4                                       | 6  | 0   | 8  | 6  |                         |
| 4      | Организационные и управленческие отношения на предприятиях сервиса.   | 2                | 2                                       | 4  | 0   | 8  | 4  |                         |
| 5      | Система коммуникаций и управленческие решения на предприятиях сервиса | 2                | 2                                       | 4  | 0   | 8  | 4  |                         |
| 6      | Управление персоналом предприятий сервиса.                            | 2                | 2                                       | 6  | 0   | 8  | 6  |                         |
| 7      | Инновационный менеджмент. Эффективность менеджмента в сервисе.        | 2                | 2                                       | 4  | 0   | 7  | 4  |                         |
| Итого: |   |                  | 16                                      | 32 | 0   | 55 | 32 |                         |

\* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

### Заочная форма обучения

| Вид учебной работы   | Всего часов | Семестр 3 |
|--|-------------|-----------|
| Аудиторные занятия (АЗ):                                       | 10          | 10        |
| Лекционные занятия (Лек)                                       | 4           | 4         |
| Лабораторные занятия (Лаб)                                     | 0           | 0         |
| Практические занятия (Пр)                                      | 6           | 6         |
| Самостоятельная работа студента (СР)                           | 119         | 119       |
| Курсовая работа  | 0           | 0         |
| Другие виды самостоятельной работы*                            | 119         | 119       |
| Контроль самостоятельной работы (КСР)                          | 6           | 6         |
| Контактная работа (КоР)  | 16          | 16        |
| Форма промежуточной аттестации                                 | 0           | Экзамен   |
| Подготовка к экзамену/зачету и сдача экзамена/зачета (СР, КоР) | 9           | 9         |
| Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ                        | 144/4       | 144/4     |

\* Подготовка к аудиторным занятиям

| №      | Наименование темы дисциплины  | Семестр/<br>Курс | Количество учебных часов                |    |     |     | СР | Практическая подготовка |
|--------|---|------------------|---|----|-----|-----|----|-------------------------|
|        |   |                  | В том числе по видам аудиторных занятий |    |     |     |    |                         |
|        |   |                  | Лек                                     | Пр | Лаб |     |    |                         |
| 1      | Содержание и развитие теории и практики менеджмента в сервисе.        | 3                | 2                                       | 0  | 0   | 17  | 4  |                         |
| 2      | Внутренняя и внешняя среда сервисного предприятия.                    | 3                | 0                                       | 2  | 0   | 17  | 4  |                         |
| 3      | Специфика менеджмента на предприятиях сервиса.                        | 3                | 2                                       | 0  | 0   | 17  | 6  |                         |
| 4      | Организационные и управленческие отношения на предприятиях сервиса.   | 3                | 0                                       | 2  | 0   | 17  | 4  |                         |
| 5      | Система коммуникаций и управленческие решения на предприятиях сервиса | 3                | 0                                       | 0  | 0   | 17  | 4  |                         |
| 6      | Управление персоналом предприятий сервиса.                            | 3                | 0                                       | 0  | 0   | 17  | 6  |                         |
| 7      | Инновационный менеджмент. Эффективность менеджмента в сервисе.        | 3                | 0                                       | 2  | 0   | 17  | 4  |                         |
| Итого: |   |                  | 4                                       | 6  | 0   | 119 | 32 |                         |

\* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и (или) путем выделения часов из часов, отведенных на самостоятельную работу, и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

*Очно-заочная форма обучения*

| Вид учебной работы                               | Всего часов | Семестр 3 |
|--|-------------|-----------|
| Аудиторные занятия (АЗ):                         | 54          | 54        |
| Лекционные занятия (Лек)                         | 18          | 18        |
| Лабораторные занятия (Лаб)                       | 0           | 0         |
| Практические занятия (Пр)                        | 36          | 36        |
| Самостоятельная работа студента (СР)             | 60          | 60        |
| Курсовая работа                                  | 0           | 0         |
| Другие виды самостоятельной работы*              | 60          | 60        |
| Контроль самостоятельной работы (КСР)            | 3           | 3         |
| Контактная работа (КоР)                          | 57          | 57        |
| Форма промежуточной аттестации                   | 0           | Экзамен   |
| Подготовка к экзамену и сдача экзамена (СР, КоР) | 27          | 27        |
| Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ          | 144/4       | 144/4     |

\* Подготовка к аудиторным занятиям, подготовка к зачету (при наличии)

| №      | Наименование темы дисциплины  | Семестр/<br>Курс | Количество учебных часов                |    |     |    | Практическая подготовка |
|--------|---|------------------|---|----|-----|----|-------------------------|
|        |   |                  | В том числе по видам аудиторных занятий |    |     | СР |                         |
|        |   |                  | Лек                                     | Пр | Лаб |    |                         |
| 1      | Содержание и развитие теории и практики менеджмента в сервисе.        | 3                | 2                                       | 4  | 0   | 8  | 4                       |
| 2      | Внутренняя и внешняя среда сервисного предприятия.                    | 3                | 2                                       | 4  | 0   | 8  | 4                       |
| 3      | Специфика менеджмента на предприятиях сервиса.                        | 3                | 4                                       | 6  | 0   | 8  | 6                       |
| 4      | Организационные и управленческие отношения на предприятиях сервиса.   | 3                | 2                                       | 6  | 0   | 9  | 4                       |
| 5      | Система коммуникаций и управленческие решения на предприятиях сервиса | 3                | 2                                       | 6  | 0   | 9  | 4                       |
| 6      | Управление персоналом предприятий сервиса.                            | 3                | 4                                       | 6  | 0   | 9  | 6                       |
| 7      | Инновационный менеджмент. Эффективность менеджмента в сервисе.        | 3                | 2                                       | 4  | 0   | 9  | 4                       |
| Итого: |   |                  | 18                                      | 36 | 0   | 60 | 32                      |

\* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и (или) путем выделения часов из часов, отведенных на самостоятельную работу, и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

#### 4. Способ реализации дисциплины

Без использования онлайн-курса.

#### 5. Учебно-методическое обеспечение дисциплины:

*Основная литература:*

1. МЕНЕДЖМЕНТ В СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОМ СЕРВИСЕ И ТУРИЗМЕ 2-е изд., испр. и доп. Учебник для вузов / Мотышина М. С., Большаков А. С., Михайлов В. И. ; Под ред. Мотышиной М. С. - Санкт-Петербургский гуманитарный университет профсоюзов (г. Санкт-Петербург), 2022 г. - 282 с. - ISBN 978-5-534-10440-0 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/menedzhment-v-socialno-kulturnom-servise-i-turizme-498957>

2. МЕНЕДЖМЕНТ В СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОМ СЕРВИСЕ И ТУРИЗМЕ 2-е изд., пер. и доп. Учебное пособие для вузов / Феденева И. Н., Нехорошков В. П., Комарова Л. К. ; Отв. ред. Нехорошков В. П. - Сибирский государственный университет путей сообщения (г. Новосибирск), 2022 г. - 205 с. - ISBN 978-5-534-06479-7 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/menedzhment-v-socialno-kulturnom-servise-i-turizme-491576>

3. СТРАТЕГИЧЕСКИЙ МЕНЕДЖМЕНТ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА И

ТУРИЗМА 2-е изд., испр. и доп. Учебник для вузов / Скобкин С. С. - Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова (г. Москва), 2022 г. - 442 с. - ISBN 978-5-534-04473-7 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/strategicheskiiy-menedzhment-v-industrii-gostepriimstva-i-turizma-492678>

*Дополнительная литература:*

1. РЕКЛАМА В СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОМ СЕРВИСЕ И ТУРИЗМЕ 6-е изд., пер. и доп. Учебник для вузов / Морозова Н. С., Морозов М. А. - Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова (г. Москва); Российский новый университет (г. Москва), 2022 г. - 192 с. - ISBN 978-5-534-10941-2 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/reklama-v-socialno-kulturnom-servise-i-turizme-493153>

2. УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ ГОСТИНИЧНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ. Учебник для вузов / Чуваткин П. П., Горбатов С. А. ; Под ред. Чуваткина П.П. - Сочинский государственный университет (г.Сочи), 2022 г. - 280 с. - ISBN 978-5-534-12384-5 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/upravlenie-personalom-gostinichnyh-predpriyatiy-494451>

3. МЕНЕДЖМЕНТ. Учебник для вузов / Под ред. Кузнецова Ю.В. - Санкт-Петербургский государственный университет (г. Санкт-Петербург), 2022 г. - 448 с. - ISBN 978-5-534-03372-4 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/menedzhment-489310>

**6. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения**

1. Операционная система
2. Пакет прикладных офисных программ
3. Антивирусное программное обеспечение
4. LMS Moodle
5. Вебинарная платформа

**7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационных справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины**

1. [ibooks.ru](http://ibooks.ru) : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://ibooks.ru>. - Текст: электронный

2. Электронно-библиотечная система СПбУТУиЭ : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://libume.ru>. - Текст: электронный

3. Юрайт : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://urait.ru>. - Текст: электронный

4. [eLibrary.ru](http://elibrary.ru) : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://elibrary.ru>. - Текст: электронный

5. Архив научных журналов НЭИКОН [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: [arch.neicon.ru](http://arch.neicon.ru). - Текст: электронный

6. КиберЛенинка : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <http://cyberleninka.ru>. - Текст: электронный

7. Лань : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com>. - Текст: электронный

8. Корпоративный менеджмент [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://www.cfin.ru>. - Текст: электронный

9. HR-tv.ru [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://thehrd.ru/>. - Текст: электронный

10. Турбизнес [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим

доступа: <http://www.tourbus.ru>. - Текст: электронный

11. [Expoclub.ru](http://expoclub.ru): международный выставочный портал [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://www.expoclub.ru>. - Текст: электронный

12. [ЭкстраГид.ру](http://extraguide.ru) [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://extraguide.ru>. - Текст: электронный

13. Экономический портал [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <http://instituciones.com>. - Текст: электронный

14. Министерство экономического развития Российской Федерации: профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://economy.gov.ru>. - Текст: электронный

15. Экономика. Социология. Менеджмент: федеральный образовательный портал: профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://ecsocman.hse.ru/>. - Текст: электронный

16. [Executive.ru](http://executive.ru): профессиональная база данных . - Режим доступа: <https://www.executive.ru>. - Текст: электронный

## **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа - практических занятий, для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оборудованная: рабочими местами для обучающихся, оснащенными специальной мебелью; рабочим местом преподавателя, оснащенным специальной мебелью, персональным компьютером с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета; техническими средствами обучения - мультимедийным оборудованием (проектор, экран, колонки) и маркерной доской; лицензионным программным обеспечением

2. При применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий используются: виртуальные аналоги учебных аудиторий - вебинарные комнаты на вебинарных платформах, рабочее место преподавателя, оснащенное персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному portalу Университета [imeos.ru](http://imeos.ru), веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройства), программным обеспечением; рабочее место обучающегося оснащено персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному portalу Университета [imeos.ru](http://imeos.ru), веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройства). Авторизация на информационно-образовательном portalе Университета [imeos.ru](http://imeos.ru) и начало работы осуществляются с использованием персональной учетной записи (логина и пароля). Лицензионное программное обеспечение

3. Помещение для самостоятельной работы, оборудованное специальной мебелью, персональными компьютерами с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета, лицензионным программным обеспечением

## **9. Оценочные материалы по дисциплине**

Описание оценочных средств (показатели и критерии оценивания, шкалы оценивания) представлено в приложении к основной профессиональной образовательной программе «Каталог оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации».

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности приводятся в соответствующих методических материалах и локальных нормативных актах Университета.

Для оценивания учебных достижений студентов в Университете действует балльно-рейтинговая система.

Если оценка, соответствующая набранной в семестре сумме рейтинговых баллов, удовлетворяет студента, то она является итоговой оценкой по дисциплине при проведении промежуточной аттестации в форме экзамена/зачета с оценкой/зачета.

Условием сдачи экзамена/зачета с оценкой/зачета с целью повышения итоговой оценки по дисциплине является сдача студентом экзамена, за который он получает экзаменационные баллы без учета баллов, полученных за текущий контроль:

### Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине, завершающейся зачетом без оценки

|  |                 |       |           |       |         |       |            |
|--|-----------------|-------|-----------|-------|---------|-------|------------|
| Баллы по дисциплине  | 60 и менее      |       | 61-73     |       | 74-90   |       | 91-100     |
| Итоговая оценка по дисциплине                                    | Незачет         |       | Зачет     |       |         |       |            |
| Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня | 50 и менее      | 51-60 | 61-67     | 68-73 | 74-83   | 84-90 | 91-100     |
|  | F               | Fx    | E         | D     | C       | B     | A          |
| Уровень сформированности компетенций                             | Не сформированы |       | Пороговый |       | Высокий |       | Повышенный |

### Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине, завершающейся экзаменом/зачетом с оценкой

|  |                     |       |                   |       |         |       |            |
|--|---------------------|-------|-------------------|-------|---------|-------|------------|
| Баллы по дисциплине  | 60 и менее          |       | 61-73             |       | 74-90   |       | 91-100     |
| Итоговая оценка по дисциплине                                    | Неудовлетворительно |       | Удовлетворительно |       | Хорошо  |       | Отлично    |
| Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня | <50                 | 51-60 | 61-67             | 68-73 | 74-83   | 84-90 | 91-100     |
|  | F                   | Fx    | E                 | D     | C       | B     | A          |
| Уровень сформированности компетенций                             | Не сформированы     |       | Пороговый         |       | Высокий |       | Повышенный |

## 9.1. Типовые контрольные задания для текущего контроля

### Тестирование №1

#### 1. Что не входит в перечень параметров качества решения?

- знание реальных тенденций развития управляемого объекта
- своевременность
- непротиворечивость
- конкретность

#### 2. Что не входит в перечень параметров качества решения?

- исполнительность (число выполненных решений)
- адаптированность
- согласованность
- конкретность

#### 3. Какое решение является стратегическим?

- решение по конкретной сделке менеджера по продажам
- решение о выходе на новый рынок
- решение о снижении цены на продукцию
- решение о частичной замене материала

#### 4. Какое решение не является организационным?

- решение о перепрофилировании производства
- решение о закрытии одного из цехов
- решение о создании единой службы управления персоналом
- решение о распределении прибыли

#### 5. Что не относится к условиям разработки грамотных управленческих решений?

а) стиль поведения руководителя

б) современная система образования в области менеджмента

в) информационное обеспечение принятия и реализации управленческих решений

г) общий человеческий капитал

**6. Какой из факторов не влияет на качество управленческих решений?**

а) вина исполнителей

б) специальный человеческий капитал управления

в) личностные черты менеджера, включая готовность идти на риск

г) сила мотивации к разработке и реализации решений.

**7. Что может быть признано ошибкой при принятии управленческих решений?**

а) учет ситуации при принятии решения

б) принятие псевдорешений, не несущих конкретного содержания

в) вовлечение исполнителей в процесс разработки и принятия управленческого решения

г) соблазн очевидных решений

**8. Назовите из нижеприведенного списка общие решения.**

а) решение о реструктуризации

б) решение об улучшении трудовой дисциплины в цехе

в) решение о переводе рабочего из цеха №1 в цех №2

г) решение о недопущении рабочего Иванова, находящегося в нетрезвом состоянии на рабочее место.

**9. Решение какого вида предпочтительнее в условиях дефицита времени**

а) групповое

б) коллективное

в) индивидуальное

г) проблемно-разрешающее

**10. Какие решения относятся к решениям по выбору возможностей?**

а) решение о приобретении сети поставщиков в ситуации быстрого роста цен на материалы

б) решение о замене поставщика

в) решение об освоении нового ассортимента

г) решение о распределении прибыли.

**11. По способу фиксации решения могут быть разделены на:**

а) фиксированные, документальные, письменные

б) директивные, ориентирующие, рекомендуемые

в) индивидуальные, групповые и коллективные

рациональные, организационные, политические.

**12. По способу принятия решения подразделяются на:**

а) фиксированные, документальные, письменные

б) директивные, ориентирующие, рекомендуемые

в) индивидуальные, групповые и коллективные

г) рациональные, организационные, политические

**13. В зависимости от восприятия и интерпретации на различных уровнях принятия решений они подразделяются на:**

а) фиксированные, документальные, письменные

б) директивные, ориентирующие, рекомендуемые

в) индивидуальные, групповые и коллективные

г) рациональные, организационно ограничено рациональные, политические

**14. По жесткости регламентации решения делятся на:**

а) фиксированные, документальные, письменные

б) директивные, ориентирующие, рекомендуемые

в) индивидуальные, групповые и коллективные

г) рациональные, организационно ограничено рациональные, политические

**15. Под каким параметром качества понимают степень соответствия решения требованиям макроокружения, деловой контактной среды и внутренней среды организации?**

- а) адаптированность
- б) устойчивость
- в) согласованность
- г) достоверность

**16. Под каким параметром качества понимают соответствие решения ситуации наряду с точностью и полнотой использования информации?**

- а) адаптированность
- б) устойчивость
- в) согласованность
- г) достоверность

**17. Какие решения связаны со сложностью и непредсказуемостью событий?**

- а) инновационные
- б) стандартные
- в) рутинные
- г) адаптационные

**18. Какие решения принимаются согласно отработанному механизму и имеющейся программе действий?**

- а) инновационные
- б) стандартные
- в) рутинные
- г) адаптационные

**19. При разработке каких решений инициатива и свобода действий проявляется в ограниченных пределах?**

- а) адаптационных
- б) стандартных
- в) селективных
- г) рутинных

**20. Какие решения рассчитаны на дополнительные, непредусмотренные трудности?**

- а) рутинные
- б) селективные
- в) адаптационные
- г) стандартные

**21. По широте охвата решения бывают:**

- а) общие и частные
- б) традиционные и нетипичные
- в) запрограммированные и незапрограммированные
- г) рутинные и селективные

**22. По способу принятия управленческие решения делятся на:**

- а) консультативные
- б) совместные
- в) индивидуальные
- г) групповые

## Тестирование №2

**1) Что из перечисленного не относится к целям организационного поведения?**

- а) описание поведения;
- б) осознание причин поступков людей;
- в) мотивация сотрудников;

г) прогнозирование поведения;

д) контроль над определенными явлениями.

**2) По каким направлениям классифицируются силы, в процессе взаимодействия которых формируется природа организации?**

а) люди, организационные структуры, технологии, внешняя среда;

б) люди, организационные структуры, технологии, внутренняя среда;

в) люди, иерархия, технологии, внешняя среда.

**3) Организационная структура предприятия определяет:**

а) формальные отношения между людьми;

б) воздействие факторов внешней среды;

в) групповую динамику;

г) уровень техники и технологий на предприятии;

д) все названное.

**4) Характерной особенностью организационного поведения является:**

а) междисциплинарный характер;

б) системность;

в) возрастающая популярность науки;

г) все перечисленное.

**5) Организационное поведение основывается на таких базисных концепциях как:**

а) целостность личности и этические принципы;

б) индивидуальные особенности и социальные системы;

в) стремление к соучастию и ценность личности;

г) природа человека и природа организации.

**6) С помощью какого понятия, на ваш взгляд, нельзя охарактеризовать любого человека:**

а) индивидуальные особенности;

б) восприятие;

в) целостность личности;

г) этические принципы;

д) мотивированное поведение.

**7) С помощью какого понятия, на ваш взгляд, нельзя охарактеризовать любую организацию?**

а) социальной системы;

б) взаимного интереса;

в) восприятия событий;

г) этических принципов.

**8) «Система тройного вознаграждения» не предполагает достижение целей:**

а) индивидов;

б) кредиторов организаций;

в) организаций;

г) общества.

**9) Какой теоретический подход организационного поведения предполагает анализ личностного роста и развития людей?**

а) подход, ориентированный на человеческие ресурсы;

б) ситуационный подход;

в) подход, ориентированный на результаты;

г) системный подход.

**10) Какой подход утверждает, что достижение эффективности в различных ситуациях предполагает специфические образцы поведения?**

а) подход, ориентированный на человеческие ресурсы;

б) ситуационный подход;

в) подход, ориентированный на результаты;

г) системный подход.

**11) Что лежит в основе системы организационного поведения предприятия?**

- а) основные убеждения и намерения людей, объединяющих свои усилия для его создания;
- б) организационная культура предприятия;
- в) мотивация сотрудников.

**12) Комплекс предположений и убеждений руководителей и управленцев организации относительно реального состояния дел компании и задач ее производственной деятельности, а также возможной идеальной системы – это...**

- а) ценностные предпосылки;
- б) фактические предпосылки;
- в) философия организационного поведения предприятия;
- г) видение.

**13) Конкретные показатели, к которым организация стремится в определенный период времени – это ....**

- а) видение;
- б) философия организации;
- в) цели организации;
- г) все перечисленное.

**14) Для какой теории Дугласа Макгрегора характерно утверждение: “Труд также естественен для человека, как игра или отдых”?**

- а) для теории X;
- б) для теории Y.

**15) В какой модели организационного поведения участие работников в процессе руководства минимально?**

- а) в авторитарной модели;
- б) в опекунской модели;
- в) в поддерживающей модели;
- г) в коллегиальной модели.

**16) В основе какой модели организационного поведения лежит партнерство руководства предприятия и его сотрудников?**

- а) авторитарной модели;
- б) опекунской модели;
- в) поддерживающей модели;
- г) коллегиальной модели.

**17) Заключительным этапом двустороннего коммуникативного процесса является:**

- а) использование полученной информации;
- б) декодирование информации;
- в) обратная связь.

**18) Для построения эффективных нисходящих коммуникаций, менеджеры должны:**

- а) развивать положительное отношение сотрудников к коммуникациям;
- б) убедить себя, что общение с подчиненными – важнейшая часть их работы;
- в) работать над получением информации, которая будет интересна работникам;
- г) сознательно планировать коммуникации;
- д) все вышеозначенное.

**19) К физическому коммуникативному барьеру не относится:**

- а) географическая удаленность;
- б) отвлекающий шум;
- в) возраст людей;
- г) статические помехи.

**20) Комплекс отношений, возникающий в результате различных взаимодействий людей внутри организации, называют...**

а) социальным равновесием;

б) социальной культурой;

в) социальной системой.

**21) Что определяет ролевые модели людей в социальной системе предприятия?**

а) организационная культура;

б) социальная культура;

в) статус.

**22) Стремление человека быть лучшим в чем-либо, ориентация на высокие результаты и качество является мотивацией**

а) к достижениям;

б) принадлежности к группе;

в) компетентности;

г) власти.

**23) Пятиступенчатую иерархическую модель потребностей сформулировал...**

а) Ф. Герцберг;

б) К. Алдерфер;

в) А. Маслоу.

**24) Какая модель мотивации утверждает, что поощрение сотрудника предполагает предварительную идентификацию его доминирующих потребностей?**

а) модель Ф. Герцберга;

б) модель К. Алдерфера;

в) модель А. Маслоу.

### **Задания творческого уровня №1**

Разделиться на группы. Каждая группа должна:

1. Найти и выписать десять определений менеджмента.
2. В ходе групповой работы на занятии обобщить выбранные определения.
3. Выделить критерии классификации определений.
4. Провести презентацию разработанной классификации.

### **Задания творческого уровня №2**

Разделиться на группы. Каждая группа должна:

1. Сформулировать миссию предприятия сферы услуг (по выбору).
2. Исходя из миссии организации, определить возможные стратегические и тактические цели, построить дерево целей.
3. Разработать организационную схему предприятия (по выбору) и дать ее характеристику.
4. В соответствии с пирамидой потребностей А. Маслоу разработать мотивационную матрицу для работников сервисного предприятия (по выбору).

### **Круглый стол, дискуссия, полемика, дебаты / Эссе № 1**

#### **Вариант №1**

1. Процесс принятия и реализации управленческого решения.
2. Качество принятия управленческих решений.
3. Коммуникации в менеджменте.
4. Управленческая информация.
5. Горизонтальное и вертикальное разделение труда

6. Законы организации.
7. Организационная структура управления предприятием: основные факторы и требования.
8. Сущность и функции организационной культуры.
9. Элементы культуры организации.
10. Параметры и основные типы организационной культуры.
11. Управление организационной культурой.

#### **Вариант №2**

1. Основные этапы контрольного цикла управления.
2. Особенности контроля результатов по коммерческим и некоммерческим услугам.

#### **Собеседование, опрос/Контрольная работа №1**

1. Содержание и сущность понятий «менеджмент» и «управление».
2. Этапы развития менеджмента.
3. Школа научного менеджмента.
4. Классическая школа управления.
5. Школа человеческих отношений.
6. Школа поведенческих наук.
7. Школа науки управления.
8. Четыре подхода в развитии управленческой науки.
9. Американская модель менеджмента.
10. Японская модель менеджмента.
11. Западноевропейская модель менеджмента.
12. Российская модель менеджмента.
13. Экономические методы управления.
14. Административные методы управления.
15. Социально-психологические методы управления.
16. Процесс и функции управления.
17. Планирование как функция управления. Стратегическое и текущее планирование.
18. Задачи и условия рациональной организации управленческих процессов.
19. Содержательные теории мотивации.
20. Процессуальные теории мотивации.
21. Мотивация как функция управления.
22. Контроль в управлении.
23. Функции управления. Координация.

#### **Доклады, сообщение/ Реферат №1**

1. Сущность и классификация стратегий.
2. Особенности анализа в стратегическом менеджменте.
3. Технологии управления изменениями в организации.

#### **9.2. Примерный перечень тем курсовой работы**

Не предусмотрено учебным планом

#### **9.3. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации: экзамен**

##### **Примерный перечень теоретических вопросов к экзамену (Вопрос № 1)**

1. Понятие и необходимость управления в сфере услуг.

2. Основные этапы эволюции менеджмента.
3. Специфика менеджмента в сфере сервиса: цели и задачи управления предприятием сферы сервиса.
4. Постановка целей и планирование в сфере услуг.
5. Планирование: сущность, значение и основные элементы.
6. Особенности и задачи планирования на предприятиях сферы услуг.
7. Прогнозирование и его значение.
8. Цели организации, работающей в сфере услуг (по уровню планирования, по временному горизонту, по сферам деятельности).
9. Виды планирования и их классификация.
10. Методы планирования: нормативные, опытные, балансовые, сетевые и т.д.
11. Сущность и значение процесса организации деятельности на предприятиях.
12. Понятия организационной структуры и организационного процесса.
13. Организационные отношения и их особенности в сфере услуг.
14. Разделение труда на предприятиях сферы услуг.
15. Основные характеристики организационной структуры: сложность, формализация, централизация.
16. Механистические и органические типы организационных структур: сравнение, условия эффективного использования.
17. Функциональная и дивизиональная структуры. Простая и матричная структуры.
18. Понятие мотивации труда. Способы мотивации: нормативная, принудительная, стимулирование.
19. Понятие стимула, формы стимулов: принуждение, материальное поощрение, моральное поощрение, самоутверждение.
20. Выбор организационной формы мотивационного воздействия: по типу воздействия, по характеристике воздействия.
21. Создание системы мотивации труда на предприятиях сферы услуг.
22. Основные принципы оплаты труда. Источники и структура фонда оплаты труда.
23. Понятие заработной платы. Тарифная организация и тарифная система заработной платы.
24. Понятие и виды контроля управленческого контроля.
25. Необходимость управленческого контроля в организациях сферы услуг.
26. Виды управленческого контроля: предварительный, текущий, стратегический.
27. Основные этапы контрольного цикла: создание стандартов, наблюдение изменений, процесса или результатов, сравнение результатов со стандартами, проведение корректирующих действий.
28. Организация контроля деятельности подчиненных.
29. Управление персоналом как одна из подсистем управления.
30. Классификация сотрудников сферы услуг: по форме собственности предприятия, по степени занятости, по характеру трудовой деятельности, по степени квалификации.
31. Основные характеристики и принципы кадровой политики.
32. Наделение полномочиями как стратегия кадровой политики.
33. Методы отбора персонала: анализ документов, тестирование, собеседование, оценочный центр, испытания при приеме на работу.
34. Адаптация персонала. Направления и уровни адаптации.
35. Понятие и функции оценки результативности работы персонала.
36. Особенности стратегического менеджмента.
37. Сущность и классификация стратегий. Составные части стратегий.
38. Технологии управления изменениями в организации.
39. Основные типовые задачи принятия решений: упорядочение альтернатив, распределение альтернатив по классам решений, выделение лучшей альтернативы.
40. Критерии выбора решения. Ресурсные ограничения. Виды ресурсов.

41. Условия разработки управленческого решения. Классификация и виды управленческих решений.

42. Методы принятия решений: системный, комплексный, динамический, процессный, маркетинговый, поведенческий, нормативный, ситуационный, информационный, экономический подходы.

43. Внутренняя и внешняя среда бизнеса в сфере сервиса. Условия неопределенности и риска при разработке решения. Риск-менеджмент.

44. Этика делового общения. Управление конфликтами.

### **Примерный перечень практических заданий к экзамену (Вопрос № 2)**

1. Охарактеризуйте содержательные теории мотивации. Приведите примеры.
2. Охарактеризуйте процессуальные теории мотивации. Приведите примеры.
3. Охарактеризуйте социально-психологические теории мотивации. Приведите примеры.
4. Опишите экономические методы управления. Приведите примеры.
5. Укажите, какие угрозы и возможности для организации содержат такие факторы внешней среды, как: демографический спад, конкуренты.
6. Охарактеризуйте линейную организационную структуру управления предприятием. Приведите примеры.
7. Охарактеризуйте линейно-штабную организационную структуру управления предприятием. Приведите примеры.
8. Охарактеризуйте функциональную организационную структуру управления предприятием. Приведите примеры.
9. Охарактеризуйте линейно-функциональную организационную структуру управления предприятием. Приведите примеры.
10. Охарактеризуйте матричную организационную структуру управления предприятием. Приведите примеры.
11. Охарактеризуйте дивизионную организационную структуру управления предприятием. Приведите примеры.
12. Опишите процесс выявления и анализа проблем деятельности организации. Приведите примеры.
13. Приведите примеры управленческих решений, не соответствующих требованиям: правомочности, своевременности, законности, адресности.
14. Объясните, какой стиль управления целесообразно использовать в данной ситуации: персонал отдела обладает квалификацией, соответствующей уровню решаемой задачи, не нуждается в дополнительном инструктировании.
15. Обоснуйте особенности управления персоналом в клиентоориентированной организации
16. Опишите современную ситуацию, которая складывается на отечественных предприятиях сервиса с управлением персоналом.
17. Объясните, какие существуют закономерности и принципы взаимодействия представителей менеджмента с потребителями? Приведите примеры.
18. Опишите варианты взаимоотношений человека и группы. Приведите примеры.
19. Опишите правила работы с неформальными группами. Приведите примеры.

### **Примерный перечень практических заданий к экзамену (Вопрос № 3)**

1. Сформулируйте миссию известного Вам предприятия. Постройте дерево целей, формулируя цели по 4 направлениям: в области доходов, в области работы с персоналом, в области работы с потребителями, в области социальной ответственности. Декомпозируйте цели на задачи
2. Какие методы управленческого воздействия Вы предпримите в следующей ситуации: сотрудник, находящийся в Вашем подчинении постоянно опаздывает на работу. Составьте

подробный план решения проблемы.

3. Какие методы управленческого воздействия Вы предпримите в следующей ситуации: в организации, руководителем которой Вы являетесь, участились конфликты между сотрудниками, что привело к ухудшению социально-психологического климата. Составьте подробный план решения проблемы.

| Раздел билета  | Компетенции | Планируемые результаты обучения по дисциплине   | Количество баллов |
|--|-------------|---|-------------------|
| Вопрос №1<br>Теоретический вопрос<br>(проверяет знания («знать»), сформированные дисциплиной)  | ОПК-2       | Знает основные функции управления сервисной деятельностью, основы исследования рынка, организации продаж и продвижения сервисных продуктов, основы социального взаимодействия и реализации своей роли в команде; сущность и содержание планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений предприятий (и предприятий в целом) в сфере сервиса и/или осуществления сервисной деятельности; знает цели и задачи управления.  | 30                |
| Вопрос №2<br>Практическое задание<br>(проверяет умения («уметь»), проверяет практические навыки («владеть»), сформированные дисциплиной) | ОПК-2       | Умеет использовать в своей профессиональной деятельности методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений предприятий (и предприятий в целом) в сфере сервиса и/или осуществления сервисной деятельности; умеет осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью.<br>Способен применять основные функции управления сервисной деятельностью, методы социального взаимодействия и реализации своей роли в команде; навыками осуществления контроля деятельности предприятий сервиса и/или сервисной деятельности. | 30                |
| Вопрос №3<br>Практическое задание<br>(проверяет умения («уметь»), проверяет практические навыки («владеть»), сформированные дисциплиной) | ОПК-2       | Умеет использовать в своей профессиональной деятельности методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений предприятий (и предприятий в целом) в сфере сервиса и/или осуществления сервисной деятельности; умеет осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью.<br>Способен применять основные функции управления сервисной деятельностью, методы социального взаимодействия и реализации своей роли в команде; навыками осуществления контроля деятельности предприятий сервиса и/или сервисной деятельности. | 40                |