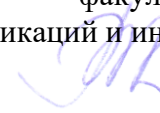




**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«ИРКУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
ФГБОУ ВО «ИГУ»

**Кафедра сервиса и сервисных технологий**

УТВЕРЖДАЮ  
Декан факультета бизнес-коммуникаций и информатики  
  
В.К. Карнаухова

«20» мая 2020 г.

**Рабочая программа дисциплины (модуля)**

Наименование дисциплины (модуля)

**Б1.О.13 Менеджмент**

*(индекс дисциплины по учебному плану, наименование дисциплины (модуля)).*

Направление подготовки:

**43.03.01 Сервис**

*(код, наименование направления подготовки)*

Направленность (профиль) подготовки:

**Организационно-управленческая  
деятельность в сфере персональных услуг**

Квалификация выпускника – бакалавр

Форма обучения: очная

*(очная, заочная (с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий)\*, очно-заочная (с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий)\*)*

Согласовано с УМК факультета  
бизнес-коммуникаций и информатики

Рекомендовано кафедрой сервиса и  
сервисных технологий :

Протокол № 10 от «20» мая 2020 г.

Протокол № 10 от «12» мая 2020 г.

Председатель  В.К. Карнаухова

зав. кафедрой  Н.А. Антонова

## СОДЕРЖАНИЕ

	<i>стр.</i>
I. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) .....	3
II. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО .....	3
III. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	3
IV. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ .....	4
4.1 Содержание дисциплины, структурированное по темам, с указанием видов учебных занятий и СРСотведенного на них количества академических часов .....	4
4.2 План внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	5
4.3 Содержание учебного материала .....	6
4.3.1. Перечень семинарских, практических занятий и лабораторных работ ..	10
4.3.2. Перечень тем (вопросов), выносимых на самостоятельное изучение самостоятельной работы студентов .....	11
4.4. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов .....	13
4.5. Примерная тематика курсовых работ (проектов).....	20
V. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) .....	20
а) основная литература .....	20
б) дополнительная литература.....	21
г) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы.....	22
VI. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	23
6.1. Учебно-лабораторное оборудование: .....	23
6.2. Программное обеспечение: .....	24
6.3. Технические и электронные средства: .....	24
VII. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ .....	26
VIII. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ .....	27
8.1. Оценочные средства текущего контроля.....	27
8.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации .....	29

## **I. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Цели:** Сформировать у обучающихся комплекс теоретических знаний и практических навыков, достаточный для того, чтобы принимать эффективные управленческие решения в профессиональной деятельности

### **Задачи:**

- изучить теоретические основы современного знания об управлении, сущности и характере деятельности менеджеров;
- изучить наиболее важные достижения мировой управленческой мысли, различных школ и подходов;
- освоить основные характеристики организаций, методах, принципах и моделях их построения;
- изучить особенности осуществления функций менеджмента и принятия управленческих решений;
- уметь анализировать внешнюю и внутреннюю среду организации, осуществлять целепостановку и планирование деятельности организаций, анализировать организационную структуру предприятия, методы мотивации персонала, параметры контроля;
- уметь выявлять пути повышения эффективности управления в организациях, выбирать наиболее целесообразные стили управления в конкретных ситуациях, эффективно строить коммуникации;
- владеть методами анализа внутренней и внешней среды;
- владеть методами расчета эффективности управления.

## **II. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО**

2.1. Учебная дисциплина (модуль) «Менеджмент» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блок 1. Дисциплины (модули)

Дисциплина предназначена для закрепления знаний и умений в сфересервиса и отработки практических навыков в области организационно-управленческой деятельности в сфере персональных услуг.

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины (модуля) необходимы знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами: Экономика.

2.3. Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной: Бизнес-планирование, Маркетинг отношений.

## **III. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование компетенций (элементов следующих компетенций) в соответствии с ФГОС ВО и ОП ВО по данному направлению подготовки:

### **Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций**

<b>Компетенция</b>	<b>Индикаторы компетенций</b>	<b>Результаты обучения</b>
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.1	Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов сферы сервиса
	ОПК-2.2	Использует основные методы и приемы планирования,

		организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов сферы сервиса
	ОПК-2.3	Осуществляет контроль деятельности структурных подразделений объектов сферы сервиса

#### **IV. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ**

Трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц, 216 часов, 54 часов на экзамен.

Форма промежуточной аттестации: Зач/Экз

**4.1 Содержание дисциплины, структурированное по темам, с указанием видов учебных занятий и отведенного на них количества академических часов**

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости; Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Контактная работа преподавателя с обучающимися			Самостоятельная работа		
			Лекции	Семинарские (практические занятия)	Консультации			
1.	<b>Основы менеджмента</b>	3	18	36		36	Зач	
2.	<b>Менеджмент отрасли</b>	4	18	18		36	Экз	
<b>Итого часов</b>			36	54		72	54	

#### 4.2 План внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Семестр	Название раздела, темы	Самостоятельная работа обучающихся			Оценочное средство	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
		Вид самостоятельной работы	Сроки выполнения	Затраты времени (час.)		
3	<b>Основы менеджмента</b>	<p>Для овладения знаниями: чтение текста учебного пособия, дополнительная литература; составление схем и таблиц по тексту, конспектирование текста; выписки из текста; использование аудио- и видеозаписей, компьютерной техники и Интернета и др.;</p> <p>Для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекции; составление плана и тезисов ответа; составление таблиц для систематизации учебного материала; ответы на контрольные вопросы; подготовка сообщений к выступлению на семинаре;</p> <p>Для формирования умений: решение ситуационных задач; рефлексивный анализ профессиональных умений с использованием аудио- и видеотехники и др.</p> <p>Подготовка к зачету с оценкой</p>	1-18 неделя	36	Тест, устный опрос	ПРАКТИЧЕСКИЙ МЕНЕДЖМЕНТ. ПРАКТИКУМ Боровских И.В., Боровских С.В. Москва: Перо, 2019. (2-е издание, переработанное и дополненное)

Семестр	Название раздела, темы	Самостоятельная работа обучающихся			Оценочное средство	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
		Вид самостоятельной работы	Сроки выполнения	Затраты времени (час.)		
4	<b>Менеджмент отрасли</b>	<p><b>Для овладения знаниями:</b> чтение текста учебного пособия, дополнительной литературы; составление схем и таблиц по тексту, конспектирование текста; выписки из текста; использование аудио- и видеозаписей, компьютерной техники и Интернета и др.;</p> <p><b>Для закрепления и систематизации знаний:</b> работа с конспектом лекции; составление плана и тезисов ответа; составление таблиц для систематизации учебного материала; ответы на контрольные вопросы; подготовка сообщений к выступлению на семинаре;</p> <p><b>Для формирования умений:</b> решение ситуационных задач; рефлексивный анализ профессиональных умений с использованием аудио- и видеотехники и др.</p> <p>Подготовка к зачету с оценкой</p>	19-36 неделя	36	Тест, устный опрос	Сфера услуг: экономика, менеджмент, маркетинг [Текст] : практикум : учеб.пособие для студ. вузов / под ред. Т. Д. Бурменко. - М. :КноРус, 2015. - 421 с. ; 21 см. - Авт. указаны на 5-й с. - Библиогр. в конце разд. - ISBN 978-5-406-03952-6
Общая трудоемкость самостоятельной работы по дисциплине (час)				72		
Из них объем самостоятельной работы с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (час)				72		
Бюджет времени самостоятельной работы, предусмотренный учебным планом для данной дисциплины (час)				72		

#### 4.3 Содержание учебного материала

Трудоемкость дисциплины (з.е.)	6
Наименование основных разделов (модулей)	<p><b>РАЗДЕЛ 1. ОСНОВЫ МЕНЕДЖМЕНТА</b></p> <p><b>Тема 1. Менеджмент: сущность и основные элементы</b></p> <p>Необходимость управления предприятием. Роль и содержание труда менеджера в системе деятельности предприятия. Цели управления. Мыслительный характер труда менеджера. Термины, которыми пользуется менеджер. Управление организацией как открытой системой. Менеджмент как деятельность по удовлетворению потребностей клиентов.</p> <p>Логика управления. Управление как сложный процесс. Функции управления. Связующие процессы в менеджменте. Менеджмент в крупном, среднем и малом бизнесе — общее и специфическое.</p> <p>Иерархия менеджмента. Специализация менеджеров, роли руководителей в процессе управления.</p>

Позиции менеджера и предпринимателя. ТанDEM «предприниматель – менеджер» как ресурс современного рынка. Предпринимательское управление: содержание, ресурсы и ограничения. Предпринимательские возможности крупных, средних и малых предприятий.

Старые и современные организации. Методы менеджмента.

## **Тема 2. Эволюция зарубежной и отечественной управленческой мысли**

Систематизированный взгляд на управление. Концепции менеджмента в различных зарубежных школах и подходах: модели рациональных целей, конкурирующих ценностей, внутренних процессов, человеческих отношений, открытых систем. Теории менеджмента неопределенных условий.

Вклад русских ученых в систему знаний об управлении: системно-кибернетическое направление, концепция человеческого фактора. Влияние технократического подхода на развитие отечественной управленческой мысли с конца 1920 до начала 1990-х гг. Эффективность и ограниченность процессного подхода к менеджменту.

Современные тенденции в управлении: интеграционные процессы в менеджменте.

## **Тема 3. Внутренняя среда организации и внешняя среда организации.**

Понятие управленческой ситуации. Ситуационные факторы внутри организации, концепция взаимосвязи внутренних переменных управления.

Ситуационные факторы внешней среды организации, факторы прямого и косвенного воздействия. Методы анализа внешней среды организации и определения наиболее значимых факторов влияния. Количественное измерение сложности, подвижности, взаимосвязанности факторов и неопределенности внешней среды. Взаимоотношение предприятия с внешней средой. Социофакторы и этика менеджмента.

## **Тема 4. Планирование — способ подготовки предприятия к будущему**

Эволюция взглядов на процесс планирования и способы подготовки предприятия к будущему — от традиционного планирования до стратегического менеджмента.

Задачи стратегического менеджмента. Организация стратегической управленческой деятельности на крупном, среднем и малом предприятиях.

Стратегическое видение, миссия и цели предприятия. Разработка стратегии; стратегическое и оперативное планирование; стратегическая пирамида диверсифицированной компании; стратегии однопрофильной компании. Оценка портфеля компании и выбор стратегии. Методика SWOT-анализа.

Эталонные стратегии компании — концентрированного роста, вертикальной интеграции и диверсификации.

Реализация стратегии, оценка результатов стратегической деятельности.

### **Тема 5. Построение организации**

Организация как функция менеджмента: понятие, роль, содержание, деятельность по осуществлению.

Факторы построения организации: разделение и специализация труда, департаментализация и кооперация, масштаб управляемости и контроля, иерархичность, централизация и децентрализация, дифференциация и интеграция.

Структура организации. Механистический и органический типы организаций. Зависимость структуры от выбранной стратегии и состояния внешней среды. Традиционная, дивизиональная и матричная организации. Множественная организация: холдинг и конгломерат.

Организация взаимодействия и распределения полномочий в аппарате управления. Понятие делегирования. Линейные и штабные полномочия. Цепь команд. Эффективное распределение полномочий и ответственности в аппарате управления. Специфика организации взаимодействия и полномочий на малом предприятии.

### **Тема 6. Мотивация персонала**

Мотивация как функция менеджмента: понятие, роль, содержание, деятельность по осуществлению. Мотивация как форма социального влияния. Роль мотивации в современном управлении.

Мотивация и мотивационный процесс в менеджменте. Концепции мотивации. Основные теории мотивации: содержательные и процессуальные. Индивидуальные и национальные различия в структуре потребностей. Современные взгляды на процесс мотивации.

Факторы и условия эффективного использования теорий мотивации в практике управления. Национальные особенности мотивации.

Корпоративная организация и корпоративная культура.

### **Тема 7. Организация контроля**

Контроль как функция менеджмента: понятие, роль, содержание, деятельность по осуществлению. Соотношение организационного контроля, стратегического и текущего планирования.

Организация процесса контроля в менеджменте: предварительный, текущий и заключительный контроль. Модель процесса контроля в управлении.

Тенденции развития методов организационного контроля. Системы управленческого контроля и их взаимосвязь.

Поведенческие аспекты контроля и способы их преодоления. Свойства эффективного контроля в менеджменте.

### **Тема 8. Коммуникационные процессы**

Коммуникации и управленческая деятельность. Процесс коммуникаций. Каналы формальных коммуникаций. Коммуникационные технологии.

Системы неформальных коммуникаций.

Межличностные и организационные коммуникации. Командные коммуникации. Устранение преград в



коммуникациях. Развитие индивидуальных навыков коммуникации.

Налаживание эффективных коммуникаций в организации.

### **Тема 9. Принятие решений и устранение проблем**

Понятие управленческого решения. Различные типы решений и проблем.

Процесс принятия управленческого решения. Принципы выбора рационального управленческого решения.

Модели принятия управленческого решения. Причины выбора иррациональных решений.

Факторы, влияющие на процесс принятия управленческого решения: личностные оценки, среда, время, информационные ограничения и др.

### **Тема 10. Власть, влияние и стиль лидерства**

Менеджеры в системе руководства. Понятие власти. Источники власти в организации. Формы власти руководителя: власть принуждения, наказания, вознаграждения, закона, примера, знания. Формы влияния руководителя. Сферы применимости различных форм власти и влияния руководителя.

Определение лидерства. Лидерство и власть. Основы лидерства. Концепции лидерства. Поведенческий подход к лидерству. Ситуационный подход к лидерству. Новые подходы к лидерству. Имидж менеджера.

### **Тема 11. Эффективность управления предприятием**

Цели и успех. Стратегическая, динамическая, внешняя, внутренняя и общая эффективность организации. Факторы организационной эффективности.

Методы комплексной оценки и повышения эффективности управления предприятием.

Управление индивидуальной, групповой и организационной эффективностью.

## **РАЗДЕЛ 2. МЕНЕДЖМЕНТ ОТРАСЛИ**

### **Тема 12. Менеджмент сферы услуг: общие понятия и особенности.**

Менеджмент сферы услуг в экономической науке. Основные особенности и составные части менеджмента сферы услуг.

### **Тема 13. Планирования и целепостановка в организациях сферы услуг.**

Особенности и задачи планирования на предприятиях сферы услуг. Прогнозирование и его значение. Цели организации, работающей в сфере услуг. Классификация целей по уровню. «Дерево целей» организации сферы услуг. Классификация целей. Научные принципы планирования в сфере услуг. Методы планирования в сфере услуг.

### **Тема 14. Процесс организации на предприятиях сферы услуг.**

Сложность формирования общих подходов к организационным отношениям в сфере услуг и ее причины. Разделение труда на предприятиях сферы услуг. Департаментализация и ее использование в сфере услуг.

	<p>Механистические структуры в сфере услуг. Органические структуры в сфере услуг.</p> <p><b>Тема 15. Мотивация персонала предприятий сферы услуг.</b> Мотивация труда работников «непрестижных» профессий сферы услуг. Формирование методики мотивации персонала предприятий сферы услуг. Основные принципы оплаты труда. Социальная мотивация персонала.</p> <p><b>Тема 16. Управление персоналом на предприятиях сферы услуг.</b> Маркетинговый подход к управлению людьми в организации сферы услуг. Виды действий по управлению персоналом. Организационная структура СУП и ее численность. Кадровая политика. Отбор персонала. Адаптация персонала.</p> <p><b>Тема 17. Стратегический менеджмент в сфере услуг.</b> Особенности анализа в стратегическом менеджменте. Реализация стратегий.</p> <p><b>Тема 18. Информационное обеспечение разработки и принятия управленческих решений на предприятиях сферы услуг.</b> Информация о факторах, влияющих на процесс разработки решений. Объём и точность информации о среде предприятия.</p>
Формы текущего контроля	тесты, контрольные работы, практические занятия
Форма промежуточной аттестации	Зач/Экз

#### 4.3.1. Перечень семинарских, практических занятий и лабораторных работ

№ п/п	№ раздела и темы дисциплины (модуля)	Наименование семинаров, практических и лабораторных работ	Трудоемкость (час.)	Оценочные средства	Формируемые компетенции
1	Раздел 1.	Менеджмент: сущность и основные элементы	2	ТЕСТ, УСТНЫЙ ОПРОС	ОПК-2
2		Эволюция зарубежной и отечественной управленческой мысли	4		
3		Внутренняя среда организации и внешняя среда организации.	4		
4		Планирование — способ подготовки предприятия к будущему	4		
5		Построение организации	4		
6		Мотивация персонала	4		
7		Организация контроля	4		
8		Коммуникационные процессы	2		ОПК-2 ОПК-2
9		Принятие решений и устранение проблем	4		ОПК-2

10		Власть, влияние и стиль лидерства	2		ОПК-2
11		Эффективность управления предприятием	2		ОПК-2
12		Менеджмент сферы услуг: общие понятия и особенности.	4		ОПК-2
13		Планирования и целепостановка в организациях сферы услуг.	6		ОПК-2
14		Процесс организации на предприятиях сферы услуг	4		ОПК-2
15		Мотивация персонала предприятий сферы услуг.	6		ОПК-2
16		Управление персоналом на предприятиях сферы услуг.	6		ОПК-2
17		Стратегический менеджмент в сфере услуг	6		ОПК-2
18		Информационное обеспечение разработки и принятия управленческих решений на предприятиях сферы услуг.	4		ОПК-2

#### 4.3.2. Перечень тем (вопросов), выносимых на самостоятельное изучение самостоятельной работы студентов

№ п/п	Тема	Задание	Формируемая компетенция	ИДК
1	Менеджмент: сущность и основные элементы	Подготовка тезауруса понятий. Менеджер-Предприниматель, Менеджмент-Управление	ОПК-2	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
	Эволюция зарубежной и отечественной управленческой мысли	Сравнительный анализ школ менеджмента	ОПК-2	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
	Внутренняя среда организации и внешняя среда организации.	Подготовка доклада в форме компьютерной презентации по темам: Поиск информации в Интернет-ресурсах: 1. Внутренняя среда организации сферы услуг. 2. Внутренняя среда производственной организации. 3. Отличия внутренней среды коммерческого и некоммерческого предприятия. Примеры факторов внешней среды прямого воздействия организации .	ОПК-2	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
	Планирование — способ подготовки предприятия к будущему	Подготовка докладов по темам: 1. Значение планирования для современной организации. 2. Планирование в коммерческой организации.	ОПК-2	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3

		3. Планирование на госпредприятии. 4. Отличия методов планирования в коммерческой и некоммерческой организациях		
	Построение организации	Составление таблицы: Сравнительный анализ стратегического и оперативного управления.	ОПК-2	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
	Мотивация персонала	Подготовка доклада в форме компьютерной презентации по темам: 1. Материальная мотивация. 2. Нематериальная мотивация. 3. Недостатки и преимущества	ОПК-2	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
	Организация контроля	Подготовка сообщений на темы: Контроллинг в коммерч. организации, его необходимость.	ОПК-2	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
	Коммуникационные процессы	Подготовка таблицы: формальные и неформальные группы на гос. предприятиях	ОПК-2	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
	Принятие решений и устранение проблем	Подготовка докладов в форме компьютерной презентации по темам: Подготовка конспекта по теме: Составление таблицы. Сравнительный анализ видов УР.	ОПК-2	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
	Власть, влияние и стиль лидерства	Подготовка докладов в форме компьютерной презентации по темам: Подготовка конспекта по теме: Значение власти руководителя в организации. Значение влияния руководителя в организации Необходимость выделения форм власти	ОПК-2	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
	Эффективность управления предприятием	Составление таблицы: Расчет эффективности на конкретных примерах	ОПК-2	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
	Менеджмент сферы услуг: общие понятия и особенности.	Подготовка тезауруса понятий Менеджмент сферы услуг в экономической науке. Основные особенности и составные части менеджмента сферы услуг.	ОПК-2	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3

Планирования и целепостановка в организациях сферы услуг.	Составление схемы «Дерево целей» организации сферы услуг.	ОПК-2	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
Процесс организации на предприятиях сферы услуг	Подготовка доклада в форме компьютерной презентации по темам: Основные принципы Подготовка докладов по темам: Механистические структуры в сфере услуг. Органические структуры в сфере услуг.	ОПК-2	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
Мотивация персонала предприятий сферы услуг.	Подготовка докладов по темам: Сравнительный анализ видов действий по управлению персоналом.	ОПК-2	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
Управление персоналом на предприятиях сферы услуг.	Составление таблицы: Сравнительный анализ видов действий по управлению персоналом.	ОПК-2	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
Стратегический менеджмент в сфере услуг	Подготовка доклада в форме компьютерной презентации по темам: Особенности анализа в стратегическом менеджменте	ОПК-2	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
Информационное обеспечение разработки и принятия управленческих решений на предприятиях сферы услуг.	Подготовка сообщений на темы: Объём и точность информации о среде предприятия.	ОПК-2	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3

#### 4.4. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа студентов всех форм и видов обучения является одним из обязательных видов образовательной деятельности, обеспечивающей реализацию требований Федеральных государственных стандартов высшего профессионального образования. Согласно требованиям нормативных документов самостоятельная работа студентов является обязательным компонентом образовательного процесса, так как она обеспечивает закрепление получаемых на лекционных занятиях знаний путем приобретения навыков осмысления и расширения их содержания, навыков решения актуальных проблем формирования общекультурных и профессиональных компетенций, научно-исследовательской деятельности, подготовки к семинарам, лабораторным работам, сдаче зачетов и экзаменов. Самостоятельная работа студентов представляет собой совокупность аудиторных и внеаудиторных занятий и работ. Самостоятельная работа в рамках образовательного процесса в вузе решает следующие задачи:

— закрепление и расширение знаний, умений, полученных студентами во время аудиторных и внеаудиторных занятий, превращение их в стереотипы умственной и физической деятельности;

— приобретение дополнительных знаний и навыков по дисциплинам учебного

плана;

- формирование и развитие знаний и навыков, связанных с научно-исследовательской деятельностью;
- развитие ориентации и установки на качественное освоение образовательной программы;
- развитие навыков самоорганизации;
- формирование самостоятельности мышления, способности к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- выработка навыков эффективной самостоятельной профессиональной теоретической, практической и учебно-исследовательской деятельности.

**Подготовка к лекции.** Качество освоения содержания конкретной дисциплины прямо зависит от того, насколько студент сам, без внешнего принуждения формирует у себя установку на получение на лекциях новых знаний, дополняющих уже имеющиеся по данной дисциплине. Время на подготовку студентов к двухчасовой лекции по нормативам составляет не менее 0,2 часа.

**Подготовка к практическому занятию.** Подготовка к практическому занятию включает следующие элементы самостоятельной деятельности: четкое представление цели и задач его проведения; выделение навыков умственной, аналитической, научной деятельности, которые станут результатом предстоящей работы. Выработка навыков осуществляется с помощью получения новой информации об изучаемых процессах и с помощью знания о том, в какой степени в данное время студент владеет методами исследовательской деятельности, которыми он станет пользоваться на практическом занятии. Подготовка к практическому занятию нередко требует подбора материала, данных и специальных источников, с которыми предстоит учебная работа. Студенты должны дома подготовить к занятию 3–4 примера формулировки темы исследования, представленного в монографиях, научных статьях, отчетах. Затем они самостоятельно осуществляют поиск соответствующих источников, определяют актуальность конкретного исследования процессов и явлений, выделяют основные способы доказательства авторами научных работ ценности того, чем они занимаются. В ходе самого практического занятия студенты сначала представляют найденные ими варианты формулировки актуальности исследования, обсуждают их и обосновывают свое мнение о наилучшем варианте. Время на подготовку к практическому занятию по нормативам составляет не менее 0,2 часа.

**Подготовка к семинарскому занятию.** Самостоятельная подготовка к семинару направлена: на развитие способности к чтению научной и иной литературы; на поиск дополнительной информации, позволяющей глубже разобраться в некоторых вопросах; на выделение при работе с разными источниками необходимой информации, которая требуется для полного ответа на вопросы плана семинарского занятия; на выработку умения правильно выписывать высказывания авторов из имеющихся источников информации, оформлять их по библиографическим нормам; на развитие умения осуществлять анализ выбранных источников информации; на подготовку собственного выступления по обсуждаемым вопросам; на формирование навыка оперативного реагирования на разные мнения, которые могут возникать при обсуждении тех или иных научных проблем. Время на подготовку к семинару по нормативам составляет не менее 0,2 часа.

**Подготовка к семинару-конференции.** Семинар-конференция проводится 1–3 раза в семестр, предполагает достаточно длительную самостоятельную подготовку студентов, изучающих какую-либо конкретную научную проблему. При его проведении сочетаются виды деятельности, соответствующие обычному семинарскому занятию и научной конференции, которая предусматривает организованное обсуждение докладов разных исследователей по определенному кругу проблем. В процессе самостоятельной подготовки к семинару-конференции студенту необходимо изучить 2–3 источника (монографии, статьи), в которых раскрыты теоретические подходы к обсуждаемому вопросу и

представлены материалы эмпирических исследований. Выступающий должен быть готов ответить на вопросы всех присутствующих по теме своего доклада. После каждого выступления проводится обсуждение представленных научных воззрений разных исследователей. Готовность к такой аналитической коллективной работе обеспечивается просмотром каждым студентов тех основных работ, которые преподаватель рекомендовал прочитать к семинару-конференции. Время на подготовку к семинару-конференции по нормативам составляет не менее 0,4 часа.

**Подготовка к коллоквиуму.** Коллоквиум представляет собой коллективное обсуждение раздела дисциплины на основе самостоятельного изучения этого раздела студентами. Подготовка к данному виду учебных занятий осуществляется в следующем порядке. Преподаватель дает список вопросов, ответы на которые следует получить при изучении определенного перечня научных источников. Студентам во внеаудиторное время необходимо прочитать специальную литературу, выписать из нее ответы на вопросы, которые будут обсуждаться на коллоквиуме, мысленно сформулировать свое мнение по каждому из вопросов, которое они выскажут на занятии. Время на подготовку к коллоквиуму по нормативам составляет не менее 0,2 часа.

**Подготовка к контрольной работе.** Контрольная работа назначается после изучения определенного раздела (разделов) дисциплины и представляет собой совокупность развернутых письменных ответов студентов на вопросы, которые они заранее получают от преподавателя. Самостоятельная подготовка к контрольной работе включает в себя: — изучение конспектов лекций, раскрывающих материал, знание которого проверяется контрольной работой; повторение учебного материала, полученного при подготовке к семинарским, практическим занятиям и во время их проведения; изучение дополнительной литературы, в которой конкретизируется содержание проверяемых знаний; составление в мысленной форме ответов на поставленные в контрольной работе вопросы; формирование психологической установки на успешное выполнение всех заданий. Время на подготовку к контрольной работе по нормативам составляет 2 часа.

**Подготовка к зачету** (в том числе к дифференцированному при отсутствии экзамена по дисциплине). Самостоятельная подготовка к зачету должна осуществляться в течение всего семестра. Подготовка включает следующие действия: перечитать все лекции, а также материалы, которые готовились к семинарским и практическим занятиям в течение семестра, соотнести эту информацию с вопросами, которые даны к зачету, если информации недостаточно, ответы находят в предложенной преподавателем литературе. Рекомендуются делать краткие записи. Время на подготовку к зачету по нормативам составляет не менее 4 часов.

**Подготовка к экзамену.** Самостоятельная подготовка к экзамену схожа с подготовкой к зачету, особенно если он дифференцированный. Но объем учебного материала, который нужно восстановить в памяти к экзамену, вновь осмыслить и понять, значительно больше, поэтому требуется больше времени и умственных усилий. Важно сформировать целостное представление о содержании ответа на каждый вопрос, что предполагает знание разных научных трактовок сущности того или иного явления, процесса, умение раскрывать факторы, определяющие их противоречивость, знание имен ученых, изучавших обсуждаемую проблему. Необходимо также привести информацию о материалах эмпирических исследований, что указывает на всестороннюю подготовку студента к экзамену. Время на подготовку к экзамену по нормативам составляет 36 часов для бакалавров.

#### **Формы внеаудиторной самостоятельной работы**

**Написание реферата** Цель самостоятельной работы: расширение научного кругозора, овладение методами теоретического исследования, развитие самостоятельности мышления студента. Реферат (от лат. *refere* — докладывать, сообщать) — продукт самостоятельного творческого осмысления и преобразования текста первоисточника с целью получения новых сведений и существенных данных. Виды рефератов: — реферат-

конспект, содержащий фактическую информацию в обобщенном виде, иллюстративный материал, различные сведения о методах исследования, результатах исследования и возможностях их применения; — реферат-резюме, содержащий только основные положения данной темы; — реферат-обзор, составляемый на основе нескольких источников, в котором сопоставляются различные точки зрения по данному вопросу; — реферат-доклад, содержащий объективную оценку проблемы; — реферат — фрагмент первоисточника, составляемый в тех случаях, когда в документе-первоисточнике можно выделить часть, раздел или фрагмент, отражающие информационную сущность документа или соответствующие задаче реферирования; — обзорный реферат, составляемый на некоторое множество документов-первоисточников и являющийся сводной характеристикой определенного содержания документов. Выполнение задания: 1) выбрать тему, если она не определена преподавателем; 2) определить источники, с которыми придется работать; 3) изучить, систематизировать и обработать выбранный материал из источников; 4) составить план; 5) написать реферат: — обосновать актуальность выбранной темы; — указать исходные данные реферируемого текста (название, где опубликован, в каком году), сведения об авторе (Ф. И. О., специальность, ученая степень, ученое звание); — сформулировать проблематику выбранной темы; — привести основные тезисы реферируемого текста и их аргументацию; — сделать общий вывод по проблеме, заявленной в реферате. Планируемые результаты самостоятельной работы: — способность студентов к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения; — способность логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь.

**Написание эссе** Цель самостоятельной работы: развитие навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. Эссе — «жанр философской, литературно-критической, историко-биографической, публицистической прозы, сочетающий подчеркнуто индивидуальную позицию автора с непринужденным, часто парадоксальным изложением, ориентированным на разговорную речь». Признаки эссе: Небольшой объем — от трех до семи страниц компьютерного текста; допускается эссе до десяти страниц машинописного текста. Конкретная тема и подчеркнуто субъективная ее трактовка. Свободная композиция — важная особенность эссе. Непринужденность повествования. Использование парадоксов. Внутреннее смысловое единство. Ориентация на разговорную речь. Выполнение задания: 1) написать вступление (2–3 предложения, которые служат для последующей формулировки проблемы). 2) сформулировать проблему, которая должна быть важна не только для автора, но и для других; 3) дать комментарии к проблеме; 4) сформулировать авторское мнение и привести аргументацию; 5) написать заключение (вывод, обобщение сказанного). Планируемые результаты самостоятельной работы: способность логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь.

**Подготовка доклада** Цель самостоятельной работы: расширение научного кругозора, овладение методами теоретического исследования, развитие самостоятельности мышления студента. Доклад — публичное сообщение или документ, которые содержат информацию и отражают суть вопроса или исследования применительно к данной ситуации. Виды докладов: 1. Устный доклад — читается по итогам проделанной работы и является эффективным средством разъяснения ее результатов. 2. Письменный доклад: — краткий (до 20 страниц) — резюмирует наиболее важную информацию, полученную в ходе исследования; — подробный (до 60 страниц) — включает не только текстовую структуру с заголовками, но и диаграммы, таблицы, рисунки, фотографии, приложения, сноски, ссылки, гиперссылки. Выполнение задания: 1) четко сформулировать тему (например, письменного доклад); 2) изучить и подобрать литературу, рекомендуемую по теме, выделив три источника библиографической информации: — первичные (статьи, диссертации, монографии и т. д.); — вторичные (библиография, реферативные журналы, сигнальная информация, планы, граф-схемы, предметные указатели и т. д.); — третичные (обзоры,



компилятивные работы, справочные книги и т. д.); 20 3) написать план, который полностью согласуется с выбранной темой и логично раскрывает ее; 4) написать доклад, соблюдая следующие требования: к структуре доклада — она должна включать: краткое введение, обосновывающее актуальность проблемы; основной текст; заключение с краткими выводами по исследуемой проблеме; список использованной литературы; к содержанию доклада — общие положения надо подкрепить и пояснить конкретными примерами; не пересказывать отдельные главы учебника или учебного пособия, а изложить собственные соображения по существу рассматриваемых вопросов, внести свои предложения; 5) оформить работу в соответствии с требованиями. Планируемые результаты самостоятельной работы: способность студентов анализировать результаты научных исследований и применять их при решении конкретных образовательных и исследовательских задач; готовность использовать индивидуальные креативные способности для оригинального решения исследовательских задач; способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности.

**Составление глоссария** Цель самостоятельной работы: повысить уровень информационной культуры; приобрести новые знания; отработать необходимые навыки в предметной области учебного курса. Глоссарий — словарь специализированных терминов и их определений. Статья глоссария — определение термина. Содержание задания: сбор и систематизация понятий или терминов, объединенных общей специфической тематикой, по одному либо нескольким источникам. Выполнение задания: 1) внимательно прочитать работу; 2) определить наиболее часто встречающиеся термины; 3) составить список терминов, объединенных общей тематикой; 4) расположить термины в алфавитном порядке; 5) составить статьи глоссария: — дать точную формулировку термина в именительном падеже; — объемно раскрыть смысл данного термина. Планируемые результаты самостоятельной работы: способность студентов решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности.

**Разработка проекта** (индивидуального, группового) Цель самостоятельной работы: развитие способности прогнозировать, проектировать, моделировать. Проект — «ограниченное во времени целенаправленное изменение отдельной системы с установленными требованиями к качеству результатов, возможными рамками расхода средств и ресурсов и специфической организацией». Выполнение задания: 1) диагностика ситуации (проблематизация, целеполагание, конкретизация цели, форматирование проекта); 2) проектирование (уточнение цели, функций, задач и плана работы; теоретическое моделирование методов и средств решения задач; детальная проработка этапов решения конкретных задач; пошаговое выполнение запланированных проектных действий; систематизация и обобщение полученных результатов, конструирование предполагаемого результата, пошаговое выполнение проектных действий); 3) рефлексия (выяснение соответствия полученного результата замыслу; определение качества полученного продукта; перспективы его развития и использования). Предполагаемые результаты самостоятельной работы: готовность студентов использовать знание современных проблем науки и образования при решении образовательных и профессиональных задач; готовность использовать индивидуальные креативные способности для оригинального решения исследовательских задач; — способность прогнозировать, проектировать, моделировать.

**Выполнение кейс-задания** Цель самостоятельной работы: формирование умения анализировать в короткие сроки большой объем неупорядоченной информации, принятие решений в условиях недостаточной информации. Кейс-задание (англ. case — случай, ситуация) — метод обучения, основанный на разборе практических проблемных ситуаций

— кейсов, связанных с конкретным событием или последовательностью событий. Виды кейсов: иллюстративные, аналитические, связанные с принятием решений. Выполнение задания: 1) подготовить основной текст с вопросами для обсуждения: — титульный лист с кратким запоминающимся названием кейса; — введение, где упоминается герой (герои) кейса, рассказывается об истории вопроса, указывается время начала действия; — основная часть, где содержится главный массив информации, внутренняя интрига, проблема; — заключение (в нем решение проблемы, рассматриваемой в кейсе, иногда может быть не завершено); 2) подобрать приложения с подборкой различной информации, передающей общий контекст кейса (документы, публикации, фото, видео и др.); 3) предложить возможное решение проблемы. Планируемые результаты самостоятельной работы: — способность студентов анализировать результаты научных исследований и применять их при решении конкретных исследовательских задач; — готовность использовать индивидуальные креативные способности для оригинального решения исследовательских задач; — способность решать нестандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий.

**Составление тематического портфолио работ** Цель самостоятельной работы: развитие способности к систематизации и анализу информации по выбранной теме, работе с эмпирическими данными, со способами и технологиями решения проблем. Тематическое портфолио работ — материалы, отражающие цели, процесс и результат решения какой-либо конкретной проблемы в рамках той или иной темы курса (модуля). Портфолио работ состоит из нескольких разделов (согласуются с преподавателем). Структура тематического портфолио работ: — сопроводительный текст автора портфолио с описанием цели, предназначения и краткого описания документа; — содержание или оглавление; органайзер (схемы, рисунки, таблицы, графики, диаграммы, гистограммы); лист наблюдений за процессами, которые произошли за время работы; письменные работы; видеофрагменты, компьютерные программы; рефлексивный журнал (личные соображения и вопросы студента, которые позволяют обнаружить связь между полученными и получаемыми знаниями). Выполнение задания: 1) обосновать выбор темы портфолио и дать название своей работе; 2) выбрать рубрики и дать им названия; 3) найти соответствующий материал и систематизировать его, представив в виде конспекта, схемы, кластера, интеллект-карты, таблицы; 4) составить словарь терминов и понятий на основе справочной литературы; 5) подобрать необходимые источники информации (в том числе интернет-ресурсы) по теме и написать тезисы; 6) подобрать статистический материал, представив его в графическом виде; сделать выводы; 7) подобрать иллюстративный материал (рисунки, фото, видео); 8) составить план исследования; 9) провести исследование, обработать результаты; 10) проверить наличие ссылок на источники информации. Планируемые результаты самостоятельной работы: — готовность студентов использовать индивидуальные креативные способности для оригинального решения исследовательских задач; — повышение информационной культуры студентов и обеспечение их готовности к интеграции в современное информационное пространство; — способность использовать современные способы и технологии решения проблем. **Информационный поиск** Цель самостоятельной работы: развитие способности к проектированию и преобразованию учебных действий на основе различных видов информационного поиска. Информационный поиск — поиск неструктурированной документальной информации. Список современных задач информационного поиска: решение вопросов моделирования; классификация документов; фильтрация, классификация документов; проектирование архитектур поисковых систем и пользовательских интерфейсов; извлечение информации (аннотирование и реферирование документов); выбор информационно-поискового языка запроса в поисковых системах. Содержание задания по видам поиска: поиск библиографический — поиск необходимых сведений об источнике и установление его наличия в системе других источников. Ведется путем разыскания библиографической

информации и библиографических пособий (информационных изданий); поиск самих информационных источников (документов и изданий), в которых есть или может содержаться нужная информация; — поиск фактических сведений, содержащихся в литературе, книге (например, об исторических фактах и событиях, о биографических данных из жизни и деятельности писателя, ученого и т. п.). Выполнение задания: 1) определение области знаний; 2) выбор типа и источников данных; 3) сбор материалов, необходимых для наполнения информационной модели; 4) отбор наиболее полезной информации; 5) выбор метода обработки информации (классификация, кластеризация, регрессионный анализ и т.д.); 6) выбор алгоритма поиска закономерностей; 7) поиск закономерностей, формальных правил и структурных связей в собранной информации; 8) творческая интерпретация полученных результатов. Планируемые результаты самостоятельной работы: — способность студентов решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; готовность использовать знание современных проблем науки и образования при решении образовательных и профессиональных задач.

**Использование инфографики** Цель самостоятельной работы: усвоение отношений между понятиями или отдельными разделами темы с помощью инфографики. Инфографика — «область коммуникативного дизайна, в основе которой лежит графическое представление информации, связей, числовых данных и знаний» (В. В. Лаптев). Вариант задания: представить информацию по заданной теме с помощью зрительных форм — знаков, графического дизайна, рисунков, иллюстраций. Выполнение задания: 1) выбор темы; 2) сбор информации (документальной и визуальной); 3) систематизация собранной информации; 4) создание плана презентации: — классификация информации по типу; — выбор тематики действия (инструктивная, исследовательская, имитационная); — выбор коммуникативной тактики (дискуссии и дебаты для точной передачи идеи); — выбор творческой тактики (создание новых форм и подходов к изучению и представлению информации); — систематизация информации по какому-либо принципу (по алфавиту, по времени, по категориям, по иерархии); 5) создание эскиза (для печатной инфографики) и раскадровка (для интернет-инфографики); 6) планирование и работа над графикой (создание основного и второстепенных объектов). Планируемые результаты самостоятельной работы: — готовность студентов использовать индивидуальные креативные способности для оригинального решения исследовательских задач; — усвоение отношений между понятиями или отдельными разделами темы.

**30 Разработка мультимедийной презентации** Цели самостоятельной работы (варианты): — освоение (закрепление, обобщение, систематизация) учебного материала; — обеспечение контроля качества знаний; — формирование специальных компетенций, обеспечивающих возможность работы с информационными технологиями; — становление общекультурных компетенций. Мультимедийная презентация — представление содержания учебного материала, учебной задачи с использованием мультимедийных технологий. Выполнение задания: 1. Этап проектирования: — определение целей использования презентации; — сбор необходимого материала (тексты, рисунки, схемы и др.); — формирование структуры и логики подачи материала; — создание папки, в которую помещен собранный материал. 2. Этап конструирования: — выбор программы MS PowerPoint в меню компьютера; — определение дизайна слайдов; — наполнение слайдов собранной текстовой и наглядной информацией; — включение эффектов анимации и музыкального сопровождения (при необходимости); — установка режима показа слайдов (титульный слайд, включающий наименование кафедры, где выполнена работа, название презентации, город и год; содержательный — список слайдов презентации, сгруппированных по темам сообщения; заключительный слайд содержит выводы, пожелания, список литературы и пр.). 3. Этап моделирования — проверка и коррекция подготовленного материала, определение продолжительности его демонстрации. Планируемые результаты самостоятельной работы:

— повышение информационной культуры студентов и обеспечение их готовности к интеграции в современное информационное пространство; — способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; — способность к критическому восприятию, обобщению, анализу профессиональной информации, постановке цели и выбору путей ее достижения; — способность применять современные методики и технологии организации и реализации образовательного процесса на различных образовательных ступенях в различных образовательных учреждениях; — готовность использовать индивидуальные креативные способности для оригинального решения исследовательских задач. **Построение сводной (обобщающей) таблицы** Цель самостоятельной работы: усвоение отношений между понятиями или отдельными разделами темы с помощью построения таблицы. Сводная (обобщающая) таблица — концентрированное представление отношений между изучаемыми феноменами, выраженными в форме переменных. Варианты задания: — представить функциональные отношения между элементами какой-либо системы, выраженными в тексте в форме понятий или категорий; — представить междисциплинарные связи изучаемой темы (дисциплины). Правила составления таблицы: 1) таблица должна быть выразительной и компактной, лучше делать несколько небольших по объему, но наглядных таблиц, отвечающих задаче исследования; 2) название таблицы, заглавия граф и строк следует формулировать точно и лаконично; 3) в таблице обязательно должны быть указаны изучаемый объект и единицы измерения; 4) при отсутствии каких-либо данных в таблице ставят многоточие либо пишут «Нет сведений», если какое-либо явление не имело места, то ставят тире; 5) значения одних и тех же показателей приводятся в таблице с одинаковой степенью точности; 6) таблица должна иметь итоги по группам, подгруппам и в целом; 7) если суммирование данных невозможно, то в этой графе ставят знак умножения; 8) в больших таблицах после каждых пяти строк делается промежуток для удобства чтения и анализа. Планируемые результаты самостоятельной работы: — готовность студентов использовать индивидуальные креативные способности для оригинального решения исследовательских задач; — усвоение отношений между понятиями или отдельными разделами темы.

В ФБГОУ ВО «ИГУ» организация самостоятельной работы студентов регламентируется Положением о самостоятельной работе студентов, принятым Ученым советом ИГУ 22 июня 2012 г.

#### **4.5. Примерная тематика курсовых работ (проектов)**

По данной дисциплине выполнение курсовых проектов (работ) не предусматривается.

### **V. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

#### **а) основная литература**

1. Астахова, Н. И. Менеджмент : учебник для прикладного бакалавриата / Н. И. Астахова, Г. И. Москвитин ; под общей редакцией Н. И. Астаховой, Г. И. Москвитина. — Москва :Издательство Юрайт, 2019. — 422 с. — (Бакалавр.Прикладной курс). — ISBN 978-5-9916-3761-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/425902> (дата обращения: 18.10.2019).

2. ПРАКТИЧЕСКИЙ МЕНЕДЖМЕНТ. ПРАКТИКУМ  
Боровских И.В., Боровских С.В.  
Москва: Перо, 2019. (2-е издание, переработанное и дополненное)
3. Сфера услуг: экономика, менеджмент, маркетинг [Текст] : практикум : учеб.пособие для студ. вузов / под ред. Т. Д. Бурменко. - М. :КноРус, 2015. - 421 с. ; 21 см. - Авт. указаны на 5-й с. - Библиогр. в конце разд. - ISBN 978-5-406-03952-6
4. Староверова, К. О. Менеджмент. Эффективность управления : учебное пособие для академического бакалавриата / К. О. Староверова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 269 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-09017-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/437195> (дата обращения: 18.10.2019).
5. Абчук, В. А. Менеджмент в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. А. Абчук, С. Ю. Трапицын, В. В. Тимченко. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 239 с. — (Бакалавр.Академический курс). — ISBN 978-5-534-01757-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/421171> (дата обращения: 18.10.2019).
6. Абчук, В. А. Менеджмент в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. А. Абчук, С. Ю. Трапицын, В. В. Тимченко. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2017. — 239 с. — (Бакалавр.Академический курс). — ISBN 978-5-534-01757-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/400400> (дата обращения: 18.10.2019).
7. Абчук, В. А. Менеджмент в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. А. Абчук, С. Ю. Трапицын, В. В. Тимченко. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 239 с. — (Бакалавр.Академический курс). — ISBN 978-5-534-01757-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/433734> (дата обращения: 18.10.2019).
8. Абчук, В. А. Менеджмент в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. А. Абчук, С. Ю. Трапицын, В. В. Тимченко. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2016. — 239 с. — (Бакалавр.Академический курс). — ISBN 978-5-9916-8230-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/394206> (дата обращения: 18.10.2019).
9. Менеджмент в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для академического бакалавриата / И. Н. Шапкин [и др.] ; под общей редакцией И. Н. Шапкина. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 384 с. — (Бакалавр.Академический курс). — ISBN 978-5-534-04625-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/421147> (дата обращения: 18.10.2019).
10. Менеджмент в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для академического бакалавриата / И. Н. Шапкин [и др.] ; под общей редакцией И. Н. Шапкина. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 384 с. — (Бакалавр.Академический курс). — ISBN 978-5-534-04625-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/438430> (дата обращения: 18.10.2019).

#### **б) дополнительная литература**

1. Менеджмент в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для академического бакалавриата / И. Н. Шапкин [и др.] ; под общей редакцией И. Н. Шапкина. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2017. — 384 с. — (Бакалавр.Академический курс). — ISBN 978-5-534-04625-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/407161> (дата обращения: 18.10.2019).
2. Абчук, В. А. Менеджмент в 2 ч. Часть 2 : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. А. Абчук, С. Ю. Трапицын, В. В. Тимченко. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 249 с. — (Бакалавр.Академический

- курс). — ISBN 978-5-534-02141-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/437196> (дата обращения: 18.10.2019).
3. Менеджмент в 2 ч. Часть 2 : учебник и практикум для академического бакалавриата / И. Н. Шапкин [и др.] ; под общей редакцией И. Н. Шапкина. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 313 с. — (Бакалавр.Академический курс). — ISBN 978-5-534-04627-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/438431> (дата обращения: 18.10.2019).
  4. Мардас, А. Н. Теория менеджмента : учебник для академического бакалавриата / А. Н. Мардас, О. А. Гуляева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 307 с. — (Бакалавр.Академический курс). — ISBN 978-5-534-07387-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/438126> (дата обращения: 18.10.2019).
  5. Мардас, А. Н. Теория организации : учебное пособие для прикладного бакалавриата / А. Н. Мардас, О. А. Гуляева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 139 с. — (Бакалавр.Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-06344-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/434724> (дата обращения: 18.10.2019).
  6. Управление конкурентоспособностью : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / под редакцией Е. А. Горбашко, И. А. Максимцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 447 с. — (Бакалавр и магистр.Академический курс). — ISBN 978-5-534-03257-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/431964> (дата обращения: 18.10.2019).

#### **в) периодическая литература**

1. Журнал «Das Management» <http://www.das-management.info/>
2. Журнал «Арт-менеджмент» <http://www.artmanager.ru/journal.html>
3. Журнал «Бизнес, менеджмент и право» Научно-практический экономико-правовой журнал <http://bmpravo.ru/>
4. Журнал «ЖУК. Управление компанией» <http://www.zhuk.net/>
5. Журнал «Инновационный менеджмент» <http://www.panor.ru/journals/innov/>
6. Журнал «Российский журнал менеджмента» <http://www.rjm.ru/>
7. Журнал «Секрет фирмы» <http://www.kommersant.ru/sf/>
8. Журнал «Управление персоналом» <http://www.top-personal.ru/issue.html?1741>
9. Интернет-журнал «Тайм-менеджмент» <http://ov1.ru/company/news/detail.php?ID=178>

#### **г) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы**

1. Научная электронная библиотека «ELIBRARY.RU» [Электронный ресурс] : сайт. — Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>.
2. Открытая электронная база ресурсов и исследований «Университетская информационная система РОССИЯ» [Электронный ресурс] : сайт. — Режим доступа: <http://uisrussia.msu.ru>
3. Государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» [Электронный ресурс] : сайт. — Режим доступа: <http://нэб.рф>.

В соответствии с п. 4.3.4. ФГОС ВО, обучающимся в течение всего периода обучения обеспечен неограниченный доступ (удаленный доступ) к электронно-библиотечным системам:

- ЭБС «Издательство Лань». ООО «Издательство Лань». Контракт № 92 от 12.11.2018 г. Акт от 14.11 2018 г.
- ЭБС ЭЧЗ «Библиотех». Государственный контракт № 019 от 22.02.2011 г. ООО



«Библиотех». Лицензионное соглашение № 31 от 22.02.2011 г. Адрес доступа: <https://isu.bibliotech.ru/> Срок действия: с 22.11.2011 г. бессрочный.

– ЭБС «Национальный цифровой ресурс «Рукопт». ЦКБ «Бибком». Контракт № 91 от 12.11.2018 г. Акт от 14.11.2018 г..

– ЭБС «Айбукс.ру/ibooks.ru». ООО «Айбукс». Контракт № 90 от 12.11.2018 г. Акт № 54 от 14.11.2018 г.

– Электронно-библиотечная система «ЭБС Юрайт». ООО «Электронное издательство Юрайт». Контракт № 70 от 04.10.2018 г.

## VI. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1. Учебно-лабораторное оборудование:

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
<p>Специальные помещения: Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, текущего контроля, промежуточной аттестации.</p>	<p>Аудитория оборудована специализированной учебной мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления информации большой аудитории: Ноутбук (Aser Aspire v3-5516 (AMD A10-4600M 2300 МГц)) (1 штука) с неограниченным доступом к сети Интернет, с неограниченным доступом к сети Интернет; Проектор Vivitek, экран Screen Vtdia Ecot-3200*200MW 1:1, колонки, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины «Архитектурный подход к развитию предприятий и информационных систем».</p> <p>Учебная лаборатория: компьютеры для проведения практических работ (Системный блок AMD Athlon-64 X3 445 3100 МГц), Монитор LG F1742S (2 штуки), Монитор ViewSonic</p>	<p>ОС Windows: DreamSpark Premium, Договор № 03-016-14 от 30.10.2014</p> <p>Microsoft Office: 0365 Pro Plus Open Students Shrd Svr ALNG subs VL NL I MthAcadmsStdnt w/Faculty (15000 лицензий)</p> <p>Kaspersky Endpoint Security для бизнеса- стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Educational License № 1B08170221-054045730177</p> <p>Business Studio Лицензия № 7464 (бессрочно)</p>

	VA703b(24 штуки) свозможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации; проектор Sony XGA VPLSX535, экран ScreenVtdiaEcot- 3200*200MW 1:1	
Специальные помещения: компьютерный класс (учебная аудитория) для групповых и индивидуальных консультаций, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), организации самостоятельной работы, в том числе, научно-исследовательской	Аудитория оборудована специализированной учебной мебелью, техническими средствами обучения: компьютеры (системный блок AMD Athlon 64 X2 DualCore 3600+ 1900 МГц (15 штук), Монитор LG Flatron L1742SE (14 штук), Монитор ViewSonic VG720) с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.	ОС Windows: DreamSpark Premium, Договор № 03-016-14 от 30.10.2014  Microsoft Office: 0365ProPiusOpenStudents ShrdSvr ALNG subs VL NL I MthAcadmsStdnt w/Faculty (15000 лицензий  Kaspersky Endpoint Security для бизнеса-стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Educational License № 1B08170221-054045730177

## 6.2. Программное обеспечение:

№	Наименование Программного продукта	Кол-во	Обоснование для пользования ПО	Дата выдачи лицензии	Срок действия права пользования
1.	1С:Предприятие, 8.0(учебный комплект): 1С:Бухгалтерия, 8.2 1С:Зарплата и управление персоналом 1С:Управление торговлей 1С:Управление производственным предприятием 1С: ОТЕЛЬ, 8 1С:Оценка персонала, 8	30	Пер №8972331	2015	бессрочно
2.	Adobe Acrobat XI Лицензия АЕ для акад.организаций Русская версия MultipleLicense RU (65195558)Platforms	12	11447921 Государственный контракт № 03-019-13	19.06.2013	бессрочно
3.	BusinessStudio 4.0	50	Лицензия № 7464	2015	бессрочно
4.	Directum 5.1	30	Лицензия № 26057	2016	1год
5.	Java 8	Условия правообладате	Условия использования по	Условия правооблад	бессрочно



		ля	ссылке: <a href="https://www.oracle.com/legal/terms.html">https://www.oracle.com/legal/terms.html</a>	ателя	
6.	Joomla 3.6	Условия правообладателя	Условия использования по ссылке: <a href="https://docs.joomla.org/JEDL">https://docs.joomla.org/JEDL</a>	Условия правообладателя	бессрочно
7.	Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level	25	Номер Лицензии Microsoft 46211164 Гос.контракт № 03-162-09 от 01.12.2009	01.12.2009	бессрочно
8.	Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level	10	Номер Лицензии Microsoft 42095516	27.04.2007	бессрочно
9.	Microsoft SQL Server 2012	1	Номер Лицензии Microsoft 65343111		бессрочно
10.	Microsoft Windows Server 2008 r2 Enterprise	1	Номер Лицензии Microsoft 49413875		бессрочно
11.	Microsoft® Windows® Professional 7 Russian Upgrade Academic OPEN No Level Promo	12	Номер Лицензии Microsoft 46211164 Гос.контракт № 03-162-09 от 01.12.2009	01.12.2009	бессрочно
12.	Microsoft® WinSL 8.1 Russian Academic OLP 1License NoLevel Legalization GetGenuine	130	Microsoft Invoice Number: 9564547610 ООО 'ИЦ 'Сиброн'	22.12.2014	бессрочно
13.	OpenOffice 4.1.3	Условия правообладателя	Условия использования по ссылке: <a href="https://www.openoffice.org/licenses/PDL.html">https://www.openoffice.org/licenses/PDL.html</a>	Условия правообладателя	бессрочно
14.	Perl 5.24.0	Условия правообладателя	Условия использования по ссылке: <a href="http://dev.perl.org/licenses/">http://dev.perl.org/licenses/</a>	Условия правообладателя	бессрочно
15.	Postgresql 9.6.1	Условия правообладателя	Условия использования по ссылке: <a href="https://www.postgresql.org/about/licence/">https://www.postgresql.org/about/licence/</a>	Условия правообладателя	бессрочно
16.	Protege	100	Условия использования по ссылке: <a href="http://protege.stanford.edu/support.php">http://protege.stanford.edu/support.php</a>	Условия правообладателя	бессрочно
17.	Python 3	Условия правообладателя	Условия использования по ссылке: <a href="https://docs.python.org/3/license.html">https://docs.python.org/3/license.html</a>	Условия правообладателя	бессрочно
18.	UbuntuLinux 16.04.1	Условия правообладателя	Условия использования по ссылке: <a href="https://www.ubuntu.com/legal/terms-and-policies/terms">https://www.ubuntu.com/legal/terms-and-policies/terms</a>	Условия правообладателя	бессрочно
19.	VirtualBox 5.1	Условия правообладателя	Условия использования по	Условия правооблад	бессрочно

		ля	ссылке: <a href="https://www.virtualbox.org/wiki/VirtualBox_PUEL">https://www.virtualbox.org/wiki/VirtualBox_PUEL</a>	ателя	
20.	Евфрат-Документооборот, версия 15	20	многопользовательская лицензия № 0221209	2015	бессрочно

### 6.3. Технические и электронные средства:

Методической концепцией преподавания предусмотрено использование технических и электронных средств обучения и контроля знаний студентов: мультимедийные презентации, фрагменты фильмов.

## VII. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

При реализации программы данной дисциплины используются различные образовательные технологии.

### 1.

Проблемное обучение	Создание в учебной деятельности проблемных ситуаций и организация активной самостоятельной деятельности учащихся по их разрешению, в результате чего происходит творческое овладение знаниями, умениями, навыками, развиваются мыслительные способности
Разноуровневое обучение	У преподавателя появляется возможность помогать слабому, уделять внимание сильному, реализуется желание сильных учащихся быстрее и глубже продвигаться в образовании. Сильные учащиеся утверждают в своих способностях, слабые получают возможность испытывать учебный успех, повышается уровень мотивации ученья.
Проектные методы обучения	Работа по данной методике дает возможность развивать индивидуальные творческие способности учащихся, более осознанно подходить к профессиональному и социальному самоопределению
Исследовательские методы в обучении	Дает возможность учащимся самостоятельно пополнять свои знания, глубоко вникать в изучаемую проблему и предполагать пути ее решения, что важно при формировании мировоззрения. Это важно для определения индивидуальной траектории развития каждого обучающегося
Лекционно-семинарско-зачетная система	Данная система дает возможность сконцентрировать материал в блоки и преподнести его как единое целое, а контроль проводить по предварительной подготовке обучающихся
Информационно-коммуникационные технологии	Изменение и неограниченное обогащение содержания образования, использование интегрированных курсов, доступ в ИНТЕРНЕТ.

### Наименование тем занятий с использованием активных форм обучения:

№	Тема занятия	Вид занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	Кол-во часов
---	--------------	-------------	--	--------------

1	Стратегический менеджмент в сфере услуг	Практическое	Работа в малых группах	2
Итого часов				

## VIII. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

### 8.1. Оценочные средства текущего контроля

№ п/п	Вид контроля	Контролируемые темы (разделы)	Компетенции, компоненты которых контролируются
	Тесты, контрольные работы, практические занятия	Менеджмент: сущность и основные элементы	ОПК-2
		Эволюция зарубежной и отечественной управленческой мысли	
		Внутренняя среда организации и внешняя среда организации.	
		Планирование — способ подготовки предприятия к будущему	
		Построение организации	
		Мотивация персонала	
		Организация контроля	
		Коммуникационные процессы	
		Принятие решений и устранение проблем	
		Власть, влияние и стиль лидерства	
		Эффективность управления предприятием	
		Менеджмент сферы услуг: общие понятия и особенности.	
		Планирования и целепостановка в организациях сферы услуг.	
		Процесс организации на предприятиях сферы услуг	
		Мотивация персонала предприятий сферы услуг.	
		Управление персоналом на предприятиях сферы услуг.	
	Стратегический менеджмент в сфере услуг		
	Информационное обеспечение разработки и принятия управленческих решений на предприятиях сферы услуг.		

### Демонстрационный вариант теста №1

**1. Миссия – это смысл существования фирмы**

- а) Да
- б) Нет
- в) Не всегда

**2. Процесс постановки целей начинается**

- а) С выбора приоритетных вариантов развития с учетом их рискованности

- б) С анализа ситуации и определения потребностей фирмы и возможностей их удовлетворения  
 в) Все ответы верны  
 г) Нет верных ответов
- 3. Стиль управления, при котором используются такие формы руководства, как передача всех полномочий сотрудникам, отсутствие контроля со стороны руководителя, самоуправление коллектива:**
- а) При протекционистском  
 б) При авторитарном  
 в) При демократическом  
 г) При либеральном
- 4. Влияние на подчиненных через обладание специфическими знаниями осуществляется при:**
- а) Законной власти  
 б) При власти, основанной на принуждении  
 в) Экспертной власти  
 г) Все ответы верны
- 5. Возникновение менеджмента связано с именем**
- а) Луис брандейса  
 б) Ф.у. Тейлора  
 в) Анри файоля
- 6. На чем сконцентрировано внимание в содержательных теориях мотивации**
- а) На факторах, которые побуждают действовать и стимулируют деятельность  
 б) На выборе поведения, способного привести к желаемым результатам  
 в) Нет верного ответа  
 г) Все ответы верны
- 7. Теория справедливости относится к содержательной концепции**
- а) Да  
 б) Нет
- 8. Основа потребительской организационной структуры**
- а) Производственные функции  
 б) Группы покупателей  
 в) Виды продукции и услуг  
 г) Все ответы верны
- 9. Процесс контроля состоит из:**
- а) Установления стандартов  
 б) Измерение фактически достигнутых результатов  
 в) Проведение корректировок, если достигнутые результаты отличаются от установленных стандартов  
 г) Все ответы верны
- 10. Законная власть основана на:**
- а) Традициях  
 б) Харизме  
 в) Влиянии через страх  
 г) Все ответы верны
- 11. Эффективность управления производством включает**
- а) Значительное повышение темпов развития производства  
 б) Достижения высокого результата работы при снижении затрат на управление  
 в) Успешное выполнение плановых заданий  
 г) Достижение производственным коллективом поставленных целей
- 12. К факторам внутренней среды организации не относятся:**
- а) Задачи  
 б) Конкуренты  
 в) Цели  
 г) Технологии
- 13. Преимущества существования неформальных групп в организации:**
- а) Облегчение нагрузки на руководителя;  
 б) Улучшение коммуникаций;  
 в) Снижение конфликтности;  
 г) Все ответы верны
- 14. Верно ли утверждение: «Люди – это второстепенный фактор в любой модели управления»**
- а) Да  
 б) Нет
- 15. Наиболее приоритетным качеством менеджера является:**
- а) Готовность принимать на себя ответственность  
 б) Готовность идти на риск  
 в) Напористость  
 г) Все ответы верны
- 16. На уровне высшего руководства составляются**
- а) Стратегические планы;  
 б) Тактические планы;  
 в) Оперативные планы;
- 17. К процессуальным теориям мотивации не относится:**
- а) Теория ожиданий Врума;  
 б) Двухфакторная модель Герцберга;  
 в) Теория справедливости;  
 г) Модель Портера-Лоулера.

- 18. Модель портера-лоулера основана на теориях:**
- Маслоу и герцберга;
  - Постановки цели и ожидания
  - Человеческих потребностей
  - Ожидания и справедливости
- 19. При разработке стратегии сверху вниз**
- Стратегический план как приказ спускается на все уровни управления
  - Предложения поступают руководству от каждого подразделения
  - Каждое подразделение разрабатывает свои рекомендации
  - Нет верного ответа
- 20. Верно ли утверждение: «Поскольку организации не представляют собой созданные людьми системы, то внутренние переменные, в основном, являются результатом управленческих решений.»**
- Да
  - Нет
- 21. Лидерство - это:**
- Отношение к человеку и влияние на него;
  - Стандартный набор характеристик;
  - Способность оказывать влияние на людей;
  - Нет верного ответа
- 22. Исключить отклонения от намеченных планов и инструкций позволяет контроль:**
- Предварительный;
  - Текущий;
  - Заключительный;
- 23. Группа теорий мотивации, к которым относится теория ожиданий**
- К процессуальной
  - К содержательной
- 24. Менеджмент был признан самостоятельным видом деятельности в:**
- Начале XX века;
  - Середине XIX века;
  - Начале XIX века;
  - Середине XX века.
- 25. Стратегическое управление связано с:**
- Разработкой генеральных целей организации, ориентированных на повышение эффективности ее деятельности;
  - Приобретением нового технологического оборудования,
  - Приглашением квалифицированных специалистов;
  - Нет верного ответа
- 26. Организация как открытая система характеризуется:**
- Самообеспечением;
  - Взаимодействием с внешней средой;
  - Независимостью от среды, окружающей систему;
  - Нет верных ответов
- 27. Оценка эффективности управления производится:**
- Системой показателей,
  - Одним показателем,
  - В долларах (\$);
  - В евро (€).
- 28. В современных организациях власть реализуется следующим способом:**
- Передачей полномочий сотрудникам для самостоятельного решения поставленных руководителем задач
  - Передачей подчиненным распоряжений, обязательных для исполнения
  - Все ответы верны
- 29. Организаторские способности менеджера это:**
- Умение управлять собой
  - Умение определять характер и темперамент подчиненных
  - Умение видеть перспективы развития компании
  - Все ответы верны
- 30. При каком условии предпочтительнее коллективный способ принятия решения?**
- Для избежания субъективизма
  - В условиях дефицита времени
  - При низкой квалификации сотрудников
  - Все ответы верны

## 8.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации Примерный перечень вопросов и заданий к экзамену (зачету) Вопросы для освоения степени теоретических знаний.

### 1. Понятие «менеджмент»

2. Предмет, содержание и цели науки управления
3. Менеджмент как наука и искусство
4. Роли менеджера
5. Основные функции, реализуемые руководителем
6. Основные этапы эволюции управленческой мысли и школы в менеджменте
7. Тейлор, основные идеи и труды в области менеджмента
8. Основные принципы научного управления
9. Административная школа управления
10. Школа человеческих отношений в менеджменте
11. Системный, ситуационный, процессный подходы в менеджменте
12. Внешняя и внутренняя среда организации
13. Понятие «миссия» в менеджменте
14. Сущность понятия "стратегия"
15. Стратегический подход к управлению предприятием.
16. Виды стратегий в менеджменте и стратегическая пирамида
17. Задачи стратегического планирования
18. Основные виды организационных структур управления
19. Бюрократические (механистические) оргструктуры: линейная, функциональная, дивизиональная.
20. Органические (адаптивные) оргструктуры: проектная, матричная, конгломератная оргструктура
21. Вознаграждение: внутреннее и внешнее
22. Потребности: первичные и вторичные
23. Содержательные теории мотивации: Маслоу, МакКлелланда и Герцберга
24. Процессуальные теории мотивации: теория ожидания, теория справедливости и модель Портера—Лоулера
25. Функции и виды контроля
26. Этапы процесса контроля
27. Формальные и неформальные организации.
28. Власть и влияние руководителя
29. Формы власти
30. Харизма
31. Стили руководства: преимущества и недостатки
32. Конфликты: виды, функции, последствия
33. Процесс принятия управленческого решения
34. Виды управленческих решений
35. Методы принятия решений
36. Деловое общение: виды делового общения
37. Эффективность работы руководителя
38. Критерии и показатели оценки эффективности и результативности менеджмента

### **Вопросы для выявления сформированности компетенций**

1. Разработайте проект американской и японской компании, работающих на рынке услуг.
2. Проведите SWOT-анализа компании, работающей на рынке услуг.
3. Проведите оценку стратегического плана компании, работающей на рынке услуг.
4. Предложите наиболее оптимальный вариант организационной структуры для компании, работающей на рынке услуг.
5. Разработайте систему мотивации для компании, работающей на рынке услуг.
6. Предложите наиболее оптимальные варианты системы планирования для компании, работающей на рынке услуг.

7. Разработайте систему контроля для компании, работающей на рынке услуг.
8. Предложите наиболее оптимальные формы власти для компании, работающей на рынке услуг.
9. Разработайте стратегию развития компании, работающей на рынке услуг.

**Разработчики:**



Доцент кафедры

**И.В.Боровских**

---

(подпись)

---

(занимаемая должность)

---

(инициалы, фамилия)

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учетом рекомендаций ПООП по направлению подготовки.

Программа рассмотрена на заседании кафедры сервиса и сервисных технологий

Протокол № 10 от «12» мая 2020 г.

Зав. кафедрой



Антонова Н.А.

*Настоящая программа, не может быть воспроизведена ни в какой форме без предварительного письменного разрешения кафедры-разработчика программы.*