МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

«Забайкальский государственный университет»

(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Факультет естественных наук, математики и технологий

Кафедра теории и методики профессионального образования, сервиса и технологий

**УЧЕБНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

**для студентов заочной формы обучения**

**(с полным сроком обучения)**

**по дисциплине: Организация функционирования и развития предприятия сервиса**

наименование дисциплины (модуля)

для направления подготовки (специальности) 43.03.01 «Сервис»,

профиль «Социально-культурный сервис»  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

код и наименование направления подготовки (специальности)

Общая трудоёмкость дисциплины – 4 зачетных единицы.

Форма текущего контроля в семестре – составление интеллектуальных карт, тест, контрольная работа, реферат.

Курсовая работа – нет.

Форма промежуточного контроля – экзамен (5 сем.).

**Содержание дисциплины**

**Разделы дисциплины и виды занятий**

1. Теоретические и методологические основы менеджмента.
2. Управление персоналом.
3. Технология менеджмента в сфере сервиса.
4. Внутрифирменное управление предприятиями сферы сервиса.

**Методика оценки деятельности студента**

***При изучении курса Менеджмент в сервисе предусматривается следующие виды работ:***

1. *Подготовка интеллектуальных карт по следующим модулям:*

* Теоретические и методологические основы менеджмента (1модуль) – максимальное количество баллов -4;
* Внутрифирменное управление предприятиями сферы сервиса (2 модуль) – максимальное количество баллов - 4;
* Технология менеджмента в сфере сервиса (3модуль) – максимальное количество баллов -5;
* Управление персоналом (4 модуль) – максимальное количество баллов -4;

1. *Отчет по практической работе*

* Теоретические и методологические основы менеджмента (1модуль) – максимальное количество баллов -4;
* Внутрифирменное управление предприятиями сферы сервиса (2 модуль) – максимальное количество баллов - 4;
* Технология менеджмента в сфере сервиса (3модуль) – максимальное количество баллов -5;
* Управление персоналом (4 модуль) – максимальное количество баллов -4;

1. *Подготовка электронных презентаций по модулям:*

* Теоретические и методологические основы менеджмента (1модуль) – максимальное количество баллов - 8;
* Внутрифирменное управление предприятиями сферы сервиса (2 модуль) – максимальное количество баллов - 8;
* Технология менеджмента в сфере сервиса (3модуль) – максимальное количество баллов -5;
* Управление персоналом (4 модуль) – максимальное количество баллов - 8;

1. *Подготовка конспектов по самостоятельно изученным темам по модулям:*

* Теоретические и методологические основы менеджмента (1модуль) – максимальное количество баллов - 2;
* Внутрифирменное управление предприятиями сферы сервиса (2 модуль) – максимальное количество баллов - 3;
* Технология менеджмента в сфере сервиса (3модуль) – максимальное количество баллов -3;
* Управление персоналом (4 модуль) – максимальное количество баллов - 3;

1. *Собеседование – 16 баллов (4 балла за 1 собеседование)*
2. *Выполнение творческих заданий:*
   1. *Подготовка и защита реферата по модулям:*

* Теоретические и методологические основы менеджмента (1модуль) – максимальное количество баллов - 2;
* Внутрифирменное управление предприятиями сферы сервиса (2 модуль) – максимальное количество баллов - 2;
* Технология менеджмента в сфере сервиса (3модуль) – максимальное количество баллов -2;
* Управление персоналом (4 модуль) – максимальное количество баллов - 2;
* *4.2. Участие в проведении круглого стола (подготовка, активность) – 2\*1=2 балла;*
* *4.3. Участие в деловой игре (активная позиция) – 2 балла.*

1. *Сдача итогового контроля в форме собеседования - максимальное количество баллов - 12.*
2. *За не своевременную сдачу задания в срок, снимаются штрафные баллы, 2 балла за каждое задание.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Модуль | Процедура оценивания\* | Оценка | |
| *min* | *max* |
|  | *Подготовка интеллектуальных карт по практическим занятиям,* | *0,5\*4=2* | *1\*4=4* |
| *Отчет по практической работе* | *0,5\*4=2* | *1\*4=4* |
| *Подготовка электронных презентаций* | *2\*2=4* | *2\*4=8* |
| *Активность в деловой игре* | *1* | *1* |
| *Подготовка реферата* | *1* | *2* |
| *Подготовка конспектов по самостоятельно изученным темам* | *2* | *2* |
| *Собеседование* | *2* | *4* |
|  | *Подготовка интеллектуальных карт по практическим занятиям,* | *0,5\*4=2* | *1\*4=4* |
| *Отчет по практической работе* | *0,5\*4=2* | *1\*4=4* |
| *Подготовка электронных презентаций* | *2\*2=4* | *2\*4=8* |
| *Подготовка реферата* | *1* | *2* |
| *Подготовка конспектов по самостоятельно изученным темам* | *2* | *3* |
| *Собеседование* | *2* | *4* |
|  | *Подготовка интеллектуальных карт по практическим занятиям,* | *0,5\*5=2,5* | *1\*5=5* |
| *Отчет по практической работе* | *0,5\*5=2,5* | *1\*5=5* |
| *Подготовка электронных презентаций* | *1\*3=3* | *1\*5=5* |
| *Проведение круглого стола (подготовка, активность)* | *1\*2=2* | *1\*2=2* |
| *Подготовка реферата* | *1* | *2* |
| *Подготовка конспектов по самостоятельно изученным темам* | *2* | *2* |
| *Собеседование* | *2* | *4* |
|  | *Подготовка интеллектуальных карт по практическим занятиям,* | *0,5\*4=2* | *1\*4=4* |
| *Отчет по практической работе* | *0,5\*4=2* | *1\*4=4* |
| *Подготовка электронных презентаций* | *2\*2=4* | *2\*4=8* |
| *Активность в деловой игре* | *1* | *1* |
| *Подготовка реферата* | *1* | *2* |
| *Подготовка конспектов по самостоятельно изученным темам* | *1* | *2* |
| *Собеседование* | *2* | *4* |
| *Итого* | | *55* | *100* |

**Фонды оценочных средств**

Фонд оценочных средств (Приложение 1).

**Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

**Основная литература**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

1. Виноградова М.В., Панина З.И. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса. Издание:8 – М.: Издательство "Дашков и К", 2014. 448. [Электронный ресурс]
2. Гущина И. А. Документационное обеспечение управления в социально-культурном **сервисе** и туризме : учеб. пособие / Гущина Инна Александровна, Зайцева Наталья Александровна. - Москва : Альфа-М : ИНФРА-М, 2011. 240 с.(6)
3. [Балаева, О. Н.](http://ek.zabspu.ru/cgi/irbis64r_01/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=IBIS&P21DBN=IBIS&S21STN=1&S21REF=1&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=1&S21P03=A=&S21STR=%D0%91%D0%B0%D0%BB%D0%B0%D0%B5%D0%B2%D0%B0,%20%D0%9E.%20%D0%9D.) Управление организациями сферы услуг: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки "Менеджмент" / О. Н. Балаева, М. Д. Предводителева ; Гос. ун-т, Высш. шк. экономики. - М.: Издат. дом Гос. ун-та Высш. шк. экономики, 2010. - 154 с. (12)
4. Казакевич Татьяна Александровна. **Организация и планирование деятельности предприятий сервиса :** Учебное пособие / Казакевич Татьяна Александровна; Казакевич Т.А. - 2-е изд. - М. : Издательство Юрайт, 2017. - 185. [Электронный ресурс]
5. [Пищулов, В. М.](http://ek.zabspu.ru/cgi/irbis64r_01/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=IBIS&P21DBN=IBIS&S21STN=1&S21REF=1&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=1&S21P03=A=&S21STR=%D0%9F%D0%B8%D1%89%D1%83%D0%BB%D0%BE%D0%B2,%20%D0%92.%20%D0%9C.) Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Социально-культурный сервис и туризм" / В. М. Пищулов. - М. : Академия, 2010. - 238 с. (19)
6. Саак А. Э. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учеб. пособие / Саак Андрей Эрнестович, Пшеничных Юлия Алексеевна. - СПб. : Питер, 2010. - 512с. (10)
7. Скобкин, Сергей Сергеевич. **Менеджмент** в туризме : Учебник и практикум / Скобкин Сергей Сергеевич; Скобкин С.С. - 2-е изд. - М. : Издательство Юрайт, 2017. – 445 [электронный ресурс]

**Дополнительная литература**

1. [Аристов, О. В.](http://ek.zabspu.ru/cgi/irbis64r_01/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=IBIS&P21DBN=IBIS&S21STN=1&S21REF=1&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=1&S21P03=A=&S21STR=%D0%90%D1%80%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%BE%D0%B2,%20%D0%9E.%20%D0%92.) Управление качеством: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности "Менеджмент организации" / О. В. Аристов. - М. : ИНФРА-М, 2010. - 237 с. - (Высшее образование). (12)
2. Басовский, Леонид Ефимович.   Управление качеством : учебник / Басовский Леонид Ефимович, Протасьев Виктор Борисович. - Москва : ИНФРА-М, 2010. - 212 с. – ( 1)
3. [Безрутченко, Ю. В.](http://ek.zabspu.ru/cgi/irbis64r_01/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=IBIS&P21DBN=IBIS&S21STN=1&S21REF=1&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=1&S21P03=A=&S21STR=%D0%91%D0%B5%D0%B7%D1%80%D1%83%D1%82%D1%87%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%BE,%20%D0%AE.%20%D0%92.) Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие / Ю. В. Безрутченко. - М. : Дашков и К, 2010. - 232 с.(14)
4. Бикташева, Л. П. Гиевая, Т. С. Жданова. - М. : Альфа-М, 2010. - 272 с. – ( 5)
5. [Васильев, Г. А.](http://ek.zabspu.ru/cgi/irbis64r_01/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=IBIS&P21DBN=IBIS&S21STN=1&S21REF=1&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=1&S21P03=A=&S21STR=%D0%92%D0%B0%D1%81%D0%B8%D0%BB%D1%8C%D0%B5%D0%B2,%20%D0%93.%20%D0%90.) Поведение потребителей: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности 061500 "Маркетинг" / Г. А. Васильев. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2010. - 408 с. (5)
6. [Велединский, В. Г.](http://ek.zabspu.ru/cgi/irbis64r_01/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=IBIS&P21DBN=IBIS&S21STN=1&S21REF=1&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=1&S21P03=A=&S21STR=%D0%92%D0%B5%D0%BB%D0%B5%D0%B4%D0%B8%D0%BD%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B9,%20%D0%92.%20%D0%93.) Сервисная деятельность: учебник для студентов вузов, обучающихся по направлению 230000 "Специальности сервиса", и для студентов образоват. учреждений СПО, обучающихся по направлениям 100100 "Сервис", 071400 "Социально-культурная деятельность" / В. Г. Велединский. - М. : Кнорус, 2010. - 175 с. ( 11)
7. [Веткин, В. А.](http://ek.zabspu.ru/cgi/irbis64r_01/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=IBIS&P21DBN=IBIS&S21STN=1&S21REF=1&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=1&S21P03=A=&S21STR=%D0%92%D0%B5%D1%82%D0%BA%D0%B8%D0%BD,%20%D0%92.%20%D0%90.) Технология создания турпродукта: пакетные туры: учебно-метод. пособие / В. А. Веткин, Е. В. Винтайкина. - М. : Финансы и статистика : ИНФРА-М, 2010. - 238 с. ( 10)
8. [Виноградова, Т. В.](http://ek.zabspu.ru/cgi/irbis64r_01/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=IBIS&P21DBN=IBIS&S21STN=1&S21REF=1&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=1&S21P03=A=&S21STR=%D0%92%D0%B8%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%B4%D0%BE%D0%B2%D0%B0,%20%D0%A2.%20%D0%92.) Технология продаж услуг туристской индустрии: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности "Туризм" / Т. В. Виноградова, Н. Д. Закорин, Р. Ю. Тубелис ; Балтийская акад. туризма и предпринимательства. - М. : Академия, 2010. - 238 с. (15)
9. [Власова, Т. И.](http://ek.zabspu.ru/cgi/irbis64r_01/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=IBIS&P21DBN=IBIS&S21STN=1&S21REF=1&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=1&S21P03=A=&S21STR=%D0%92%D0%BB%D0%B0%D1%81%D0%BE%D0%B2%D0%B0,%20%D0%A2.%20%D0%98.) Анимационный менеджмент в туризме: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям "Туризм", "Социально-культурный сервис и туризм" / Т. И. Власова, А. П. Шарухин, Н. И. Панов. - М.: Академия, 2010. - 315 с. (1)
10. Горемыкин В.А., Богомолов А.Ю. (Шифр: У 29 : Г 687)  
    Бизнес - план: Методика разработки. 25 реальных образцов бизнес - плана / М. : Ось-89, 2000 .— 576с. (1)
11. Гражданский кодекс Российской Федерации (части первая, вторая, третья, четвертая). По состоянию на 15 июня 2011 года : комментарии к изменениям, принятым в 2009-2011гг. / Новосибирск : Сибирское университетское издательство, 2011 .— 476с. (1)
12. [Герчикова, И. Н.](http://ek.zabspu.ru/cgi/irbis64r_01/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=IBIS&P21DBN=IBIS&S21STN=1&S21REF=1&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=1&S21P03=A=&S21STR=%D0%93%D0%B5%D1%80%D1%87%D0%B8%D0%BA%D0%BE%D0%B2%D0%B0,%20%D0%98.%20%D0%9D.) Менеджмент: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / И. Н. Герчикова. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ, 2010. - 499 с. (16)
13. [Дежкина, И. П.](http://ek.zabspu.ru/cgi/irbis64r_01/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=IBIS&P21DBN=IBIS&S21STN=1&S21REF=1&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=1&S21P03=A=&S21STR=%D0%94%D0%B5%D0%B6%D0%BA%D0%B8%D0%BD%D0%B0,%20%D0%98.%20%D0%9F.) Гармоничный менеджмент: научное издание / И. П. Дежкина, Г. А. Поташева. - М.: ИНФРА-М, 2010. - 92 с. ( 5)
14. [Дурович, А. П.](http://ek.zabspu.ru/cgi/irbis64r_01/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=IBIS&P21DBN=IBIS&S21STN=1&S21REF=1&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=1&S21P03=A=&S21STR=%D0%94%D1%83%D1%80%D0%BE%D0%B2%D0%B8%D1%87,%20%D0%90.%20%D0%9F.) Маркетинг в туризме: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности 100103 "Социально-культурный сервис и туризм" / А. П. Дурович. - М. : ИНФРА-М, 2010. - 314 с. - (Высшее образование). ( 11)
15. Иванова, Екатерина Викторовна. Предпринимательское право : учеб. для бакалавров / Иванова Екатерина Викторовна. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юрайт, 2014. - 269 с (10)
16. Инновационный менеджмент: учеб. пособие для студентов вузов обучающихся по специальности "Менеджмент организации" / К. В. Балдин [и др.]. - 2-е изд., стер. - М. : Академия, 2010. - 363 с (31)
17. История менеджмента: учеб. пособие по специальности "Менеджмент организации" / [Э. М. Коротков [и др.]]. - М. : ИНФРА-М, 2010. - 239 с.(3)
18. [Кара, А. Н.](http://ek.zabspu.ru/cgi/irbis64r_01/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=IBIS&P21DBN=IBIS&S21STN=1&S21REF=1&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=1&S21P03=A=&S21STR=%D0%9A%D0%B0%D1%80%D0%B0,%20%D0%90.%20%D0%9D.) Экономика сферы обслуживания: учеб. пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности "Экономика и управление" / А. Н. Кара, Е. Е. Спиридонова, Н. А. Воронина ; под ред. Л. И. Ерохиной. - М.: Академия, 2010. - 319 с. (9)
19. [Кнышова, Е. Н.](http://ek.zabspu.ru/cgi/irbis64r_01/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=IBIS&P21DBN=IBIS&S21STN=1&S21REF=1&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=1&S21P03=A=&S21STR=%D0%9A%D0%BD%D1%8B%D1%88%D0%BE%D0%B2%D0%B0,%20%D0%95.%20%D0%9D.) Менеджмент гостеприимства: учеб. пособие для студентов вузов / Е. Н. Кнышова, Ю. М. Белозерова. - М. : Форум : ИНФРА-М, 2010. - 511 с. (5)
20. [Котлер, Ф.](http://ek.zabspu.ru/cgi/irbis64r_01/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=IBIS&P21DBN=IBIS&S21STN=1&S21REF=1&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=1&S21P03=A=&S21STR=%D0%9A%D0%BE%D1%82%D0%BB%D0%B5%D1%80,%20%D0%A4.%20) Маркетинг менеджмент: экспресс-курс / Ф. Котлер, К. Л. Келлер. - 3-е изд. - М. ; СПб. ; Нижний Новгород : Питер, 2010. - 479 с. (26)
21. Кулибанова, Валерия Вадимовна. Маркетинг в **сервисе** : Учебник и практикум / Кулибанова Валерия Вадимовна; Кулибанова В.В. - М. : Издательство Юрайт, 2017. - 259.[Электронный ресурс]
22. [Лойко, О. Т.](http://ek.zabspu.ru/cgi/irbis64r_01/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=IBIS&P21DBN=IBIS&S21STN=1&S21REF=1&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=1&S21P03=A=&S21STR=%D0%9B%D0%BE%D0%B9%D0%BA%D0%BE,%20%D0%9E.%20%D0%A2.) Сервисная деятельность: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям и направлениям укрупненной группы направлений "Сфера обслуживания" / О. Т. Лойко. - 2-е изд., стереотип. - М. : Академия, 2010. - 303 с. – (17)
23. [Малахова, Н. Н.](http://ek.zabspu.ru/cgi/irbis64r_01/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=IBIS&P21DBN=IBIS&S21STN=1&S21REF=1&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=1&S21P03=A=&S21STR=%D0%9C%D0%B0%D0%BB%D0%B0%D1%85%D0%BE%D0%B2%D0%B0,%20%D0%9D.%20%D0%9D.) Инновации в туризме и сервисе: научное издание / Н. Н. Малахова, Д. С. Ушаков. - 2-е изд., перераб. и доп. - Ростов н/Д. : Феникс : МарТ, 2010. - 244 с. (10)
24. [Малюк, В. И.](http://ek.zabspu.ru/cgi/irbis64r_01/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=IBIS&P21DBN=IBIS&S21STN=1&S21REF=1&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=1&S21P03=A=&S21STR=%D0%9C%D0%B0%D0%BB%D1%8E%D0%BA,%20%D0%92.%20%D0%98.) Менеджмент: деловые ситуации, практические задания, курсовое проектирование: практикум для студентов вузов, обучающихся по специальности 080502 "Экономика и управление на предприятии (по отраслям)" / В. И. Малюк. - М.: Кнорус, 2010. - 292 с. (4)
25. Менеджмент : учебник / Песоцкая Елена Владимировна [и др.] ; под ред. А.Н. Петрова. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Юрайт, 2012. - 645 с. – (1)
26. Основы менеджмента: учеб. пособие по направлению "Менеджмент" / Всерос. акад. внешней торговли ; под ред. В. И. Королева. - М. : Магистр : ИНФРА-М, 2010. - 620 с. (5)
27. Основы управления организациями : учеб. пособие / Мельников Владимир Павлович [и др.]. - Старый Оскол : ТНТ, 2013. - 512 с. (5)
28. Скобкин, Сергей Сергеевич. Стратегический **менеджмент** в индустрии гостеприимства и туризма : Учебник / Скобкин Сергей Сергеевич; Скобкин С.С. - 2-е изд. - М. : Издательство Юрайт, 2017. - 442. [электронный ресурс]
29. [Советов, В. М.](http://ek.zabspu.ru/cgi/irbis64r_01/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=IBIS&P21DBN=IBIS&S21STN=1&S21REF=1&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=1&S21P03=A=&S21STR=%D0%A1%D0%BE%D0%B2%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B2,%20%D0%92.%20%D0%9C.) Основы функционирования систем сервиса: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности 100101 "Сервис" / В. М. Советов, В. М. Артюшенко. - М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2010. - 623 с. (15)
30. Сфера услуг: экономика, менеджмент, маркетинг: практикум: учеб. пособие для студентов вузов / под ред. Т. Д. Бурменко. - М.: Кнорус, 2010. - 422 с. (11)
31. [Тимохина, Т. Л.](http://ek.zabspu.ru/cgi/irbis64r_01/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=IBIS&P21DBN=IBIS&S21STN=1&S21REF=1&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=1&S21P03=A=&S21STR=%D0%A2%D0%B8%D0%BC%D0%BE%D1%85%D0%B8%D0%BD%D0%B0,%20%D0%A2.%20%D0%9B.) Организация приема и обслуживания туристов: учеб. пособие для студентов, обучающихся по специальности 080502 "Экономика и управление на предприятии сферы обслуживания" (туризм и гостиничное хозяйство) / Т. Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Форум : ИНФРА-М, 2010. - 351 с. – (11)
32. [Чудновский, А. Д.](http://ek.zabspu.ru/cgi/irbis64r_01/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=IBIS&P21DBN=IBIS&S21STN=1&S21REF=1&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=1&S21P03=A=&S21STR=%D0%A7%D1%83%D0%B4%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B9,%20%D0%90.%20%D0%94.) Управление индустрией туризма России в современных условиях: учеб. пособие для студентов вузов / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова. - М.: Кнорус, 2010. - 416 с. (7)

**Собственные учебные пособия**

1. Мелихова М.И., Наумова Т.В. Основы предпринимательства: Учебно-методическое пособие для студентов по направлению 100100.62 Сервис, специальности 100110.65 Домоведение. М.И. Мелихова, Т.В. Наумова ; Забайкал. гос. ун-та. – Чита, 2013. – 130 с.

2.Мелихова МИ и др. Учебно-методический комплекс по дисциплинам профессиональногоцикла (базовая (общепрофессиональная) часть. разработан в соответствии с ФГОС ВПО по направлению 100100.62 Сервис, специальность 100110.65 Домоведение / М.И. Мелихова, Т.В. Наумова, А.Ю. Устюжина, А.В. Шевкун; ЗабГУ.-Чита, 2013. - 309

**Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы\***

\*Указываются базы данных, информационно-справочные и поисковые системы необходимые для проведения конкретных видов занятий по дисциплине.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Название сайта | Электронный адрес | Виды занятий |
|  | Электронно-библиотечная система «КнигаФонд» | [www.knigafund.ru](http://www.knigafund.ru) | Самостоятельная работа, подготовка презентаций, рефератов, интеллектуальных карт. Подготовка к деловым играм, решение конкретных ситуаций |
|  | Научная электронная библиотека elibrary | <http://elibrary.ru/> |
|  | Электронно-библиотечная системаiprbooks | <http://www.iprbookshop.ru> |
|  | Электронная библиотека диссертаций | <http://www.diss.rsl.ru/> |
|  | Административно-управленческий портал | http://www.aup.ru |
|  | Понятие и необходимость финансов | http://[www.finansistio.ru](http://www.finansistio.ru/finansy/planirovanie_finansov_) |
|  | Энциклопедия маркетинга | http://[www.marketing.spb.ru](http://www.marketing.spb.ru) |
|  | Планирование партнерства | http://www.plan.partnerstvo.ru |
|  | Агенство инвестиционного синтеза | http://[www.zinsin.ru](http://www.zinsin.ru/new0609_23.htm) |
|  | Сайт государственных органов власти | [www.gov.ru](http://www.gov.ru) |
|  | Сайт о менеджменте, маркетинге и рекламе | [www.manager.ru](http://www.manager.ru) |

**Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Оборудование: установки для демонстраций основных вопросов курса, мультимедийное и компьютерное оборудование (ауд. 121, 100, 111).

Коллекция видеофильмов и DVD диски: цикл электронных презентаций учебного материала.

**Методические рекомендации по организации изучения дисциплины (по усмотрению разработчика программы)**

**Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов**

При организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Менеджмент в сервисе» используются различные формы и методы, в том числе консультирование, работа над текстами, нормативными документами, разбор конкретных ситуаций, подготовка к проведению круглого стола, подготовка кейса, реферата, презентации.

Одна из форм самостоятельной работы студентов, используемая при изучении дисциплины в практических занятиях - составление интеллектуальных карт. Техника составления интеллектуальных карт (англ. mindmapping), разработанна Тони Бьзеном (Tony Buzan) в 1960-х годах, она облегчает студентам создание общего представления, общего понимания проблемы и при помощи простых средств приводит к новым идеям, активизирует пространственно-образное мышление, делает возможным новую точку зрения на ту или иную проблему, еѐ можно заново структурировать, выделить существенные аспекты, установить новые связи и осветить второстепенные, попутные вопросы.

Техника составления интеллектуальных карт может эффективно использоваться студентами для анализа проблем, планирования и разработки стратегии, создания общего представления или общей картины сложных вопросов, подготовки презентаций, выступлений, статей и т.п.

В самостоятельной работе широко используются практические ситуационные задачи, охватывающие широкий круг проблем, с которыми соприкасается будущий или уже работающий менеджер в своей профессиональной деятельности, например: техническая, экономическая, юридическая, производственная, психологическая, этическая, организационная, социальная и т. п. Содержание учебной ситуации может быть связано со следующими объектами, процессами, явлениями: внедрением новой техники или технологии; введением инноваций; осуществлением реорганизаций; созданием новой фирмы или ее подструктуры; изменением организационного поведения; внедрением новых форм оплаты труда; неэффективным стилем руководства и т. д.

Еще одна форма самостоятельной работы – тестирование. Психологические тесты помогут студентам в оценивании различных ситуаций, в определении собственного отношения и своего места в профессиональной деятельности, создадут почву для размышления и возможность самосовершенствования. Студентам предлагается примерный перечень психологических тестов, которые они могут пройти:

1. Способны ли вы быть руководителем?
2. Начальник или подчиненный
3. Можете ли Вы управлять людьми
4. Лидер ли Вы?
5. Способны ли Вы ориентироваться в любой ситуации
6. Тест коммуникативных умений
7. Ваша коммуникативная установка
8. [Способны ли Вы стать менеджером](http://bgumanagement2009.narod.ru/test/test_08.html)
9. Умение рационально использовать время
10. Исследование коммуникативных и организаторских склонностей
11. Шкала оценки потребности в достижении
12. Методика определения стиля руководства
13. Методика исследования ригидности
14. Методика «Лидер»
15. Выход из трудных жизненных ситуаций
16. Уровень субъективного контроля (УСК)
17. [«Эффективность лидерства»](http://bgumanagement2009.narod.ru/test/test_17.html)
18. Стиль руководства коллективом
19. Врожденная агрессивность как одна из причин конфликта
20. Тест К.Томаса
21. Какая у Вас репутация
22. [Опросник аффилиации](http://bgumanagement2009.narod.ru/test/test_22.html)
23. [Определение направленности личности](http://bgumanagement2009.narod.ru/test/test_23.html)
24. [Тест предпринимательских и менеджерских способностей](http://bgumanagement2009.narod.ru/test/test_24.html)
25. [Изучение социально-психологического климата в коллективе](http://bgumanagement2009.narod.ru/test/test_25.html)
26. Тест для менеджеров по рекламе
27. Тест на отношение к риску
28. Открыты ли Вы новому
29. Умеете ли вы вести переговоры.

ПАСПОРТ

ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине «Организация функционирования и развития предприятия сервиса»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | №  темы | Контролируемые разделы (темы) дисциплины\* | Наименование  оценочного средства |
|  | 1.1. | Введение в менеджмент | *Контрольная работа по модулю*  *Конспект по самостоятельно изученным темам.*  *Интеллектуальные карты*  Отчет по практической работе |
| 1..2 | Внутренняя и внешняя среды организации |
| 1.3 | Специфика менеджмента в сфере сервиса: цели и задачи управления, внутренняя и внешняя среда бизнеса |
| 2. | 2.1 | Система коммуникаций на предприятии социально-культурного сервиса | *Собеседование*  *Конспект по самостоятельно изученным темам.*  *Интеллектуальные карты*  Отчет по практической работе |
| 2.2 | Стратегическое и текущее планирование деятельности предприятия сферы сервиса и туризма |
| 3. | 3.1 | Организация работы по управлению предприятием сервиса | *Контрольная работа по модулю*  *Интеллектуальные карты*  Отчет по практической работе |
| 3.2 | Методы принятия управленческих решений в сфере сервиса |
|  | Инновационная программа менеджера |
|  | Риск-менеджмент |
| 4. | 4.1 | Мотивация труда  на предприятиях СКС | *Контрольная работа по модулю*  *Собеседование*  *Конспект по самостоятельно изученным темам.*  *Интеллектуальные карты*  Контрольная работа  Отчет по практической работе |
| 4.2 | Управление трудовыми ресурсами |
| 4.3 | Организация контроля  за деятельностью подчинённых на предприятиях сервиса |
| **Экзамен** | | | |

***Вопросы к экзамену по дисциплине:***

1. Основные школы менеджмента.
2. Методы управления.
3. Уровни управления
4. Охарактеризуйте креативное образование современного менеджера.
5. Общая характеристика процессного, системного и ситуационного подходов к управлению
6. Как называется первый этап жизненного цикла организации? Что он характеризует?
7. Менеджмент знаний и его роль в управлении интеллектуальным капиталом компании
8. Внутренняя среда организации
9. Основные внутренние переменные.
10. Внешняя среда организации
11. Особенности бизнеса в международной среде
12. Предмет стратегического управления организацией
13. Теоретические основы сервисной деятельности: понятие сервиса основные подходы к пониманию сущности сервиса
14. Понятие целей и задач сервисного предприятия
15. Понятие, значение и классификация коммуникаций
16. Делегирование полномочий
17. Горизонтальное и вертикальное разделение труда на предприятиях сферы сервиса
18. Взаимодействие с потребителями услуг
19. Содержание и виды планирования
20. Взаимосвязь стратегического и текущего планирования
21. Функциональная структура сервисного предприятия.
22. Понятие и виды организационных структур управления сервисным предприятием.
23. Проектирование организационных структур предприятий сервиса.
24. Управленческое решение и его особенности.
25. Классификация управленческих решений.
26. Процесс и методы принятия решений.
27. Особенности процесса внедрения инноваций в сферу услуг.
28. Инновации в организации услуг и формах обслуживания потребителей.
29. Использование новых ресурсов как одно из направлений инновационной деятельности предприятий сервиса.
30. Инновации в организации производства и потребления услуг.
31. Выявление и использование новых рынков сбыта услуг.
32. Смысл и эволюция понятия «мотивация».
33. Использование в управлении методов психологии.
34. Содержательные теории мотивации.
35. Процессуальные теории мотивации.
36. Процедура контроля как функция менеджмента
37. Экономико-статистические методы менеджмента.
38. Система мотивации труда персонала индустрии сервиса.
39. Моделирование процессов сервиса
40. Концепция управления персоналом в организации.
41. Общая система управления предприятием и кадровая служба.
42. Управление служебно-профессиональным продвижением и деловой карьерой персонала в организации.
43. Составляющие управления трудовыми ресурсами
44. Понятие, функции и концепция управления персоналом.
45. Особенности технологии управления персоналом на предприятиях индустрии сервиса.
46. Учет и контроль результатов труда работников
47. Чем социальные решения отличаются от экономических?
48. Что такое релевантная информация?
49. Обобщенная схема реализации решения и оценки его эффективности?
50. Понятие и основные принципы самоменеджмента.
51. Назовите органические функции руководителя.
52. Способы урегулирования конфликта
53. Основная цель управления конфликтами
54. Особенности управления конфликтами
55. Основные причины возникновения стресса. Влияние стресса на достижение целей организации
56. Социальная и экономическая эффективность управления.
57. Показатели эффективности управления и подходах к их определению.
58. Понятие менеджмента и его роли в общественном развитии

***Примерные темы рефератов***

1. Самоменеджмент
2. Школы менеджмента
3. Жизненные циклы развития организации
4. Типы организаций
5. Классификация групп в организации
6. Интернет-инкубатор как форма организации
7. Теории мотивации.
8. Классификации основных социально–психологических методов менеджмента
9. Психоанализ в управлении предприятием сервиса
10. Эмпирические методы исследования
11. Релевантная информация
12. М. Мескон
13. Дж.К. Гэлбрэйт
14. Формы власти
15. Фасетная классификация конфликтов
16. Стрессовый и нестрессовый стили жизни
17. Характеристики пяти типов конфликтной личности
18. Тайм-менеджмент
19. Инновационная программа менеджера
20. Модель менеджера предприятия сервиса
21. Лицензирование услуг (на примере)
22. Конфликтология в менеджменте.
23. Нормативно-правовое обеспечение деятельности предприятия сервиса.
24. Бизнес-планирование в деятельности менеджера.
25. Влияние менеджера на эффективность деятельности предприятия сервиса.

Составитель:

Зав. кафедрой ТМПОСиТ М.И. Мелихова

(должность, подпись, ФИО)