



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования

«Владивостокский государственный университет экономики и сервиса» в г. Находке

Кафедра менеджмента и экономики

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Менеджмент в сервисе

Направление подготовки

43.03.01 Сервис

Профиль подготовки

Социокультурный сервис

Форма обучения – очная

Находка 2016

Составитель: ст. преподаватель кафедры МЭ Кравец А.В.

ФОС рассмотрен и принят на заседании кафедры менеджмента и экономики

Протокол заседания кафедры МЭ от 16.04.2011 г., протокол № 8

Редакция 2016 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры МЭ от «07» июня 2016 г., протокол № 10.

Заведующий кафедрой Власова Власова Е.М.

ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Менеджмент в сервисе
Направление подготовки
43.03.01 Сервис

1 Перечень компетенций с указанием этапов формирования в процессе освоения образовательной программы

1.1 Перечень компетенций

Код компетенций	Формулировка компетенции
ПК-2	готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства

1.2 Этапы формирования компетенций в процессе освоения программы

№ п/п	Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины	Этапы формирования компетенций (номер семестра)	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Библиотечно-информационная компетентность	*	*	*
2	Рыночная экономика и менеджмент	4	ПК-2	Задания для оценивания результатов обучения, типовые вопросы для самостоятельной работы по дисциплине, типовой тестовый материал
3	Рыночная экономика и менеджмент	4	ПК-2	Задания для оценивания результатов обучения, типовые вопросы для самостоятельной работы по дисциплине, типовой тестовый материал
4	Специфика менеджмента в сфере сервиса	4	ПК-2	Задания для оценивания результатов обучения, типовые вопросы для самостоятельной работы по дисциплине, типовой тестовый материал
5	Организация работы по управлению предприятием	4	ПК-2	Задания для оценивания результатов обучения, типовые вопросы для самостоятельной работы по дисциплине, типовой тестовый материал
6	Психология менеджмента	4	ПК-2	Задания для оценивания результатов обучения, типовые вопросы для самостоятельной работы по дисциплине, типовой тестовый материал

7	Внешние связи	4	ПК-2	Задания для оценивания результатов обучения, типовые вопросы для самостоятельной работы по дисциплине, типовой тестовый материал
---	---------------	---	------	--

1.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах формирования, описание шкалы оценивания

Дескриптор компетенции	Показатель оценивания	Шкалы оценивания		Критерии оценивания
		Традиционная	Баллы	
Знает	основы менеджмента в социально-культурном сервисе и туризме, в том числе и стратегического кадрового, мотивационного, инновационного	Отлично	Зачтено	91-100 теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному
Умеет	применять полученные знания в области менеджмента на практике; организовывать технологический процесс сервиса на предприятиях и учреждениях; на научной основе организовывать свой труд и труд своих подчиненных; планировать производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей			
Владеет	навыками разработки стратегий развития предприятий и учреждений сервиса; навыками управления коллективом, оказанием помощи подчиненным; способностью организовывать технологический процесс сервиса.			
Знает	основы менеджмента в социально-культурном сервисе и туризме, в том числе и стратегического кадрового, мотивационного, инновационного			

Умеет	применять полученные знания в области менеджмента на практике; организовывать технологический процесс сервиса на предприятиях и учреждениях; на научной основе организовывать свой труд и труд своих подчиненных; планировать производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей				пробелов; некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками
Владеет	навыками разработки стратегий развития предприятий и учреждений сервиса; навыками управления коллективом, оказанием помощи подчиненным; способностью организовывать технологический процесс сервиса.				
Знает	основы менеджмента в социально-культурном сервисе и туризме, в том числе и стратегического кадрового, мотивационного, инновационного			61-75	теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но пробелы не носят существенного характера;
Умеет	применять полученные знания в области менеджмента на практике; организовывать технологический процесс сервиса на предприятиях и учреждениях; на научной основе организовывать свой труд и труд своих подчиненных; планировать производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей	Удовлетворительно	Зачтено		необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных рабочей программой дисциплины учебных задания выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки
Владеет	навыками разработки стратегий развития предприятий и учреждений сервиса; навыками				

	управления коллективом, оказанием помощи подчиненным; способностью организовывать технологический процесс сервиса.				
Знает	основы менеджмента в социально-культурном сервисе и туризме, в том числе и стратегического кадрового, мотивационного, инновационного	Неудовлетворительно	Незачтено	0-40	теоретическое содержание дисциплины не освоено полностью; необходимые практические навыки работы не сформированы, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены с грубыми ошибками либо совсем не выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному
Умеет	применять полученные знания в области менеджмента на практике; организовывать технологический процесс сервиса на предприятиях и учреждениях; на научной основе организовывать свой труд и труд своих подчиненных; планировать производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей				
Владеет	навыками разработки стратегий развития предприятий и учреждений сервиса; навыками управления коллективом, оказанием помощи подчиненным; способностью организовывать технологический процесс сервиса.				

2 Текущий контроль

Текущий контроль знаний используется для оперативного и регулярного управления учебной деятельностью (в том числе самостоятельной) студентов. В условиях рейтинговой системы контроля результаты текущего оценивания студента используются как показатель его текущего рейтинга. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра, в ходе повседневной учебной работы по индивидуальной инициативе преподавателя. Данный вид контроля стимулирует у студентов стремление к систематической самостоятельной работе по изучению дисциплины.

3 Описание оценочных средств по видам заданий текущего контроля

3.1 Рекомендации по оцениванию устных ответов студентов

С целью контроля и подготовки студентов к изучению новой темы вначале каждой практической занятия преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по выполненным заданиям предыдущей темы.

Критерии оценки:

- правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);
- полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);
- сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);
- логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе);
- использование дополнительного материала (обязательное условие);
- рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется растянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей студентов).

Оценка «5» - 18 - 20 баллов - ставится, если студент:

- 1) полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры;
- 3) излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

Оценка «4» - 15 - 17 баллов - ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «3» - 14 - 10 баллов - ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но: 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;

2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;

3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «2» - 1 - 9 баллов - ставится, если студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

3.2 Рекомендации по оцениванию результатов тестирования студентов

В завершении изучения каждой темы дисциплины проводится тестирование. Его можно провести как на компьютере, так и на бланке.

Критерии оценивания. Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах, которые затем переводятся в оценку. Баллы выставляются следующим образом:

- правильное выполнение задания, где надо выбрать один верный ответ – 1 балл;
- правильное выполнение задания, где требуется найти соответствие или вставить верные термины – по 1 баллу за каждый верный ответ и 2 балла за безошибочно выполненное задание;
- правильное выполнение задания, где необходимо установить последовательность событий – 3 балла.

Оценка соответствует следующей шкале:

Оценка (стандартная)	Баллы	% правильных ответов
отлично	20	76-100
хорошо	15	51-75
удовлетворительно	10	25-50
неудовлетворительно	5	менее 25

3.3 Рекомендации по оцениванию результатов заданий

Максимальное количество баллов	Правильность (ошибочность) решения
20	Полные верные ответы. В логичном рассуждении при ответах нет ошибок, задание полностью выполнено. Получены правильные ответы, ясно прописанные во всех строках заданий и таблиц
15	Верные ответы, но имеются небольшие неточности, в целом не влияющие на последовательность событий, такие как небольшие пропуски, не связанные с основным содержанием изложения. Задание оформлено не вполне аккуратно, но это не мешает пониманию вопроса
10	Ответы в целом верные. В работе присутствуют несущественная хронологическая или историческая ошибки, механическая ошибка или описка, несколько исказившие логическую последовательность ответа
5	В рассуждении допущены более трех ошибок в логическом рассуждении, последовательности событий и установлении дат. При объяснении исторических событий и явлений указаны не все существенные факты
0	Ответы неверные или отсутствуют

3.4 Рекомендации по оцениванию рефератов

Написание реферата предполагает глубокое изучение обозначенной темы. Критерии оценки:

Оценка «отлично» – 10 баллов - выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «хорошо» – 9 - 5 баллов - основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочеты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объем реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка «удовлетворительно» – 4 - 1 баллов - имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

Оценка «неудовлетворительно» – 0 баллов - тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

4 Фонд оценочных средств для текущего контроля

ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ

Тема 1. Рыночная экономика и менеджмент

1. Понятие и сущность менеджмента. Особенности общего управления предприятием сферы сервиса и туризма.
2. Виды и функции менеджмента. Характеристика общих функций менеджмента.
3. Понятие и классификация методов менеджмента. Регламентирующие методы управления: организационные и административные. Стимулирующие методы управления: экономические и социально-психологические.
4. Основные характеристики американского менеджмента. Особенности японского менеджмента. Особенности европейского менеджмента.
5. Разработать и представить интеллектуальную карту по вопросам занятия;
6. Проанализировать «Десять заповедей успешного гостиничного бизнеса».

Тема 2. Специфика менеджмента в сфере сервиса и туризма: цели и задачи управления, внутренняя и внешняя среда бизнеса

1. Теоретические основы сервисной деятельности: понятие сервиса, основные подходы к пониманию его сущности.
2. Понятие цели и задач сервисного предприятия. Классификация целей. Система целей организации. Дерево целей сервисной организации.
3. Внешняя среда менеджмента предприятий сферы сервиса и туризма.
4. Разработать и представить интеллектуальные карты по вопросам занятия.
5. Проанализировать миссии предприятий - туроператора и гостиницы и, оценить, насколько они соответствуют предъявляемым требованиям, разработать предложения по усовершенствованию формулировок миссий (Задание 1).
6. Выполнить Задания 2, 3, 4, 5 (формулировка миссии, девиза/слогана, целей, задач; соответствие целей SMART-принципу).
7. Разработать, построить и представить «дерево целей» предприятия сферы сервиса и туризма: охарактеризовать бизнес и сформулировать его миссию, определить главную стратегическую цель и построить на её основе «дерево целей».
8. Проанализировать конкретную ситуацию (Задание 1 - Факторы внешней и внутренней среды гостиницы «Российская»).

Тема 3. Система коммуникаций и методы принятия решений в сфере сервиса и туризма

1. Понятие, значение и классификация коммуникаций на предприятиях сферы сервиса и туризма. Функции коммуникаций.
2. Вертикальное и горизонтальное разделение труда. Диапазон контроля.
3. Взаимодействие с потребителями услуг. Формальные и неформальные связи.
4. Управленческое решение и его особенности. Подходы к принятию решений.
5. Классификация управленческих решений. Влияние личности менеджера на характер разрабатываемых решений.
6. Процесс принятия решений. Содержание основных этапов принятия и реализации решения. Методы принятия решений и их характеристика.
7. Разработать и представить интеллектуальные карты по вопросам темы занятия.
8. Заполнить и проанализировать анкету «Проверьте Ваши знания культуры зарубежных стран».
9. Подготовить и представить (устная и PowerPoint презентация) вариант управленческого решения по одной из проблем для предприятия сферы сервиса и туризма, представленного в групповом задании к ЗАНЯТИЮ 2, с применением метода Дельфы и метода многомерных матриц.

Тема 4. Стратегическое и текущее планирование деятельности предприятия. Организация работы по управлению предприятием сервиса и туризма

1. Технология планирования деятельности предприятия: уровни, структура, принципы, способы и методы планирования.
2. Взаимосвязь стратегического и текущего планирования. Сущность стратегического планирования и его элементы. Модель стратегического планирования.
3. Понятие текущего планирования. Специфика краткосрочных и оперативных планов.
4. Функциональная структура предприятия сферы сервиса и туризма Понятие структуры управления предприятием сферы сервиса и туризма.
5. Факторы, влияющие на структуру управления. Виды организационных структур управления сервисным предприятием и их эффективность.
6. Разработать и представить интеллектуальные карты по вопросам стратегического и тактического планирования.
7. Проанализировать оргструктуру отдела кадров гостиницы, выявить недостатки, составить усовершенствованную таблицу «Закрепление функций управления персоналом в гостинице ХХХ» (Задание 2).
8. Проанализировать организационные структуры управления, представленные на рисунках, и выявить недостатки при их построения (Задание 3).
9. Командная работа: каждая команда (группа из 5-6 человек) должна разработать и представить свою компанию (предприятие сферы сервиса или туризма) (устная и PowerPoint презентация):
 - презентация должна отражать название, миссию, девиз, структуру, стратегии развития компании на 5 лет (использовать материалы упражнения по разработке «дерева целей» ЗАНЯТИЯ 2);
 - определяя тип организационной структуры компании, необходимо обосновать свой выбор, описать преимущества выбранной структуры, сформулировать функции каждого из предложенных подразделений.

Тема 5. Мотивация труда на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма

1. Содержательные теории мотивации: иерархия потребностей по А. Маслоу, модель мотивации Ф. Герцберга, теория мотивации Д. МакКлелланда.
2. Процессуальные теории мотивации: теория ожиданий, теория справедливости и модель Портера-Лоулера.
3. Элементы системы мотивации труда. Действия кадровой службы для мотивирования труда на предприятиях сервиса и туризма.
4. Сущность стимулирования, его виды. Требования к организации стимулирования труда. Формы оплаты и стимулирования труда.
5. Комплексная программа оплаты и стимулирования труда.
6. Проанализировать ситуации и ситуационные упражнения по теме «Мотивация как функция управления» с разработкой интеллектуальных карт по ситуациям;
7. Проанализировать ситуации по системам мотивации и стимулирования сотрудников зарубежных и российских компаний (Задания 3, 4, 5, 6, 7).

Тема 6. Качества и работа менеджера

1. Модель современного менеджера: критерии-требования к современному менеджеру.
2. Понятие власти и её основы. Баланс власти. Формы воздействия руководителей на подчиненных. Специфика влияния: эмоциональное и рассудочное влияние. Способы положительного влияния.
3. Лидерство и авторитет менеджера. Основные виды управления.
4. Классификация стилей руководства. Их сравнительная характеристика. Эффективность различных стилей работы руководителя. Управленческая решетка.
5. Разработать типовой индивидуальный план профессионального роста менеджера/сотрудника;
6. Разработать структуру профессиограммы менеджера/сотрудника.

7. Проанализировать ситуации и ситуационные упражнения по теме «Методы и стили управления» (Задания 1, 2, 3).
8. Проанализировать ситуации и ситуационные упражнения по теме «Власть, влияние, лидерство» (Задания 1, 2, 3).

Примерный перечень и тематика самостоятельных работ студентов по дисциплине

1. Что такое конфликт? Какие основные полезные функции он выполняет по отношению к турпредприятию?
2. Определите возможные последствия функционального конфликта.
3. Выявите роль дисфункциональных конфликтов.
4. Какие типы конфликтов вам известны? Дайте их краткую характеристику.
5. Назовите и поясните основные причины конфликтов в зависимости от их видов.
6. Какие могут быть выделены виды внутриличностных конфликтов в зависимости от того, какие стороны внутреннего мира личности вступают во внутренний конфликт?
7. Какие могут сложиться ситуации между туроператором и туристом в зависимости от того, соответствуют ожидания туристов реальному качеству услуг или нет?
8. С помощью каких методов можно преодолеть конфликтные ситуации с туристами во время турпоездки?
9. Опишите и поясните пять основных стилей отношений между людьми при разрешении конфликта.
10. Что лежит в основе конфликта?
11. Какие виды деятельности характеризуют процесс управления конфликтами?
12. В чем заключается особенность завершения конфликта?

Примерные контрольные вопросы для самостоятельной оценки качества освоения учебной дисциплины

Тема 1. Внешние связи и возможности менеджмента в сфере сервиса и туризма

1. В чем состоит деятельность турфирмы по выбору партнеров- поставщиков?
2. Какие существуют схемы работы с контрагентами?
3. В чем заключаются преимущества и недостатки прямой схемы работы туроператора при организации тура?
4. Какие плюсы и минусы можно отнести к опосредованной схеме работы с поставщиками туруслуг?
5. Как можно охарактеризовать деятельность туроператоров, наиболее подходящих для прямой и опосредованной схем организации выездного тура?
6. Какие показатели деятельности туристского предприятия целесообразно анализировать при выборе фирмы-контрагента?
7. Что такое meet-компания и какие схемы сотрудничества с ней возможны?
8. Какие существуют схемы работы между туроператором и гостиницами?
9. Каковы возможные формы обслуживания при организации питания туристов?
10. Какие существуют разновидности форм и способов платежей между принимающей и отправляющей турфирмами?
11. Что такое аннуляция тура и какие виды аннуляции бывают?
12. Что является неотъемлемыми реквизитами договоров между туроператором и контрагентами?

Тема 2. Информационные технологии управления в сфере сервиса и туризма

1. Дайте понятие информационных технологий управления в социально-культурном сервисе и туризме.
2. Приведите структуру информационных технологий управления в сфере сервиса и туризма.
3. Охарактеризуйте классы прикладного программного обеспечения, используемого в сфере сервиса и туризма. Назовите функции программных средств автоматизации деятельности туроператоров и турагентств.

4. Дайте понятие программного комплекса автоматизации гостиницы. Из каких подсистем он состоит? Приведите функции системы управления гостиницей. Каким образом сайт гостиницы может повысить эффективность управления ею?
5. Дайте понятие автоматизированной системы управления рестораном. Каковы её функции, структура?
6. Приведите функции программного средства автоматизации музея.
7. Сравните системы бронирования туроператоров и системы бронирования, консолидирующие предложения многих туроператоров.
8. Приведите этапы технологии бронирования гостиничных номеров в системах онлайн-бронирования отелей, экскурсий, автомобилей и других туристских услуг.
9. В чем заключаются особенности функционирования глобальных компьютерных системы бронирования (GDS)?
10. Дайте определения туристского интернет-портала, CRM-системы, системы управления контентом.

Тема 3. Качества и работа менеджера

1. Назовите требования, предъявляемые к современному руководителю.
2. В чем суть концепции ограничений? Назовите и прокомментируйте 11 ограничений в деятельности менеджера.
3. Что вы понимаете под властью? Что лежит в её основе?
4. Почему нужно делегировать права, ответственность и власть? Что вы понимаете под балансом власти руководителей и подчинённых?
5. Назовите способы влияния руководителя на подчинённых.
6. Каковы сильные и слабые стороны убеждения?
7. Какие способы положительного влияния руководителя на подчиненных вам известны?
8. Какие подходы в теории управления используются к определению эффективности лидерства?
9. Что вы понимаете под авторитетом менеджера?
10. Какие два источника (статуса) формирования авторитета вам известны?/
11. Назовите и дайте характеристику разновидностей ложного авторитета.
12. В чем сущность работы менеджера?
13. Что такое стиль управления, от чего он зависит?
14. Какие факторы влияют на формирование и развитие конкретного стиля руководства?
15. Дайте сравнительную характеристику одномерным стилям управления.
16. Какой коэффициент может быть использован для оценки эффективности стиля управления?
17. Какова зависимость между результатами труда и стилем руководства, выявленная на основе исследований немецких ученых?
18. В чем специфика многомерных стилей руководства? Что представляет собой управленческая решетка?

ТИПОВЫЕ ТЕМЫ ЭССЕ

(рефератов, докладов, сообщений, в том числе в форме презентаций)

1. Методология разработки системы менеджмента качества в туристских организациях
2. Роль стандартизации и сертификации в управлении качеством услуг.
3. Организационные, социально-психологические, экономические методы и статистические методы управления качеством
4. Конкурентоспособность туристской отрасли. Конкурентные стратегии на рынке туристских услуг.
5. Критерии конкурентоспособности товаров и услуг в туристской индустрии
6. Микроэкономические факторы конкурентоспособности товаров и услуг в туризме
7. Принципы и порядок оценки конкурентоспособности товаров и услуг в индустрии туризма
8. Методические подходы к оценке конкурентоспособности туристских предприятий.

ТИПОВЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Тема 1. Введение в менеджмент

1. Какую роль играет управление в деятельности человека?
2. На каком этапе развития рыночной экономики возник менеджмент как наука?
3. В чем заключаются экономические основы менеджмента?
4. Что понимается под системой менеджмента?
5. Что понимается под субъектом и объектом менеджмента?
6. Какие характеристики отражают состояние и особенности системы менеджмента?
7. На каких принципах строится система менеджмента?
8. Каковы основные характеристики системы менеджмента?
9. Каковы принципы построения системы менеджмента?
10. Охарактеризуйте этапы процесса менеджмента.
11. В чем заключается механизм менеджмента?
12. Перечислите принципы формирования механизма менеджмента.

Тема 2. Эволюция теории и практики менеджмента

1. Когда и в результате чего менеджмент выделился в самостоятельную область знаний?
2. Каковы основные подходы и школы в развитии менеджмента как науки?
3. Каков вклад отечественных ученых в развитие менеджмента как науки?
4. Что из опыта западного менеджмента можно использовать в современном российском менеджменте?
5. Каковы тенденции развития менеджмента на современном этапе?

Тема 3. Методологические основы менеджмента

1. Кто впервые ввел понятие «принципы управления»?
2. В чем отличие основных принципов управления от частных?
3. Раскройте понятие «методы менеджмента».
4. Раскройте содержание и особенности административных методов менеджмента; экономических методов менеджмента; социально-психологических методов менеджмента.
5. В чем заключается сущность понятия «эффективность управления»?
6. Какие факторы влияют на эффективность управления?
7. Какая система показателей используется для оценки эффективности менеджмента?

Тема 4. Организация как объект управления

1. Дайте определение понятию «организация».
2. В чем заключается различие между формальными и неформальными организациями?
3. Какие основные стадии проходит организация в своем развитии по Л. Грейнеру?
4. Какие элементы включает внешняя среда организации? внутренняя среда организации?

Тема 5. Основные функции менеджмента

1. Что понимается под миссией организации? Каковы требования к формулированию миссии?
2. Раскройте содержание понятия «цель». Почему цель является одной из важнейших характеристик в системе управления организацией?
3. Как происходит процесс формирования целей (целеполагание)?
4. Что входит в понятие «стратегический менеджмент»?
5. Дайте характеристику известных вам видов стратегий.
6. Определите понятие «организационная структура управления».
7. Каковы основные схемы организационных структур управления? В чем их достоинства и недостатки?
8. Объясните сущность и значение понятия «мотивация» в менеджменте.
9. Дайте краткую характеристику современных теорий мотивации.
10. Поясните значение функций контроля и регулирования в менеджменте.
11. Дайте характеристику основных видов контроля.
12. Назовите и охарактеризуйте стадии контроля.

13. Чем вызывается необходимость делегирования в организации?
14. Какие проблемы могут возникать в процессе делегирования полномочий и какими причинами они вызываются?
15. Дайте характеристику основных видов организационных полномочий.

Комплект заданий и задач

Задание 1. Дайте определение понятий «менеджмент» и «управление». Покажите сходства и различия между этими понятиями.

Задание 2. Постройте схему процесса управления, используя следующие элементы:

- ограничения и критерии эффективности;
- цель управления;
- субъект управления;
- объект управления;
- обратная связь;
- управленческое воздействие;
- результат управления.

Задание 3. Дайте краткое определение основных категорий менеджмента: объект менеджмента, субъект менеджмента, функции, методы, принципы.

Задание 4. Охарактеризуйте различные школы и направления менеджмента

Задание 5. Укажите, какие из приведенных ниже особенностей характеризуют типовую модель японского менеджмента, а какие – американского.

Характерные особенности национального менеджмента:

1. Оценка качества управления по уровню гармонии в коллективе и коллективному результату.
2. Оплата труда по индивидуальным достижениям.
3. Замешенная оценка работы сотрудника и служебный рост.
4. Нестандартная, гибкая структура управления.
5. Личные неформальные отношения с подчиненными.
6. Управленческие решения принимаются коллективно на основе единогласия.
7. Наем на работу на короткий срок.
8. Продвижение по службе по старшинству и стажу работы.
9. Индивидуальный характер принятия решений.
10. Быстрая оценка результатов труда, ускоренное продвижение по службе.
11. Основное качество руководителя – умение осуществлять координацию действий и контроль.
12. Деловая карьера обуславливается личными результатами.
13. Формальные отношения с подчиненными.
14. Коллективная ответственность, ориентация на группу.
15. Строго формализованная структура управления.
16. Неформальная организация контроля.
17. Оплата труда по показателям работы группы и служебному стажу.
18. Профессионализм и инициатива – главные качества руководителей.
19. Долгосрочный наем руководителей и работников организаций.
20. Строго формализованная процедура контроля.
21. Оценка качества управления по индивидуальному результату и индивидуальная ответственность.

Задание 6. В хронологической последовательности отразите развитие менеджмента (управления) в России.

Задание 7. Распределите нижеперечисленные факторы на две группы: первая группа – факторы, определяющие тенденцию к централизации управления; вторая группа – факторы, определяющие тенденцию к децентрализации управления.

Перечень факторов:

1. Внешняя ситуация стабильна.
2. Для корпоративной культуры характерна открытость, что позволяет менеджерам смело высказывать свое мнение по поводу происходящего.
3. Менеджеры низшего звена не способны принимать решения или не имеют подобного опыта по сравнению с менеджерами высшего уровня.
4. Менеджеры низшего звена не хотят высказывать свое мнение при принятии решений.
5. Компания географически рассредоточена.
6. Эффективность реализации стратегий компании зависит от степени участия менеджеров и их гибкости при принятии решений.
7. Организации грозит кризис или существует риск банкротства.
8. Менеджеры низшего звена стремятся высказывать свое мнение при принятии решений.
9. Внешняя ситуация сложная и нестабильная.
10. Менеджеры низшего звена способны принимать решения и имеют соответствующий опыт.

Задание 8. Назовите наиболее подходящие методы управления студенческой группой; посетителями, ожидающими приема у врача; бригадой строителей; пожарной командой.

Задание 9. На примере российской или зарубежной фирмы проиллюстрируйте эффективность управления этой организацией. Какие показатели эффективности были использованы для оценки деятельности организации?

Задание 10. Проанализируйте публикации в специализированных журналах («Менеджмент в России и за рубежом», «Проблемы теории и практики управления», «Управление персоналом», «Человек и труд», «Кадры» и др.): подберите материал, рассказывающий о проведении изменений в системе или

технологии управления персоналом организации. Какие формы эффекта и эффективности при этом были отмечены? Сделайте рекомендации по дальнейшему совершенствованию работы с персоналом. Определите состав показателей эффекта и эффективности, оценивающих ваши рекомендации.

Задание 11. Составьте глоссарий по теме (подберите и систематизируйте термины и словосочетания, встречающиеся при изучении темы).

Задание 12. Заполните таблицу, отразив в ней основные этапы развития организации и их отличительные особенности по ряду признаков:

Задание 13. Используя знания различных признаков, по которым классифицируются организации, укажите различные виды организаций и приведите их примеры.

Задание 14. Опишите и проанализируйте внутреннюю и внешнюю среду конкретной организации.

В работе должно быть: описание факторов среды, влияющих на деятельность организации; анализ сильных и слабых сторон, возможностей и угроз, которые возникают при развитии каждого фактора; возможные управленческие решения по учету этих изменений.

Задание 15. Приведите примеры реализации каждой из основных функций менеджмента в зависимости от специфики деятельности организации. Заполните следующую таблицу.

Задание 16. Постройте дерево целей, стоящих перед знакомой вам организацией. Проанализируйте эти цели и укажите, какие пути будут наиболее правильными и экономичными для их достижения.

Задание 17. В конце 1970-х годов корпорация «Сириус» утратила свою конкурентоспособность и столкнулась с тем, что некоторые наблюдатели назвали «кризисом имиджа марки фирмы». Розничная торговля становилась зрелой отраслью, и конкуренция была высокой. Покупатели тратили меньшую часть своего дохода на товары длительного пользования, такие, как бытовые приборы и мебель, где «Сириус» занимала традиционно сильные позиции. «Сириус» медленно реагировала на необходимость модернизировать ту часть своей деятельности, которая связана с товарами кратковременного пользования. Попытки повысить продажи путем снижения цен привели к значительному росту объема

продаж, но дали снижение прибыли. Как говорил президент фирмы «Сириус» Джерому Росоу: «Если «Сириус» хотела выжить, не говоря уже о расширении, то мы должны были шевелиться быстрее. Пришло время оживить нашу торговую базу, улучшить прибыльность и перевести «Сириус» в новые развивающиеся отрасли, где можно было воспользоваться ее традиционно сильными сторонами». Наряду с некоторыми изменениями, руководство «Сириус» решило диверсифицировать деятельность фирмы и проникнуть в новые области предпринимательства. Одним из первых действий, предпринятых для поддержки новых усилий в направлении диверсификации, было создание корпоративного комитета по стратегическому планированию, в состав которого вошли руководители отделов торговли, страхования и недвижимого имущества. В начале обсуждений были большие разногласия относительно направления будущего развития компании. В то время как одни руководители считали, что компания должна остаться в своей традиционной отрасли – розничной торговле, – другие хотели расширения деятельности в перспективные быстроразвивающиеся отрасли, например, телесвязь и домашние развлекательные программы. Для разработки стратегии диверсификации, которую _____ большинство членов комитета могли поддержать, комитет разработал систематический процесс изучения и оценки. Этот процесс предполагал изучение целых отраслей для выявления потенциальных возможностей их роста и прибыли и включал анализ того, как «Сириус» может внести в новое дело свои специфические сильные элементы: репутацию, маркетинг или финансовые возможности. Комитет определял ориентиры, относящиеся к величине отрасли, потенциальному объему продаж и прибыли. Кроме того, новый бизнес должен был ориентироваться на потребителя и быть таким, в котором имя и репутация «Сириус» стали бы конкурентным преимуществом. Этот бизнес расположенных по всей стране. Именно эти систематические усилия привели к решению фирмы «Сириус» сосредоточиться на финансовых услугах для потребителей – то, что сейчас называется Финансовая сеть «Сириус». «Сириус» обладала многими признаками организации финансового обслуживания потребителей благодаря своим 26 млн. активных счетов с расчетом по кредитным карточкам и входящей в ее состав фирме «ОллстейтИншуранс Компани». Усилия комитета привели к приобретению «Дин Уиттер энд КолдуэллБэнкер» и к внедрению хорошо принятой клиентами карточке «Дискавер» – при этом используются каналы сбыта по магазинам.

Вопросы для анализа:

1. Опишите изменения во внешней среде фирмы.
2. Почему руководители фирмы выбрали для развития стратегию диверсификации?
3. Какие разногласия возникли на фирме относительно будущего развития компании?
4. Оцените работу комитета по стратегическому планированию.
5. Какие методы стратегического планирования использовались и могли использоваться работниками комитета для определения направлений работы фирмы?
6. Какие факторы предопределили успех фирмы «Сириус» на рынке?

5 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

ФОС для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине предназначен для оценки степени достижения запланированных результатов обучения по завершению изучения дисциплины в установленной учебным планом форме и позволяет определить качество усвоения изученного материала.

Подготовка студента к прохождению промежуточной аттестации осуществляется в период лекционных и семинарских занятий, а также во внеаудиторные часы в рамках самостоятельной работы. Во время самостоятельной подготовки студент пользуется конспектами лекций, основной и дополнительной литературой по дисциплине

Итоговой формой контроля сформированности компетенций у студентов по дисциплине является – зачёт.

**Материалы промежуточной аттестации
(примерные вопросы для зачета)**

1. Понятие и разновидности менеджмента.
2. Сущность, принципы и функции менеджмента.
3. Школы менеджмента.
4. Опыт менеджмента за рубежом, возможность его использования в России.
5. Азиатский и западный стили менеджмента.
6. Характерные черты российского менеджмента.
7. Основные группы российских руководителей.
8. Специфика менеджмента в сфере сервиса.
9. Сервис и его основные характеристики.
10. Виды сервиса.
11. Риски в сфере сервиса и управление ими.
12. Факторы экономической эффективности сервисного предприятия.
13. Управление качеством услуг сервисного предприятия.
14. Организация управления сервисным предприятием.
15. Цели и задачи управления предприятием сферы сервиса.
16. Внутренняя и внешняя среда бизнеса в сфере сервиса.
17. Стратегическое и текущее планирование.
18. Методы принятия управленческих решений.
19. Качества менеджера, работа менеджера.
20. Стили руководства.
21. Создание системы мотивации труда.
22. Система коммуникаций.
23. Организация контроля деятельности подчиненных.
24. Инновационная программа менеджера.
25. Риск-менеджмент.
26. Этика делового общения.
27. Психологические особенности управленческой деятельности.
28. Конфликты и их классификация.
29. Виды и причины конфликтов.
30. Управление конфликтами.
31. Понятие и сущность стресса.
32. Комплексный анализ культуры внешней среды.
33. Сущность международного менеджмента и его отличие от национальной модели.
34. Структура анализа внешних критериев.
35. Этапы налаживания контактов с зарубежными фирмами.
36. Налаживание взаимовыгодного сотрудничества.

Шкала оценки в системе «зачтено – не зачтено»

«Зачтено» - Достаточный объем знаний в рамках изучения дисциплины. В ответе используется научная терминология. Стилистическое и логическое изложение ответа на вопрос правильное. Умеет делать выводы без существенных ошибок. Владеет инструментарием изучаемой дисциплины, умеет его использовать в решении стандартных (типовых) задач. Ориентируется в основных теориях, концепциях и направлениях по изучаемой дисциплине.

«Не зачтено» - Не достаточно полный объем знаний в рамках изучения дисциплины.

В ответе не используется научная терминология. Изложение ответа на вопрос с существенными стилистическими и логическими ошибками. Не умеет делать выводы по результатам изучения дисциплины. Слабое владение инструментарием изучаемой дисциплины, не компетентность в решении стандартных (типовых) задач. Не умеет ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях по изучаемой дисциплине.

Пассивность на практических (лабораторных) занятиях, низкий уровень культуры исполнения заданий. Не сформированы компетенции, умения и навыки. Отказ от ответа или отсутствие ответа.

6 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

а) основная литература

1 Юдина А. И. Социальный менеджмент [Электронный ресурс]: учебное пособие / А. И. Юдина. - Кемерово: КемГУКИ, 2013. - 231 с. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=227989>

2 Дармилова, Ж. Д. Инновационный менеджмент. Учебное пособие для бакалавров [Электронный ресурс] / Ж. Д. Дармилова. - М.: Дашков и Ко, 2013. - 168 с. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=135039>

3 Менеджмент : учебник / М.П. Переверзев, Н.А. Шайденко, Л.Е. Басовский. - 2-е изд., доп. и перераб. - М. : ИНФРА-М, 2012. - 330 с.; 60x90/16. - (Высшее образование).

4 Менеджмент - твоя работа. Действуй на опережение!: Учеб. / Л.Д.Гительман - М.: ИНФРА-М, 2012 - 544с.

5 Менеджмент в молодежной политике: Уч. пос./М.П. Переверзев - М: НИЦ Инфра-М, 2013-238с(ВО: Бакалавр.)

6 Менеджмент в сервисе и туризме: Уч. пос. / Н.А. Зайцева. - 2 изд. - М.: Форум, 2012. - 368с.

7 Менеджмент организации: теория, история...: Уч. пос./О.Г.Тихомирова - М.: НИЦ Инфра-М, 2013-256с.(ВО)

б) дополнительная литература

Гоманова Т. К. Основы финансового менеджмента [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т. К. Гоманова, Н. А. Толкачева. - М.: Директ-Медиа, 2013. - 188 с. - 978-5-4458-4176-0. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=220254>

1 Виханский О.С. Менеджмент: Уч. / О.С. Виханский, А.И. Наумов. - 5 изд. - М.: Магистр: НИЦ Инфра-М, 2013. - 576 с.

2 Абабков Ю.Н. Обеспечение конкурентоспособности предприятия туризма / Ю.Н. Абабков, И.Г. Филиппова; ред.: Е.И. Богданов. - 2012, М.: ИНФРА-М - (Высшее образование).

3 Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма : Уч.пос./С.С.Скобкин М:Магистр:ИНФРА-М, 2013

4 Кеворков В.В. Практикум по маркетингу : уч.пос. / В.В. Кеворков, Д.В. Кеворков. - изд. 4. – 2013.

5 Виноградова Т.В. Технологии продаж турпродукта (1-е изд.) учебник – 2012.

6 Магомедов Ш. Ш. Маркетинговые исследования товаров и услуг: Учебное пособие. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2007. – 296 с.

7 Перечень ресурсов информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»

Полнотекстовые базы данных

Национальный цифровой ресурс Руконт. Режим доступа [<http://www.rucont.ru/>].

Университетская библиотека он-лайн. Режим доступа [<http://www.biblioclub.ru/>].