

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 13.09.2023 09:57:35

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f584864c1a13a236

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института

(филиал) СКФУ

Т.А. Шебзухова

«__» _____ 20__ г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
МЕНЕДЖМЕНТ В СЕРВИСЕ**

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Направление подготовки:

43.03.01 - Сервис

Квалификация выпускника:

Бакалавр

Форма обучения:

Очная

Год начала обучения

2021 г.

Изучается

в 4 семестре

г. Пятигорск 20__ г.

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Целью изучения дисциплины «Менеджмент в сервисе» является приобретение студентами представления о принципах и законах функционирования менеджмента.

Задачи изучения дисциплины состоят в подготовке выпускников к организационно-управленческой, информационно-аналитической и предпринимательской деятельности, обеспечивающей эффективное управление на предприятиях и в организациях любой организационно-правовой формы.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Учебная дисциплина «Менеджмент в сервисе» входит в обязательную часть дисциплин ОП ВО подготовки бакалавра направления 43.03.01 Сервиса реализуется на промежуточной стадии подготовки бакалавра в 3 семестре.

3. Связь с предшествующими дисциплинами

Информационной базой при изучении дисциплины «Менеджмент в сервисе» служат знания, полученные при изучении дисциплины: Основы предпринимательской деятельности, Сервисология

4. Связь с последующими дисциплинами

«Менеджмент в сервисе» закладывает базовые знания, служащие прочной информационной базой при изучении таких последующих дисциплин, как Управление и логистика складов, терминалов и транспортных узлов/ Организация перевозочных услуг, создает базу для подготовки к государственной итоговой аттестации, а также для прохождения производственной практики и подготовки к защите и защита выпускной квалификационной работы.

5.Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

5.1. Наименование компетенций

Код	Формулировка:
ОПК-3	готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя
ПК-12	готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов

5.2. Знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
Знать: основные исторические этапы развития менеджмента; содержание основных идей (концепций) менеджмента; содержание основных категорий, принципов и методов менеджмента	ОПК-3
Знать: технологии разработки управленческих решений на предприятии; основы социально-психологических методов, подходов и приемов в управлении персоналом на предприятии	ПК-12
Уметь: применять системный подход, основные методы и принципы менеджмента на практике для решения поставленных задач; использовать коммуникации в управлении персоналом и создавать эффективные коммуникационные системы;	ОПК-3
Уметь: организовать эффективное использование современных технических средств и информационных систем; разработать организационную структуру управления организацией, используя	ПК-12

технологию разработки иерархического дерева целей и другие методы с использованием информационных и компьютерных технологий;	
Владеть: современными методами менеджмента; <i>способностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя</i>	ОПК-3
Владеть: передовыми приемами и методами организации управленческой деятельности; <i>навыками осуществлять контроль качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов</i>	ПК-12

6. Объем учебной дисциплины/модуля

Объем занятий:	Астр.	Академ.	
	часов	часов	
Итого	108	144	4 з.е.
В том числе аудиторных	40,5	54	
Из них:			
Лекций	27	36	
Лабораторных работ	0	0	
Практических занятий	13,5	18	
Самостоятельной работы	33,75	45	
Экзамен	3 семестр	33,75	45

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

7.1 Тематический план дисциплины

№	Раздел (тема) дисциплины	Реализуемые компетенции	Контактная работа обучающихся с преподавателем, часов(астр./акад.)				Самостоятельная работа, часов
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные	Групповые	
3 семестр							
1	Тема 1. Менеджмент как вид деятельности	ОПК-3 ПК-12	1,5/2 1,5/2	1,5/2	-	-	33,75/45
2	Тема 2. Современные подходы к менеджменту	ОПК-3 ПК-12	1,5/2	1,5/2	-	-	
3	Тема 3. Общие характеристики организации	ОПК-3 ПК-12	1,5/2 1,5/2		-	-	
4	Тема 4. Цели организации	ОПК-3 ПК-12	1,5/2 1,5/2	1,5/2	-	-	
5	Тема 5. Планирование в менеджменте	ОПК-3	1,5/2	1,5/2	-	-	

		ПК-12	1,5/2				
6	Тема 6. Мотивация персонала	ОПК-3 ПК-12	1,5/2 1,5/2	1,5/2	-	-	
7	Тема 7. Стили руководства	ОПК-3 ПК-12	1,5/2	1,5/2	-	-	
			1,5/2 1,5/2				
9	Тема 9. Коммуникации в менеджменте	ОПК-3 ПК-12	1,5/2		-	-	
10	Тема 10. Система информационного обеспечения управления	ОПК-3 ПК-12	1,5/2		-	-	
			1,5/2 1,5/2				
	Итого за 3 семестр:		27/3 6	13,5/1 8	-	-	33,75/4 5
	Итого:		27/3 6	13,5/1 8	-	-	33,75/4 5

7.2 Наименование и содержание лекций

№	Наименование тем дисциплины, их краткое содержание	Объем часов(астр./а кад.)	Интерактивная форма проведения
	3 семестр		
1	Тема 1. Менеджмент как вид деятельности 1. Понятие менеджмента. 2. Принципы менеджмента. 3. Функции менеджмента. 4. Характеристика труда менеджера. 5. Структура труда менеджера. 6. Соотношение функций менеджера и уровней управления.	1,5/2	
	7. Истоки возникновения менеджмента. 8. Развитие управления как науки. 9. Школы менеджмента. 10. Научное управление.	1,5/2	
2	Тема 2. Современные подходы к менеджменту 1. Современные концепции менеджмента с точки зрения количественного, процессного, системного и ситуационного подхода. 2. Вклад в современную науку менеджмента концепций различных школ и подходов. 3. Система взглядов на управление в России в современных условиях.	1,5/2	лекция-беседа
3	Тема 3. Общие характеристики организации 1. Понятие организации и ее место в	1,5/2	

	менеджменте. 2. Формальные и неформальные организации. 3. Жизненный цикл организации.		
	4. Внутренняя и внешняя среда организации. 5. Организация как открытая социально-экономическая система. 6. Критерии результативности организации.	1,5/2	
4	Тема 4. Цели организации 1. Миссия организации. 2. Выработка и примерное содержание миссии. 3. Понятие и виды целей. Целеполагание.	1,5/2	
	4. Правила построения дерева целей. Примерное содержание дерева целей. 5. Управление по целям (по результатам). 6. Этапы процесса управления по целям.	1,5/2	
5	Тема 5. Планирование в менеджменте 1 Принципы, методы и типы планирования. 2. Планирование стратегии. 3. Процесс выбора стратегии. 4. Формирование и реализация стратегии. 5. Структура и технология разработки системы планирования.	1,5/2	
	6. Планирование производства и реализации продукции. 7. Планирование затрат. 8. Составление баланса расходов и доходов.	1,5/2	
6	Тема 6. Мотивация персонала. 1 Понятие и элементы мотивации. 2. Содержательные теории мотивации. 3. Процессуальные теории мотивации.	1,5/2	
	4. Модель процесса мотивации. 5. Современные подходы к мотивации персонала в зарубежных странах.	1,5/2	
7	Тема 7. Стили руководства. 1. Понятие и виды стилей руководства. 2. Содержание и особенности труда менеджера. 3. Оценка деятельности менеджера. 4. Совершенствование стиля руководства менеджера	1,5/2	лекция-беседа
8	Тема 8. Принятие управленческих решений 1. Понятие и виды решений. 2. Запрограммированные и незапрограммированные решения. 3. Процесс принятия рационального решения. 4. Технология подготовки и принятия решений. 5. Проблемы и их решение.	1,5/2	
	6. Разработка вариантов решений. 7. Организация выполнения принятого решения. 8. Управленческое решение и ответственность.	1,5/2	
9	Тема 9. Коммуникации в менеджменте 1. Понятие, виды и средства коммуникаций. 2. Коммуникационный процесс и его этапы.	1,5/2	

	3. Развитие коммуникаций на современном этапе.		
10	Тема 10. Система информационного обеспечения управления 1. Особенности информационного процесса на предприятиях сервиса и туризма. 2. Требования, предъявляемые к информации. 3. Основные характеристики категорий «инновация» и «инновационный процесс». 4. Формы инновационного процесса	1,5/2	лекция-беседа
11	Тема 11. Экономика и социология управления персоналом и формирование человеческого капитала 1. Лидерство и стиль управления. Возможность комбинирования различных управленческих стилей. 2. Власть и партнерство. Развернутая характеристика видов власти.	1,5/2	
	3. Личность менеджера. 4. Групповая динамика и разрешение конфликтов. Способы разрешения конфликтов в группе. 5. Управление и последствия конфликтов. 6. Формальное и неформальное управление.	1,5/2	
	Итого за 3 семестр	27/36	4,5/6
	Итого	27/36	4,5/6

7.3 Наименование лабораторных работ

Данный вид работы не предусмотрен учебным планом.

7.4 Наименование практических занятий

№ темы дисциплины	Наименование тем практических занятия	Объем часов (астр./ак ад.)	Интерактивная форма проведения
	3 семестр		
1	Практическое занятие 1 Тема 1. Менеджмент как вид деятельности 1. Понятие менеджмента. 2. Принципы менеджмента. 3. Функции менеджмента. 4. Характеристика труда менеджера. 5. Структура труда менеджера. 6. Соотношение функций менеджера и уровней управления. 7. Истоки возникновения менеджмента. 8. Развитие управления как науки. 9. Школы менеджмента. 10. Научное управление.	1,5/2	
2	Практическое занятие 2 Тема 2. Современные подходы к менеджменту	1,5/2	

	<p>1. Современные концепции менеджмента с точки зрения количественного, процессного, системного и ситуационного подхода.</p> <p>2. Вклад в современную науку менеджмента концепций различных школ и подходов.</p> <p>3. Система взглядов на управление в России в современных условиях.</p>		
3	<p>Тема 3. Общие характеристики организации</p> <p>1. Понятие организации и ее место в менеджменте.</p> <p>2. Формальные и неформальные организации.</p> <p>3. Жизненный цикл организации.</p> <p>4. Внутренняя и внешняя среда организации.</p> <p>5. Организация как открытая социально-экономическая система.</p> <p>6. Критерии результативности организации.</p>		
4	<p>Практическое занятие 3</p> <p>Тема 4. Цели организации</p> <p>1. Миссия организации.</p> <p>2. Выработка и примерное содержание миссии.</p> <p>3. Понятие и виды целей. Целеполагание.</p> <p>4. Правила построения дерева целей. Примерное содержание дерева целей.</p> <p>5. Управление по целям (по результатам).</p> <p>6. Этапы процесса управления по целям.</p>	1,5/2	
5	<p>Практическое занятие 4</p> <p>Тема 5. Планирование в менеджменте</p> <p>1. Принципы, методы и типы планирования.</p> <p>2. Планирование стратегии.</p> <p>3. Процесс выбора стратегии.</p> <p>4. Формирование и реализация стратегии.</p> <p>5. Структура и технология разработки системы планирования.</p> <p>6. Планирование производства и реализации продукции.</p> <p>7. Планирование затрат.</p> <p>8. Составление баланса расходов и доходов.</p>	1,5/2	круглый стол
6	<p>Практическое занятие 5</p> <p>Тема 6. Мотивация персонала.</p> <p>1. Понятие и элементы мотивации.</p> <p>2. Содержательные теории мотивации.</p> <p>3. Процессуальные теории мотивации .</p> <p>4. Модель процесса мотивации.</p> <p>5. Современные подходы к мотивации персонала в зарубежных странах.</p>	1,5/2	
7	<p>Практическое занятие 6</p> <p>Тема 7. Стили руководства.</p> <p>1. Понятие и виды стилей руководства.</p>	1,5/2	

	2. Содержание и особенности труда менеджера. 3. Оценка деятельности менеджера. 4. Совершенствование стиля руководства менеджера		
8	Практическое занятие 7 Тема 8. Принятие управленческих решений 1. Понятие и виды решений. 2. Запрограммированные и незапрограммированные решения. 3. Процесс принятия рационального решения. 4. Технология подготовки и принятия решений. 5. Проблемы и их решение. 6. Разработка вариантов решений. 7. Организация выполнения принятого решения. 8. Управленческое решение и ответственность.	1,5/2	круглый стол
9	Практическое занятие 8 Тема 9. Коммуникации в менеджменте 1. Понятие, виды и средства коммуникаций. 2. Коммуникационный процесс и его этапы. 3. Развитие коммуникаций на современном этапе.		
10	Тема 10. Система информационного обеспечения управления 1. Особенности информационного процесса на предприятиях сервиса и туризма. 2. Требования, предъявляемые к информации. 3. Основные характеристики категорий «инновация» и «инновационный процесс». 4. Формы инновационного процесса	1,5/2	
11	Практическое занятие 9 Тема 11. Экономика и социология управления персоналом и формирование человеческого капитала 1. Лидерство и стиль управления. Возможность комбинирования различных управленческих стилей. 2. Власть и партнерство. Развернутая характеристика видов власти. 3. Личность менеджера. 4. Групповая динамика и разрешение конфликтов. Способы разрешения конфликтов в группе. 5. Управление и последствия конфликтов. 6. Формальное и неформальное управление.	1,5/2	круглый стол
	Итого за 3 семестр	13,5/18	4,5/6
	Итого	13,5/18	4,5/6

7.5 Технологическая карта самостоятельной работы обучающегося

Коды реализуемых компетенций	Вид деятельности студентов	Итоговый продукт самостоятельной работы	Средства и технологии оценки	Объем часов, в том числе(астр.)		
				СРС	Контактная работа с	Всего

й					преподават елем	
3 семестр						
ОПК-3 ПК-12	Самостоятел ьное изучение литературы с 1-11 тему	конспект	собеседовани е	16,875	1,875	18,75
	Подготовка к практическо му занятию (круглому столу)	конспект	собеседовани е	13,5	1,5	15
Итого за 3 семестр				30,375	3,375	33,75
Итого				30,375	3,375	33,75

8 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

8.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования процессе освоения ОП ВО. Паспорт фонда оценочных средств

Код оцениваемой компетенции	Этап формирования компетенции (№ темы)	Средства и технологии оценки	Тип контроля (текущий/промежуточный)	Вид контроля (устный/письменный или с помощью технических средств)	Наименование оценочного средства
ОПК-3 ПК-12	1-11	собеседование	текущий	устный	Вопросы для собеседования
	5, 8, 11	Собеседование	текущий	устный	Перечень дискуссионных тем для круглого стола
	1-11	экзамен	Промежуточный	устный	Вопросы к экзамену

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

Уровни сформированности компетенций	Индикаторы	Дескрипторы			
		2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
ОПК-3					
Базовый	Знание: основных исторических этапов развития менеджмента; содержания основных идей	демонстрирует уровень знаний недостаточный для понимания основных исторических этапов развития менеджмента;	демонстрирует средний уровень знаний понимания основных исторических этапов развития менеджмента;	обладает базовыми знаниями об основных исторических этапах развития менеджмента;	

	(концепций) менеджмента;	содержания основных идей (концепций) менеджмента;	содержания основных идей (концепций) менеджмента;	содержания основных идей (концепций) менеджмента;	
	Умение: применять системный подход, основные методы и принципы менеджмента на практике для решения поставленных задач;	демонстрирует уровень недостаточный для умения применять системный подход, основные методы и принципы менеджмента на практике для решения поставленных задач;	демонстрирует средний уровень умения применять системный подход, основные методы и принципы менеджмента на практике для решения поставленных задач;	обладает умением применять системный подход, основные методы и принципы менеджмента на практике для решения поставленных задач;	
	Владение: современными методами менеджмента;	демонстрирует уровень недостаточный для владения современными методами менеджмента;	демонстрирует средний уровень владения современными методами менеджмента;	владеет современными методами менеджмента;	
Повышенны й	Знание: содержания основных категорий, принципов и методов менеджмента				знает содержание основных категорий, принципов и методов менеджмента
	Умение: использовать коммуникации в управлении персоналом и создавать эффективные коммуникационные системы;				умеет использовать коммуникации в управлении персоналом и создавать эффективные коммуникационные системы;
	Владение: способностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя				владеет способностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя
ПК-12					

Базовый	Знание: технологии разработки управленческих решений на предприятии	демонстрирует уровень знаний недостаточный для понимания технологии разработки управленческих решений на предприятии	демонстрирует средний уровень знаний понимания технологии разработки управленческих решений на предприятии	обладает базовыми знаниями технологии разработки управленческих решений на предприятии	
	Умение: организовать эффективное использование современных технических средств и информационных систем;	демонстрирует уровень недостаточный для умения организовать эффективное использование современных технических средств и информационных систем;	демонстрирует средний уровень умения организовать эффективное использование современных технических средств и информационных систем;	обладает умением организовать эффективное использование современных технических средств и информационных систем;	
	Владение: передовыми приемами и методами организации управленческой деятельности;	демонстрирует уровень недостаточный для владения передовыми приемами и методами организации управленческой деятельности;	демонстрирует средний уровень владения передовыми приемами и методами организации управленческой деятельности;	владеет навыками передовыми приемами и методами организации управленческой деятельности;	
Повышенный	Знание: основных социально-психологических методов, подходов и приемов в управлении персоналом на предприятии				знает основы социально-психологических методов, подходов и приемов в управлении персоналом на предприятии
	Умение: разрабатывать организационную структуру управления организацией, используя технологию разработки иерархического дерева целей и другие методы с использованием информационных и компьютерных технологий;				умеет разрабатывать организационную структуру управления организацией, используя технологию разработки иерархического дерева целей и другие методы с использованием информационных и компьютерных технологий;

	Владение: нав ыками осуществлять контроль качества процесса сервиса, параметров технологическ их процессов, используемых ресурсов				владеет навыками осуществлять контроль качества процесса сервиса, параметров технологическ их процессов, используемых ресурсов
--	---	--	--	--	---

Описание шкалы оценивания

В рамках рейтинговой системы успеваемость студентов по каждой дисциплине оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль

Рейтинговая оценка знаний студента

№ п/п	Вид деятельности студентов	Сроки выполнения	Количество баллов
3 семестр			
1.	Собеседование с 1-6 темам	8 нед.	25
2.	Собеседование с 7-11 темам	16 нед.	30
Итого за 3 семестр			55
Итого			55

Максимально возможный балл за весь текущий контроль устанавливается равным **55**. Текущее контрольное мероприятие считается сданным, если студент получил за него не менее 60% от установленного для этого контроля максимального балла. Рейтинговый балл, выставляемый студенту за текущее контрольное мероприятие, сданное студентом в установленные графиком контрольных мероприятий сроки, определяется следующим образом:

Уровень выполнения контрольного задания	Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание)
Отличный	100
Хороший	80
Удовлетворительный	60
Неудовлетворительный	0

Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация в форме экзамена предусматривает проведение обязательной экзаменационной процедуры и оценивается 40 баллами из 100. В случае если рейтинговый балл студента по дисциплине по итогам семестра равен 60, то программой автоматически добавляется 32 премиальных балла и выставляется оценка «отлично». Положительный ответ студента на экзамене оценивается рейтинговыми баллами в диапазоне от **20** до **40** ($20 \leq S_{\text{экс}} \leq 40$), оценка **меньше 20** баллов считается неудовлетворительной.

Шкала соответствия рейтингового балла экзамена 5-балльной системе

Рейтинговый балл по дисциплине	Оценка по 5-балльной системе
35 – 40	Отлично
28 – 34	Хорошо

20 – 27	Удовлетворительно
----------------	-------------------

Итоговая оценка по дисциплине, изучаемой в одном семестре, определяется по сумме баллов, набранных за работу в течение семестра, и баллов, полученных при сдаче экзамена:

*Шкала пересчета рейтингового балла по дисциплине
в оценку по 5-балльной системе*

<i>Рейтинговый балл по дисциплине</i>	<i>Оценка по 5-балльной системе</i>
88 – 100	<i>Отлично</i>
72 – 87	<i>Хорошо</i>
53 – 71	<i>Удовлетворительно</i>
<53	<i>Неудовлетворительно</i>

8.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Вопросы к экзамену (3 семестр)

Вопросы для проверки уровня обученности

Знать:

1. Понятие менеджмента.
2. Принципы менеджмента.
3. Функции менеджмента.
4. Истоки возникновения менеджмента. Развитие управления как науки.
5. Школы менеджмента.
6. Научное управление.
7. Вклад в современную науку менеджмента концепций различных школ и подходов.
8. Понятие организации и ее место в менеджменте.
9. Жизненный цикл организации.
10. Внутренняя и внешняя среда организации.
11. Миссия организации.
12. Понятие и виды целей. Целеполагание.
13. Принципы, методы и типы планирования.
14. Понятие и элементы мотивации.
15. Содержательные теории мотивации.
16. Процессуальные теории мотивации.
17. Понятие и виды стилей руководства.
18. Содержание и особенности труда менеджера.
19. Совершенствование стиля руководства менеджера.
20. Понятие и виды решений.
21. Запрограммированные и незапрограммированные решения.
22. Управленческое решение и ответственность.
23. Понятие, виды и средства коммуникаций.
24. Коммуникационный процесс и его этапы.
25. Развитие коммуникаций на современном этапе.
26. Требования, предъявляемые к информации.
27. Основные характеристики категорий «инновация» и «инновационный процесс».
28. Лидерство и стиль управления.
29. Власть и партнерство.
30. Личность менеджера.
31. Групповая динамика и разрешение конфликтов.

32. Управление и последствия конфликтов.
33. *Современные концепции менеджмента с точки зрения количественного, процессного, системного и ситуационного подхода.*
34. *Система взглядов на управление в России в современных условиях.*
35. *Примерное содержание дерева целей приборостроительного предприятия.*
36. *Модель процесса мотивации.*
37. *Проблемы и их решение.*
38. *Особенности информационного процесса на предприятиях сервиса и туризма.*
39. *Развернутая характеристика видов власти.*
40. Характеристика труда менеджера.
41. Структура труда менеджера.
42. Организация как открытая социально-экономическая система.
43. Планирование производства и реализации продукции.
44. Формы инновационного процесса.
45. *Соотношение функций менеджера и уровней управления.*
46. *Критерии результативности организации.*
47. *Структура и технология разработки системы планирования.*
48. Формальные и неформальные организации.
49. Выработка и примерное содержание миссии.
50. Правила построения дерева целей.
51. Этапы процесса управления по целям.
52. Оценка деятельности менеджера.
53. Процесс принятия рационального решения.
54. *Технология подготовки и принятия решений.*
55. *Формальное и неформальное управление.*

Уметь, владеть:

- 1 Планирование стратегии.
- 2 Процесс выбора стратегии.
- 3 Формирование и реализация стратегии.
- 4 Планирование затрат.
- 5 Составление баланса расходов и доходов.
- 6 Возможность комбинирования различных управленческих стилей.
- 7 Способы разрешения конфликтов в группе.
- 8 *Современные подходы к мотивации персонала в зарубежных странах.*
- 9 *Разработка вариантов решений.*
- 10 *Организация выполнения принятого решения.*
- 11 *Управление по целям (по результатам).*

8.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедура проведения экзамена осуществляется в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата в СКФУ.

В экзаменационный билет включаются два теоретических вопроса. Для подготовки по билету отводится 10-15 минут. При подготовке к ответу студенту предоставляется право пользования справочными таблицами.

Текущая аттестация студентов проводится преподавателями, ведущими лекционные и практические занятия по дисциплине, в форме собеседования.

Оценка курсовой работы осуществляется на основе следующих критериев:
- соответствие оформления работы установленным требованиям;

- содержание работы раскрывает избранную тему, в заключении имеется решение поставленных во введении задач;
 - изучение широкого спектра разнообразных источников с последующим самостоятельным анализом теоретического и фактического материалов;
 - грамотность, стилистическая правильность изложения;
 - качество оформления графиков, диаграмм, таблиц;
 - наличие элементов научного творчества;
 - глубокие выводы с серьезной аргументацией;
 - степень самостоятельности студента на всех этапах подготовки курсовой работы (выбор темы, составление плана работы, сбор и анализ источников, формулировка выводов и предложений);
 - своевременность и четкость выполнения требований научного руководителя;
 - правильность ответов на вопросы в процессе защиты курсовой работы.
- Подготовленность к собеседованию оценивается на основе следующих критериев:
- наличие глубоких исчерпывающих знаний по изучаемой проблематике;
 - умение ориентироваться в информационном пространстве;
 - использование и усвоение основной и знакомство с дополнительной литературой;
 - грамотное и логически стройное изложение материала при ответе;
 - умение в полной мере аргументировать собственную точку.
- Конспект источников литературы оценивается на основе следующих критериев:
- полнота рассмотренных источников;
 - соответствие литературных источников тематике изучаемых вопросов;
 - новизна источников;
 - наличие обязательной, периодической литературы, электронных источников;
 - соответствие оформления конспекта источников ГОСТу.
- Критерии оценивания конспекта источников, решенных задач приведены в Фонде оценочных средств по дисциплине «Теория менеджмента».

9 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

На первом этапе необходимо ознакомиться с рабочей программой дисциплины, в которой рассмотрено содержание тем практических занятий, темы и виды самостоятельной работы. По каждому виду самостоятельной работы предусмотрены определённые формы отчетности.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо выполнить следующие виды самостоятельной работы, используя рекомендуемые источники информации:

№ п/п	Виды самостоятельной работы	Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
		Основная	Дополнительная	Методическая	Интернет-ресурсы
1	Самостоятельное изучение литературы	1	1	1-2	1-2

10. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

10.1. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

10.1.1. Перечень основной литературы:

1. Мальшина Н.А. Менеджмент в сервисе [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Мальшина Н.А.— Электрон.текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017.— 252 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/49845>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

10.1.2. Перечень дополнительной литературы:

1. Менеджмент [Электронный ресурс]: практикум/ Л.А. Васильева [и др.].— Электрон.текстовые данные.— М.: Русайнс, 2015.— 148 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/48912>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

10.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине:

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине Менеджмент в сервисе;
2. Методические рекомендации для студентов по организации самостоятельной работы по дисциплине Менеджмент в сервисе.

10.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. <http://www.economy.gov.ru> – сайт Министерства экономического развития Российской Федерации
2. <http://www.stavinvest.ru/> - сайт Министерства экономического развития Ставропольского края

11. Программное обеспечение:

Microsoft Windows Профессиональная. Бессрочная лицензия. Дата окончания срока поддержки (обновления) 10.01.2023г.

Базовый пакет программ Microsoft Office Standard 2013. Бессрочная лицензия. Дата окончания срока поддержки (обновления) 11.04.2023г.

12. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

357500, Ставропольский край, г. Пятигорск, ул. Ермолова, д. 46, Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа – 7Г-301

Аудитория, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории: ноутбук, переносной проектор, доска магнитно-маркерная

Учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, соответствующих рабочим программам дисциплин

357500, Ставропольский край, г. Пятигорск, ул. Ермолова, д. 46, Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (практических работ) – 7Г-301

Аудитория, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории: ноутбук, переносной проектор, доска магнитно-маркерная

357500, Ставропольский край, г. Пятигорск, ул. Ермолова, д. 46, Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций – 7Г-301

Аудитория, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории: ноутбук, переносной проектор, доска магнитно-маркерная

357500, Ставропольский край, г. Пятигорск, ул. Ермолова, д. 46, Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации – 7Г-301

Аудитория, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории: ноутбук, переносной проектор, доска магнитно-маркерная

13. Особенности освоения дисциплины (модуля) лицами с ограниченными возможностями здоровья

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а так же в отдельных группах.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины (модуля) обеспечивается:

1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

- присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

- письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,

- специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),

- индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,

- при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;

2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата (в том числе с тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей)

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.