

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 11:07:38

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486411a03a19f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Методические рекомендации

По организации самостоятельной работы обучающихся по дисциплине
«Менеджмент в сервисе»
для студентов направления подготовки 43.03.01 - Сервис

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТА ПРИ ИЗУЧЕНИИ ДИСЦИПЛИНЫ «МЕНЕДЖМЕНТ В СЕРВИСЕ».....	4
2. ПЛАН-ГРАФИК ВЫПОЛНЕНИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ.....	4
3. КОНТРОЛЬНЫЕ ТОЧКИ И ВИДЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО НИМ.....	6
4. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗЧЕНИЮ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА ..	5
5.МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЭКЗАМЕНУ	8
6. СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ.....	10

ВВЕДЕНИЕ

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.

Учебная дисциплина «Менеджмент в сервисе» входит в обязательную часть дисциплин ОП ВО подготовки бакалавра направления 43.03.01 Сервис и реализуется на промежуточной стадии подготовки бакалавра в 4 семестре.

Информационной базой при изучении дисциплины «Менеджмент в сервисе» служат знания, полученные при изучении дисциплины Экономика отрасли.

«Менеджмент в сервисе» закладывает базовые знания, служащие прочной информационной базой при изучении таких последующих дисциплин, как Управление проектом; Управление качеством в сервисных процессах; Организация и планирование деятельности предприятий сервиса; Финансовое планирование, учет и контроль деятельности предприятий сервиса; Выполнение выпускной квалификационной работы и защита выпускной квалификационной работы.

Объектом изучения данной дисциплины являются предприятия различных организационно-правовых форм хозяйствования.

Предметом изучения дисциплины являются теоретические аспекты управленческой деятельности предприятия в современных условиях хозяйствования.

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТА ПРИ ИЗУЧЕНИИ ДИСЦИПЛИНЫ «МЕНЕДЖМЕНТ В СЕРВИСЕ»

Самостоятельная работа - планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа студентов, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль за работой студентов).

Самостоятельная работа студентов в ВУЗе является важным видом учебной и научной деятельности студента. Самостоятельная работа студентов играет значительную роль в рейтинговой технологии обучения. В связи с этим, обучение в ВУЗе включает в себя две, практически одинаковые по объему и взаимовлиянию части – процесса обучения и процесса самообучения. Поэтому СРС должна стать эффективной и целенаправленной работой студента.

К современному специалисту общество предъявляет достаточно широкий перечень требований, среди которых немаловажное значение имеет наличие у выпускников определенных способностей и умения самостоятельно добывать знания из различных источников, систематизировать полученную информацию, давать оценку конкретной финансовой ситуации. Формирование такого умения происходит в течение всего периода обучения через участие студентов в практических занятиях, выполнение контрольных заданий и тестов, написание курсовых и выпускных квалификационных работ. При этом самостоятельная работа студентов играет решающую роль в ходе всего учебного процесса.

Ведущая цель организации и осуществления СРС должна совпадать с целью обучения студента – подготовкой специалиста и бакалавра с высшим образованием. При организации СРС важным и необходимым условием становятся формирование умения самостоятельной работы для приобретения знаний, навыков и возможности организации учебной и научной деятельности.

Формы самостоятельной работы студентов разнообразны. В соответствии с рабочей программой дисциплины «Менеджмент в сервисе» предусмотрены следующие виды самостоятельной работы студента:

- самостоятельное изучение литературы;

Цель самостоятельного изучения литературы – самостоятельное овладение знаниями, опытом исследовательской деятельности.

Задачами самостоятельного изучения литературы являются:

- углубление и расширение теоретических знаний;
- формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
- развитие познавательных способностей и активности студентов.

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
ОПК-2	Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью;

2. ПЛАН-ГРАФИК ВЫПОЛНЕНИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Технологическая карта самостоятельной работы студента

Коды реализуемых компетенций	Вид деятельности студентов	Итоговый продукт самостоятельной работы	Средства и технологии оценки	Объем часов, в том числе (астр.)		
				СРС	Контактная работа с преподавателям	Всего
4 семестр						
УК-1	Самостоятельн	конспект	собеседование	87	8.7	78.3

ОПК-2	ое изучение литературы с 1-11 тему					
Итого за 4 семестр				87	8,7	78,3
Итого				87	8,7	78,3

3. КОНТРОЛЬНЫЕ ТОЧКИ И ВИДЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО НИМ

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

При проведении текущего контроля рейтинговая оценка знаний студента оценивается следующим образом:

№ п/п	Вид деятельности студентов	Сроки выполнения	Количество баллов
4 семестр			
1.	Собеседование с 1-6 темам	8 нед.	25
2.	Собеседование с 7-11 темам	16 нед.	30
Итого за 4 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, выставаемый 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

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗЧЕНИЮ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА

Самостоятельная работа студента начинается с внимательного ознакомления с содержанием учебного курса.

Изучение каждой темы следует начинать с внимательного ознакомления с набором вопросов. Они ориентируют студента, показывают, что он должен знать по данной теме. Вопросы темы как бы накладываются на соответствующую главу избранного учебника или учебного пособия. В итоге должно быть ясным, какие вопросы темы учебного курса и с какой глубиной раскрыты в конкретном учебном материале, а какие вообще опущены. Требуется творческое отношение и к самому содержанию дисциплины.

Вопросы, составляющие ее содержание, обладают разной степенью важности. Есть вопросы, выполняющие функцию логической связки содержания темы и всего курса, имеются вопросы описательного или разъяснительного характера, а также исторического экскурса в область изучаемой дисциплины. Все эти вопросы не составляют сути понятийного, концептуального содержания темы, но необходимы для целостного восприятия изучаемых проблем.

Изучаемая дисциплина имеет свой категориально-понятийный аппарат. Научные понятия — это та база, на которой строится каждая наука. Понятия — узловые, опорные пункты как

научного, так и учебного познания, логические ступени движения в учебе от простого к сложному, от явления к сущности. Без ясного понимания понятий учеба крайне затрудняется, а содержание приобретенных знаний становится тусклым, расплывчатым.

Студент должен понимать, что самостоятельное овладение знаниями является главным, определяющим. Высшая школа создает для этого необходимые условия, помогает будущему высококвалифицированному специалисту овладеть технологией самостоятельного производства знаний.

В самостоятельной работе студентам приходится использовать литературу различных видов: первоисточники, монографии, научные сборники, хрестоматии, учебники, учебные пособия, журналы и др. Изучение курса предполагает знакомство студентов с большим объемом научной и учебной литературы, что, в свою очередь, порождает необходимость выработки у них рационально-критического подхода к изучаемым источникам.

Чтобы не «утонуть» в огромном объеме рекомендованных ему для изучения источников, студент, прежде всего, должен научиться правильно их читать. Правильное чтение рекомендованных источников предполагает следование нескольким несложным, но весьма полезным правилам.

Предварительный просмотр книги включает ознакомление с титульным листом книги, аннотацией, предисловием, оглавлением. При ознакомлении с оглавлением необходимо выделить разделы, главы, параграфы, представляющие для вас интерес, бегло их просмотреть, найти места, относящиеся к теме (абзацы, страницы, параграфы), и познакомиться с ними в общих чертах.

Научные издания сопровождаются различными вспомогательными материалами — научным аппаратом, поэтому важно знать, из каких основных элементов он состоит, каковы его функции.

Знакомство с книгой лучше всего начинать с изучения аннотации — краткой характеристики книги, раскрывающей ее содержание, идейную, тематическую и жанровую направленность, сведения об авторе, назначение и другие особенности. Аннотация помогает составить предварительное мнение о книге.

Глубже понять содержание книги позволяют вступительная статья, в которой дается оценка содержания книги, затрагиваемой в ней проблематики, содержится информация о жизненной и творческой биографии автора, высказываются полемические замечания, разъясняются отдельные положения книги, даются комментарии и т.д. Вот почему знакомство с вступительной статьей представляется очень важным: оно помогает студенту сориентироваться в тексте работы, обратить внимание на ее наиболее ценные и важные разделы.

Той же цели содействует знакомство с оглавлением, предисловием, послесловием. Весьма полезными элементами научного аппарата являются сноски, комментарии, таблицы, графики, списки литературы. Они не только иллюстрируют отдельные положения книги или статьи, но и сами по себе являются дополнительным источником информации для читателя.

Если читателя заинтересовала какая-то высказанная автором мысль, не нашедшая подробного освещения в данном источнике, он может обратиться к тексту источника, упоминаемого в сноске, либо к источнику, который он может найти в списке литературы, рекомендованной автором для самостоятельного изучения.

Существует несколько форм ведения записей:

— план (простой и развернутый) — наиболее краткая форма записи прочитанного, представляющая собой перечень вопросов, рассматриваемых в книге или статье. Развернутый план представляет собой более подробную запись прочитанного, с детализацией отдельных положений и выводов, с выпиской цитат, статистических данных и т.д. Развернутый план — неоценимый помощник при выступлении с докладом на конкретную тему на семинаре, конференции;

— тезисы — кратко сформулированные положения, основные положения книги, статьи. Как правило, тезисы составляются после предварительного знакомства с текстом источника, при его повторном прочтении. Они помогают запомнить и систематизировать информацию.

Составление конспектов

Большую роль в усвоении и повторении пройденного материала играет хороший конспект, содержащий основные идеи прочитанного в учебнике и услышанного в лекции. Конспект — это, по существу, набросок, развернутый план связного рассказа по основным вопросам темы.

В какой-то мере конспект рассчитан (в зависимости от индивидуальных особенностей студента) не только на интеллектуальную и эмоциональную, но и на зрительную память, причем текст конспекта нередко ассоциируется еще и с текстом учебника или записью лекции. Поэтому легче запоминается содержание конспектов, написанных разборчиво, с подчеркиванием или выделением разрядкой ключевых слов и фраз.

Самостоятельно изученные темы предоставляются преподавателю в форме конспекта, по которому происходит собеседование. Для выполнения данного вида самостоятельной работы студентов, необходимо изучить следующие темы:

Тема 1. Менеджмент как вид деятельности

Тема 2. Современные подходы к менеджменту

Тема 3. Общие характеристики организации

Тема 4. Цели организации

Тема 5. Планирование в менеджменте

Тема 6. Мотивация персонала

Тема 7. Стили руководства

Тема 8. Принятие управленческих решений

Тема 9. Коммуникации в менеджменте

Тема 10. Система информационного обеспечения управления

Тема 11. Экономика и социология управления персоналом и формирование человеческого капитала

Итоговый продукт самостоятельной работы: конспект.

Средства и технологии оценки: собеседование.

Порядок оформления и предоставления: оформляется в виде конспекта. При составлении конспекта необходимо внимательно прочитать текст. После этого выделить главное, составить план; кратко сформулировать основные положения текста; законспектировать материал, четко следуя пунктам плана. Записи следует вести четко, ясно.

В тексте конспекта желательно приводить не только тезисные положения, но и их доказательства. При оформлении конспекта необходимо стремиться к емкости каждого предложения. Мысли автора книги следует излагать кратко, заботясь о стиле и выразительности написанного. Овладение навыками конспектирования требует от студента целеустремленности, повседневной самостоятельной работы.

Конспект предоставляется в рукописном виде на практическом занятии.

Критерии оценивания: Оценка «отлично» ставится студенту, если он полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

Оценка «хорошо» ставится студенту, если он дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для отметки «отлично», но допускает ошибки, которые сам же исправляет, и имеются недочеты в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

Оценка «неудовлетворительно» ставится студенту, если студент не знает большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

5.МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЭКЗАМЕНУ

Изучение дисциплины «Теория менеджмента» завершается экзаменом. Подготовка к экзамену способствует закреплению, углублению и обобщению знаний, получаемых, в процессе обучения, а также применению их к решению практических задач. Готовясь к экзамену, студент ликвидирует имеющиеся пробелы в знаниях, углубляет, систематизирует и упорядочивает свои знания. На экзамене студент демонстрирует то, что он приобрел в процессе обучения по конкретной учебной дисциплине.

На консультации перед экзаменом студентов знакомят с основными требованиями, ответят на возникшие у них вопросы. Поэтому посещение консультаций обязательно.

При подготовке к экзамену необходимо использовать конспекты лекций по дисциплине, учебники и учебные пособия (из списка основной и дополнительной литературы) или конспект литературы, прочитанной по указанию преподавателя в течение семестра.

Вначале следует просмотреть весь материал по сдаваемой дисциплине, отметить для себя трудные вопросы. Обязательно в них разобраться. В заключение еще раз целесообразно повторить основные положения.

Систематическая подготовка к занятиям в течение семестра позволит использовать время экзаменационной сессии для систематизации знаний.

Вопросы к экзамену (4 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).*

Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется, если студент знает стратегии управления человеческими ресурсами организаций; знает методику адаптации экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей к конкретным задачам управления; умеет строить экономические, финансовые и организационно-управленческие модели путем их адаптации к конкретным задачам управления; умеет разрабатывать организационно-управленческие решения; владеет навыками разрабатывать организационно-управленческие решения; владеет навыками построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления.

Оценка **«хорошо»** выставляется студенту, если он обладает базовыми знаниями современных концепций менеджмента; методики проектирования организационных структур; обладает базовыми знаниями видов и методов анализа информации при принятии управленческих решений; методики построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей; обладает умением проектировать организационные структуры, участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций, планировать и осуществлять мероприятия, распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия; обладает умением проводить количественный и качественный анализ информации для принятия управленческих решений; владеет навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений; владеет способностью проектировать организационные структуры, участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций, планировать и осуществлять мероприятия, распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется студенту, если он демонстрирует средний уровень знаний понимания современных концепций менеджмента; методики проектирования организационных структур; демонстрирует средний уровень знаний понимания видов и методов анализа информации при принятии управленческих решений; методики построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей; демонстрирует средний уровень умения проектировать организационные структуры, участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций, планировать и осуществлять мероприятия, распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия; демонстрирует средний уровень умения проводить количественный и качественный анализ информации для принятия управленческих решений; демонстрирует средний уровень владения навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений; демонстрирует средний уровень владения навыками способностью проектировать организационные структуры, участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций, планировать и осуществлять мероприятия, распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, если он демонстрирует уровень знаний недостаточный для понимания современных концепций менеджмента; методики проектирования организационных структур; демонстрирует уровень знаний недостаточный для понимания видов и методов анализа информации при принятии управленческих решений; методики построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей; демонстрирует уровень недостаточный для умения проектировать организационные структуры, участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций, планировать и осуществлять мероприятия, распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия; демонстрирует уровень недостаточный для умения проводить количественный и качественный анализ информации для принятия управленческих решений; демонстрирует уровень недостаточный для владения навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений; демонстрирует уровень недостаточный для владения способностью проектировать организационные структуры, участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций, планировать и осуществлять мероприятия, распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия.

6. СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Основная литература:

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

Дополнительная литература:

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

Интернет-ресурсы:

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