

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра маркетинга и сервиса

“УТВЕРЖДАЮ”
ДЕКАН ФБ
д.э.н. Хайруллина М. В.
“ ____ ” _____ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Менеджмент в сфере услуг

Образовательная программа: 43.03.02 Туризм, профиль: Организация и технология
туроператорской и турагентской деятельности

Курс: 2, семестр : 4

Факультет бизнеса,

		Семестр
№	Вид деятельности	4
1	Всего зачетных единиц (кредитов)	3
2	Всего часов	108
3	Всего занятий в контактной форме, час.	58
4	Лекции, час.	18
5	Практические занятия, час.	18
6	Лабораторные занятия, час.	0
7	из них в активной и интерактивной форме, час.	8
8	Аттестация, час.	2
9	Консультации, час.	20
10	Самостоятельная работа, час.	50
11	Виды самостоятельной работы (курсовой проект, курсовая работа, РГЗ, подготовка к контрольной работе)	контр.
12	Вид аттестации	Э

Рабочая программа составлена на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению (специальности): 43.03.02 Туризм

ФГОС введен в действие приказом №1463 от 14.12.2015 г. , дата утверждения: 19.01.2016 г.

Место дисциплины в структуре учебного плана: Блок 1, базовая

Рабочая программа разработана на основе компетентностной модели выпускника по направлению (специальности): 43.03.02 Туризм

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры

МиС, протокол заседания кафедры №8 от 20.06.2017

Утверждена на совете факультета бизнеса, протокол № 6 от 21.06.2017

Программу разработал:

доцент, к.э.н. Назаркина В. А.

Заведующий кафедрой:

доцент, к.э.н. Цой М. Е.

Ответственный за образовательную программу:

заведующий кафедрой Цой М. Е.

1. Внешние требования

Таблица 1.1

Компетенция ФГОС: ОК.2 способность использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах; в части следующих результатов обучения:	
34. знать принципы процесса разработки, принятия, организации исполнения управленческих решений	
36. знать основы организации и управления предприятием в условиях рынка	
Компетенция ФГОС: ОПК.1 способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту туристского продукта; в части следующих результатов обучения:	
у1. уметь самостоятельно анализировать и обрабатывать информацию в области туризма, полученную из разных источников	
Компетенция ФГОС: ПК.12 способность использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии; в части следующих результатов обучения:	
у1. уметь осуществлять контроль качества и определять эффективность системы контроля в туристской организации	
Компетенция ФГОС: ПК.4 способность организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства; в части следующих результатов обучения:	
32. знать виды управленческих решений и методы их разработки	
34. знать способы мотивации персонала туристских организаций	
35. знать функции менеджмента, формы управления предприятием туристской индустрии	
у1. уметь формировать организационную структуру туристского и гостиничного предприятия с учетом влияния факторов внешней и внутренней среды	

2. Требования НГТУ к результатам освоения дисциплины

Таблица 2.1

Результаты изучения дисциплины по уровням освоения (иметь представление, знать, уметь, владеть)	Формы организации занятий
Менеджмент в сфере услуг	
ОПК.1.у1 уметь самостоятельно анализировать и обрабатывать информацию в области туризма, полученную из разных источников	
1.о различных концепциях управления туристским предприятием в зависимости от уровня нестабильности внешней среды	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ОК.2.34 знать принципы процесса разработки, принятия, организации исполнения управленческих решений	
2.формировать цели и задачи туристского предприятия	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
3.основные характеристики управленческого труда	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ОК.2.36 знать основы организации и управления предприятием в условиях рынка	
4.основные понятия в управлении организацией	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ПК.4.34 знать способы мотивации персонала туристских организаций	
5.разрабатывать систему мотивации персонала в организациях туристской индустрии	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
6.теории мотивации в менеджменте	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа

ПК.4.y1 уметь формировать организационную структуру туристского и гостиничного предприятия с учетом влияния факторов внешней и внутренней среды	
7.типы организационных структур туристских предприятий	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ПК.4.z2 знать виды управленческих решений и методы их разработки	
8.содержание процесса принятия и реализации управленческих решений	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ПК.4.z5 знать функции менеджмента, формы управления предприятием туристской индустрии	
9.оценивать тип организационной культуры туристского предприятия	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
10.разрабатывать стратегию туристской организации	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
11.основные и специальные функции менеджмента	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
12.уметь анализировать внешнюю среду организации и ее внутренний потенциал	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
13.теории лидерства в менеджменте	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ПК.12.y1 уметь осуществлять контроль качества и определять эффективность системы контроля в туристской организации	
14.сущность, этапы и методы контроля в организации	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа

3. Содержание и структура учебной дисциплины

Таблица 3.1

Темы лекций	Активные формы, час.	Часы	Ссылки на результаты обучения	Учебная деятельность
Семестр: 4				
Дидактическая единица: Элементы организаций и процесса управления, специфика менеджмента в сфере услуг				
1. Управление в организации туристской индустрии: основные понятия и определения	0	1	1, 3, 4	Изучаются: Понятия "управление" и "менеджмент", их единство и отличительные особенности. Управление как специфическая деятельность, ее сущность, отличия от других видов деятельности. Внешняя и внутренняя среда бизнеса в сфере сервиса и туризма. Природа и состав функций управления. Рыночная экономика и менеджмент. Особенности современного менеджмента на предприятиях туризма. Опыт менеджмента за рубежом, возможность его использования в России Организация работы по управлению предприятием. Управленческий труд и его специфика: цель, предмет, средства, характеристика, продукт управленческого труда, уровни управления

2. Общая теория систем	0	1	1, 4	Изучаются: Теоретические основы управления. Основные положения теории систем. Понятия "система", "элемент", "подсистема", "свойства", "связи и отношения". Элементарная система. Классификация систем. Свойства систем. Предприятие сервиса как система, характеристики функционирования и развития системы
3. Методологические основы менеджмента	0	1	1, 11, 4, 8	Изучается: Управление как система. Субъект (органы управления) и объект управления (управляемая система). Информационная природа управления. Понятие обратной связи. Типы систем управления. Закономерности управления различными системами. Управление социально-экономическими системами.
4. Целенаправленность в управлении	0	1	2	Изучаются: Понятие "цель" и значение постановки целей в управлении. Миссия как основа для выработки целей организации. Свойства и классификации целей. Особенности формулирования миссии для туристских организаций. Этапы целеполагания. Общие правила постановки и требования к формулированию целей. "Дерево целей" как основной метод формирования целей организации. Значение метода управления по целям.
Дидактическая единица: Функции менеджмента				
5. Планирование как функция менеджмента	0	2	10, 11, 12, 2	Изучаются: Перспективный подход в управлении. Принципы, подходы и методы планирования. Методы анализа внешней и внутренней среды. Стратегические и тактические планы в системе менеджмента. Стратегическое планирование. Базовые стратегии развития организации туризма.

6. Организация взаимодействия и полномочия	0	2	11, 7	Изучаются: Организационные отношения в системе менеджмента. Значение организационной структуры управления в организации. Понятия "структура управления". Элементы, характеризующие организационную структуру управления: звенья, уровни, связи. Формы организации системы менеджмента. Виды организационных структур и их сравнительная характеристика. Принципы формирования организационной структуры управления. Факторы, влияющие на изменение организационной структуры управления. Методы проектирования организационных структур управления. Организационные структуры управления в сфере сервиса. Факторы усложнения организационных взаимодействий. Способы координации деятельности по Дж.Гелбрейту. Способы координации по Г.Минцбергу. Современные концепции организации в туризме.
7. Мотивация деятельности в менеджменте	0	1	11, 4, 5, 6	Изучаются: Понятия "мотивация", "потребность". Значение мотивации в управлении организацией. Содержательные и процессуальные теории мотивации. Применимость теорий мотивации в практике управления организацией.

8. Контроль и регулирование в системе менеджмента	0	1	11, 14	Изучаются: Сущность, задачи и функции контроля в системе управления. Объекты контроля. Составляющие процесса контроля и уровни его применения. Виды контроля: предварительный, текущий и заключительный. Этапы контроля. Понятие "регулирование", различие регулирования и управления. Виды регулирования. Регулирование в системе управления предприятием. Характеристики эффективного контроля. Оценка эффективности контроля
Дидактическая единица: Связующие процессы менеджмента				
9. Моделирование ситуаций и разработка решений	0	1	8	Изучаются: Управление как процесс принятия управленческих решений, элементы процесса и его характеристика. Виды управленческих решений. Основные подходы к принятию решений. Этапы и процедуры процесса принятия решений. Модели и методы процесса принятия решений. Типы условий при принятии решений. Индивидуальные стили принятия решений. Условия эффективности управленческих решений.
10. Коммуникационный процесс	0	1	1, 4, 8	Изучаются: Роль обмена информацией в организации. Закономерность извлечения информации из сообщений. Классификация информации. Понятие "коммуникационный процесс". Элементы коммуникационного процесса. Невербальные коммуникации. Этика делового общения. Совершенствование коммуникаций в организациях. Деловое общение. Управление коммуникациями в организации туризма
Дидактическая единица: Групповая динамика и руководство				

11. Социофакторы и этика менеджмента	0	1	4, 9	Изучаются: Понятие "организационная культура". Виды организационной культуры. Психология менеджмента. Управление конфликтами: причины возникновения, типы конфликтов, возможные последствия конфликтов, методы и стили разрешения (преодоления) конфликтов.
12. Функция руководства. Лидерство (стили руководства) в менеджменте	0	2	11, 13	Изучаются: Содержательная характеристика функции руководства. Роли руководителя по Г.Минцбергу. Стил менеджмента и имидж менеджера. Качество менеджера; работа менеджера, создание системы мотивации труда, организационная программа за деятельностью подчиненных, инновационная программа менеджера, риск-менеджмент. Руководство: власть и партнерство. Динамика групп и лидерство в системе менеджмента. Теории управления человеком. Ситуационные и др. теории лидерства
Дидактическая единица: Обеспечение эффективности деятельности предприятий сферы услуг				
13. Система методов управления	0	1	1, 4	Изучаются: Понятие "метод управления". Классификация методов управления, их направленность. Организационно-административные, экономические, социально- психологические методы управления. Методы управления, используемые в организациях туризма..
14. Эффективность менеджмента	0	2	1	Изучаются: Понятие эффективности менеджмента. Методы оценки эффективности управления. Оценка уровня личной работы руководителя. Факторы эффективности менеджмента. Внешние связи и возможности менеджмента, налаживание взаимовыгодного сотрудничества.

Таблица 3.2

Темы практических занятий	Активные формы, час.	Часы	Ссылки на результаты обучения	Учебная деятельность
Семестр: 4				
Дидактическая единица: Элементы организаций и процесса управления, специфика менеджмента в сфере услуг				
1. Общая теория систем	0	1	1, 4	Понятие системы, виды, свойства систем. Примеры систем. Индивидуальная работа по описанию заданного объекта как системы, ее характеристика
2. Управление в организации туриндустрии: основные понятия и определения	1	1	1, 3, 4	Понятия "управление" и "менеджмент", их единство и отличительные особенности. Особенности современного менеджмента. Групповая работа по выявлению требований к менеджерам различных уровней. Дискуссия
3. Методологические основы менеджмента	1	2	1, 11, 4, 8	Специфические принципы управления социально-экономическими системами. Групповая работа "Разработка сценария развития социально-экономической системы (на примере заданного объекта)". Дискуссия
4. Целенаправленность в управлении	0	1	2	Миссия как основа для выработки целей организации. Значение и примеры миссий. Индивидуальная работа по разработке миссии и построению дерева целей для заданного объекта
Дидактическая единица: Функции менеджмента				
5. Планирование как функция менеджмента	1	2	10, 11, 12, 2	Методы анализа внешней и внутренней среды. Построение SWOT- матрицы. Кейс "Разработка стратегии организации туриндустрии"
6. Организация взаимодействия и полномочия	0	1	11, 7	Организационные отношения в системе менеджмента. Формы организации системы менеджмента. Современные концепции организации. Разработка организационной структуры предприятия.

7. Мотивация деятельности в менеджменте	1	1	11, 4, 5, 6	Содержательные и процессуальные теории мотивации. Применимость теорий мотивации в практике управления организацией. Кейс "Анализ системы мотивации персонала "The Ritz Carlton".
8. Контроль и регулирование в системе менеджмента	1	1	11, 14	Анализ и оценка эффективности системы контроля и регулирования в организации. Ситуационная задача "Разработка индикаторов удовлетворенности клиентов". Определение объектов контроля в туристской организации. Дискуссия
Дидактическая единица: Связующие процессы менеджмента				
9. Моделирование ситуаций и разработка решений	1	1	8	Основные подходы к принятию решений. Этапы и процедуры процесса принятия решений. Модели и методы процесса принятия решений. Групповая работа: "Разработка управленческого решения в условиях неопределенности внешней среды". Дискуссия
10. Коммуникационный процесс	0	1	1, 4, 8	Исследование и разработка коммуникационных связей для решения ситуационных задач. Разработка информационного обеспечения управленческих решений
Дидактическая единица: Групповая динамика и руководство				
11. Социофакторы и этика менеджмента	0	2	4, 9	Разработка технологической схемы анализа и предупреждения конфликтной ситуации
12. Функция руководства. Лидерство (стили руководства) в менеджменте	1	2	11, 13	Стиль менеджмента и имидж менеджера. Групповая работа по использованию "управленческой решетки" Дж.Моутона и Р.Блейка при составлении проектов должностных инструкций руководителей различных уровней. Дискуссия
Дидактическая единица: Обеспечение эффективности деятельности предприятий сферы услуг				
13. Система методов управления	1	1	1, 4	Разработка системы методов управления для предприятия (в зависимости от сложности решаемых задач и степени зрелости персонала). Дискуссия

14. Эффективность менеджмента	0	1	1	Анализ показателей деятельности предприятия и оценка эффективности управления. Оценка уровня личной работы руководителя
-------------------------------	---	---	---	---

4. Самостоятельная работа обучающегося

№	Виды самостоятельной работы	Ссылки на результаты обучения	Часы на выполнение	Часы на консультации
Семестр: 4				
1	Контрольные работы	12, 14, 2, 3, 4, 5, 6, 7	5	2
Контрольная работа выполняется по требованиям, указанным в приложении к рабочей программе: Назаркина В. А. Менеджмент в туристской индустрии [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / В. А. Назаркина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000186095 . - Загл. с экрана.				
2	Подготовка к занятиям	1, 11, 13, 14, 3, 4, 6, 7, 8	2	2
Подготовка к занятиям по вопросам изучаемой темы: Назаркина В. А. Менеджмент в туристской индустрии [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / В. А. Назаркина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000186095 . - Загл. с экрана.				
3	Подготовка к аттестации	1, 10, 11, 12, 13, 14, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9	43	16
Подготовка к экзамену по теоретическим вопросам: Назаркина В. А. Менеджмент в туристской индустрии [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / В. А. Назаркина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000186095 . - Загл. с экрана.				

5. Технология обучения

Для организации и контроля самостоятельной работы обучающихся, а также проведения консультаций применяются информационно-коммуникационные технологии (табл. 5.1).

Таблица 5.1

Деятельность	Информационно-коммуникационные технологии
Информирование	e-mail
Консультирование	e-mail
Контроль	e-mail
Размещение учебных материалов	e-mail; Среда электронного обучения НГТУ; ЭБС

Таблица 5.2

Активные и интерактивные формы проведения занятий

№	Наименование активных форм	Коды формируемых компетенций
1	Дискуссия	ОК.2; ОПК.1; ПК.12; ПК.4;
Формируемые умения: 32. знать виды управленческих решений и методы их разработки; 34. знать принципы процесса разработки, принятия, организации исполнения управленческих решений; 35. знать функции менеджмента, формы управления предприятием туристической индустрии; 36. знать основы организации и управления предприятием в условиях рынка; у1. уметь осуществлять контроль качества и определять эффективность системы контроля в туристской организации; у1. уметь самостоятельно анализировать и обрабатывать информацию в области туризма, полученную из разных источников		
Краткое описание применения: На практических и семинарских занятиях проходит дискуссии по проблемным вопросам организации и управления в организациях туристической индустрии		
Подробная информация об использовании технологии приводится в "Назаркина В. А. Менеджмент в туристской индустрии [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / В. А. Назаркина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000186095 . - Загл. с экрана."		
2	Кейс-стади	ОК.2; ПК.4;
Формируемые умения: 34. знать принципы процесса разработки, принятия, организации исполнения управленческих решений; 34. знать способы мотивации персонала туристских организаций; 35. знать функции менеджмента, формы управления предприятием туристической индустрии; 36. знать основы организации и управления предприятием в условиях рынка		
Краткое описание применения: По отдельным темам дисциплины проходит обсуждение практического материала по актуальным темам в сфере услуг		
Подробная информация об использовании технологии приводится в "Назаркина В. А. Менеджмент в туристской индустрии [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / В. А. Назаркина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000186095 . - Загл. с экрана."		

6. Правила аттестации обучающихся по учебной дисциплине

Для аттестации обучающихся по дисциплине используется балльно-рейтинговая система (БРС), позволяющая выставять оценки по традиционной шкале и 15-уровневой ECTS. Краткая информация о БРС приведена в табл. 6.1.

Таблица 6.1

Оцениваемые виды деятельности обучающихся	Мин. балл	Максимальный балл
Семестр: 4		
<i>Подготовка к занятиям:</i>	5	10
Контролирующие материалы приводятся в "Назаркина В. А. Менеджмент в сфере услуг [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / В. А. Назаркина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2016]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000230311 . - Загл. с экрана."		
<i>Практические занятия:</i>	15	30
Контролирующие материалы приводятся в "Назаркина В. А. Менеджмент в сфере услуг [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / В. А. Назаркина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2016]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000230311 . - Загл. с экрана."		
<i>Контрольные работы:</i>	10	20
Контролирующие материалы приводятся в "Назаркина В. А. Менеджмент в сфере услуг [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / В. А. Назаркина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2016]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000230311 . - Загл. с экрана."		
<i>Экзамен:</i>	20	40
Контролирующие материалы приводятся в "Назаркина В. А. Менеджмент в сфере услуг [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / В. А. Назаркина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2016]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000230311 . - Загл. с экрана."		

В таблице 6.2 представлено соответствие форм контроля заявляемым требованиям к результатам освоения дисциплины.

Таблица 6.2

Коды компетенций ФГОС	Результаты обучения	Формы контроля	
		Контр. раб.	Экзамен
ОК.2	34. знать принципы процесса разработки, принятия, организации исполнения управленческих решений	+	+
	36. знать основы организации и управления предприятием в условиях рынка	+	+
ОПК.1	у1. уметь самостоятельно анализировать и обрабатывать информацию в области туризма, полученную из разных источников	+	+
ПК.12	у1. уметь осуществлять контроль качества и определять эффективность системы контроля в туристской организации	+	+
ПК.4	32. знать виды управленческих решений и методы их разработки	+	+
	34. знать способы мотивации персонала туристских организаций	+	+
	35. знать функции менеджмента, формы управления предприятием туристской индустрии	+	+
	у1. уметь формировать организационную структуру туристского и гостиничного предприятия с учетом влияния факторов внешней и внутренней среды	+	+

Фонд оценочных средств по дисциплине представлен в приложении № 1 к рабочей программе.

7. Литература

Основная литература

1. Менеджмент в туризме: Учебник / В.П. Киседобрев, О.Н. Кострюкова, А.В. Киседобрев; Под ред. проф. Е.И. Богданова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 152 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-006294-5, 500 экз. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=369961> - Загл. с экрана.
2. Коротков Э. М. Менеджмент : учебник для бакалавров : [по направлению и специальности "Менеджмент"] / Э. М. Коротков. - М., 2012. - 640 с. : табл.
3. Менеджмент в сервисе и туризме: Учебное пособие/Зайцева Н. А., 3-е изд., доп. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 368 с.: 60х90 1/16. - (Профессиональное образование) (Обложка) ISBN 978-5-00091-141-9 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=518080> - Загл. с экрана.
4. Менеджмент в туризме: Учебник / В.П. Киседобрев, О.Н. Кострюкова, А.В. Киседобрев; Под ред. проф. Е.И. Богданова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 152 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-006294-5, 500 экз. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=369961> - Загл. с экрана.
5. Пищулов В. М. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : [учебное пособие по специальности "Социально-культурный сервис и туризм"] / В. М. Пищулов. - М., 2010. - 238, [1] с.
6. Саак А. Э. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : [учебное пособие для вузов по специальности 100103 "Социально-культурный сервис и туризм"] / А. Э. Саак, Ю. А. Пшеничных. - СПб., 2010. - 512 с. : ил., схемы, табл.

Дополнительная литература

1. Зайцева Н. А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : [учебное пособие для вузов] / Н. А. Зайцева. - Москва, 2008. - 234, [1] с. : ил.

2. Косолапов А. Б. Менеджмент в туристической фирме : [учебное пособие для вузов по специальности "Менеджмент организации"] / А. Б. Косолапов. - М., 2009. - 255, [1] с. : ил.
3. Назаркина В. А. Сервисная деятельность. Практикум : учебное пособие / В. А. Назаркина, Ю. В. Владыкина, Б. И. Штейнгольц ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2014. - 98, [1] с. : ил., табл. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000208141
4. Переверзев М. П. Менеджмент в сфере культуры и искусства : учебное пособие / М. П. Переверзев, Т. В. Косцов. - М., 2007. - 189, [1] с. : ил., табл.
5. Сфера услуг. Менеджмент : учебное пособие для студентов вузов / [Л. А. Казарина и др.] ; под ред. Т. Д. Бурменко. - М., 2008. - 415, [1] с. : ил., табл. - Авт. указаны на 6-й с..
6. Чудновский А. Д. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : [учебник по специальности "Менеджмент организации"] / А. Д. Чудновский. - М., 2007. - 318, [1] с. : схемы, табл.
7. Штейнгольц Б. И. Современные гостиничные технологии : монография / Б. И. Штейнгольц, В. А. Назаркина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2014. - 174, [1] с. : ил., табл. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000212574

Интернет-ресурсы

1. ЭБС НГТУ : <http://elibrary.nstu.ru/>
2. ЭБС «Издательство Лань» : <https://e.lanbook.com/>
3. ЭБС IPRbooks : <http://www.iprbookshop.ru/>
4. ЭБС "Znaniy.com" : <http://znaniy.com/>
5. :

8. Методическое и программное обеспечение

8.1 Методическое обеспечение

1. Назаркина В. А. Менеджмент в сервисе [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс [для студентов направления 100100 Сервис] / В. А. Назаркина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000190385. - Загл. с экрана.
2. Назаркина В. А. Менеджмент в сфере услуг [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / В. А. Назаркина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2016]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000230311. - Загл. с экрана.
3. Назаркина В. А. Менеджмент в туристской индустрии [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / В. А. Назаркина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000186095. - Загл. с экрана.
4. Назаркина В. А. Менеджмент в сервисе [Электронный ресурс] : учебно-методический комплекс / В. А. Назаркина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000184887. - Загл. с экрана.

8.2 Специализированное программное обеспечение

- 1 Microsoft Office
- 2 Microsoft Office
- 3 Microsoft Windows

9. Материально-техническое обеспечение

Презентационное оборудование

№	Наименование	Назначение
1	Презентационное оборудование (мультимедиа-проектор, экран, компьютер для управления)	Презентационное оборудование используется в процессе чтения лекций и проведения практических занятий

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра маркетинга и сервиса

“УТВЕРЖДАЮ”
ДЕКАН ФБ
д.э.н., профессор М.В. Хайруллина
“ ” _____ Г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Менеджмент в сфере услуг

Образовательная программа: 43.03.02 Туризм, профиль: Организация и технология
туроператорской и турагентской деятельности

1. **Обобщенная структура фонда оценочных средств учебной дисциплины**

Обобщенная структура фонда оценочных средств по дисциплине **Менеджмент в сфере услуг** приведена в Таблице.

Таблица

Формируемые компетенции	Показатели сформированности компетенций (знания, умения, навыки)	Темы	Этапы оценки компетенций	
			Мероприятия текущего контроля (курсовой проект, РГЗ(Р) и др.)	Промежуточная аттестация (экзамен, зачет)
ОК.2 способность использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах	34. знать принципы процесса разработки, принятия, организации исполнения управленческих решений	Планирование как функция менеджмента Управление в организации туриндустрии: основные понятия и определения Целенаправленность в управлении	Контрольные работы, вариант 1, 4,6	Экзамен, вопросы.1-3, 14-22
ОК.2	36. знать основы организации и управления предприятием в условиях рынка	Коммуникационный процесс Методологические основы менеджмента Мотивация деятельности в менеджменте Общая теория систем Система методов управления Социофакторы и этика менеджмента Управление в организации туриндустрии: основные понятия и определения	Контрольные работы, вариант 1, 2, 7,12,14, 15,16	Экзамен, вопросы 1-16,23-25,29-31,35,41-44
ОПК.1 способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту туристского продукта	у1. уметь самостоятельно анализировать и обрабатывать информацию в области туризма, полученную из разных источников	Коммуникационный процесс Методологические основы менеджмента Общая теория систем Система методов управления Управление в организации туриндустрии: основные понятия и определения Эффективность менеджмента	Контрольные работы, варианты 1,2,5,12, 14	Экзамен, вопросы 1-16,23-25,29-31,35,36-40,43,44
ПК.12/С способность использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в	у1. уметь осуществлять контроль качества и определять эффективность системы контроля в туристской организации	Контроль и регулирование в системе менеджмента	Контрольные работы, варианты 7,9	Экзамен, вопросы 26-28

туристской индустрии				
ПК.4/ОУ способность организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства	32. знать виды управленческих решений и методы их разработки	Коммуникационный процесс Методологические основы менеджмента Моделирование ситуаций и разработка решений	Контрольные работы, варианты 2,5, 12,13	Экзамен, вопросы 1- 13, 35-44
ПК.4/ОУ	34. знать способы мотивации персонала туристских организаций	Мотивация деятельности в менеджменте	Контрольные работы, варианты 7,15,16	Экзамен, вопросы 29- 31
ПК.4/ОУ	35. знать функции менеджмента, формы управления предприятием туриндустрии	Контроль и регулирование в системе менеджмента Методологические основы менеджмента Мотивация деятельности в менеджменте Организация взаимодействия и полномочия Планирование как функция менеджмента Социофакторы и этика менеджмента Функция руководства. Лидерство (стили руководства) в менеджменте	Контрольные работы, варианты 2-5,7, 8 15,16 -20	Экзамен, вопросы 10- 13,19-34, 41,42
ПК.4/ОУ	у1. уметь формировать организационную структуру туристского и гостиничного предприятия с учетом влияния факторов внешней и внутренней среды	Организация взаимодействия и полномочия	Контрольные работы, варианты 7, 10	Экзамен, вопросы 23- 25

2. Методика оценки этапов формирования компетенций в рамках дисциплины.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в 4 семестре - в форме экзамена, который направлен на оценку сформированности компетенций ОК.2, ОПК.1, ПК.12/С, ПК.4/ОУ.

Кроме того, сформированность компетенций проверяется при проведении мероприятий текущего контроля, указанных в таблице раздела 1.

В 4 семестре обязательным этапом текущей аттестации является контрольная работа. Требования к выполнению контрольной работы, состав и правила оценки сформулированы в паспорте контрольной работы.

Общие правила выставления оценки по дисциплине определяются балльно-рейтинговой системой, приведенной в рабочей программе учебной дисциплины.

На основании приведенных далее критериев можно сделать общий вывод о сформированности

компетенций ОК.2, ОПК.1, ПК.12/С, ПК.4/ОУ, за которые отвечает дисциплина, на разных уровнях.

Общая характеристика уровней освоения компетенций.

Ниже порогового. Уровень выполнения работ не отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, пробелы могут носить существенный характер, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы не достаточно, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнены или выполнены с существенными ошибками.

Пороговый. Уровень выполнения работ отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

Базовый. Уровень выполнения работ отвечает всем основным требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.

Продвинутый. Уровень выполнения работ отвечает всем требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»
Кафедра маркетинга и сервиса

Паспорт экзамена

по дисциплине «Менеджмент в сфере услуг», 4 семестр

Экзамен проводится в устной форме, по билетам. Билет формируется по следующему правилу: первый вопрос выбирается из диапазона вопросов 1-22, второй вопрос из диапазона вопросов 23-44 (список вопросов приведен ниже). В ходе экзамена преподаватель вправе задавать студенту дополнительные вопросы из общего перечня (п. 4).

Форма экзаменационного билета

НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
Факультет ФБ

Билет № _____

к экзамену по дисциплине «Менеджмент в сфере услуг»

1. Туристская организация как система.
2. Анализ внутренней и внешней среды туристской организации.
3. Тест.

Утверждаю: зав. кафедрой _____ должность, ФИО
(подпись)
(дата)

Пример теста для экзамена

Вариант 1

1. Менеджмент рассматривается в управленческой литературе как:

- 1. рациональное использование ресурсов для достижения целей;
- 2. самостоятельный вид профессиональной деятельности;
- 3. производственная деятельность предприятия;
- 4. деятельность, имеющая целью продвижение продукции на новый рынок;

2. Обратная связь как элемент системы управления представляет собой информацию, которая:

- 1. содержит сведения об исполнении команд и состоянии объекта управления;
- 2. поступает от субъекта управления к объекту управления;
- 3. поступает от объекта управления к субъекту управления;
- 4. содержит управленческую команду;

- 3. Какое из свойств целей выражается в том, что общая цель конкретизируется несколькими локальными (частными) целями?**
- 1. развертываемость целей;
 - 2. соотносительная важность целей;
 - 3. соподчиненность целей;
- 4. Что означает стратегический контроль?**
- 1. контроль за производственно-хозяйственной деятельностью, технологическим процессом, контроль качества продукции, осуществляемый на уровне операций;
 - 2. контроль, определяющий эффективность работы организации, использования ресурсов.
- 5. Какой принцип планирования основан на том, что процесс разработки планов должен регулярно повторяться через установленные периоды времени:**
- 1. принцип обоснованности планов;
 - 2. принцип единства;
 - 3. принцип непрерывности;
 - 4. принцип гибкости;
- 6. PEST-анализ включает в себя изучение следующих переменных:**
- 1. политика, конкуренция, экология, финансы;
 - 2. политика, экономика, технология, социум;
 - 3. поставщики, конкуренты, потребители, услуги-заменители;
- 7. Что не относится к основным элементам процесса коммуникаций:**
- 1. отправитель;
 - 2. получатель;
 - 3. сообщение;
 - 4. функция;
- 8. С какой функцией управления контроль связан наиболее тесно:**
- 1. планированием;
 - 2. организацией;
 - 3. мотивацией;
- 9. Каково соотношение функций и структур управления?**
- 1. функции и структуры достаточно обособлены и практически не связаны между собой;
 - 2. определяющими являются функции управления, а структуры являются производными от них;
 - 3. первичны структуры управления, а функции зависят от них.
- 10. Схему эффективного управления 7-С компании «МакКинси» разработали:**
- 1. Т. Питерс и Р. Уотермен;
 - 2. В. Врум и М. Портер;
 - 3. Дж. Моутон и Р. Блейк.

1. Критерии оценки

- Ответ на экзаменационный билет считается **неудовлетворительным**, если студент при ответе на вопросы не дает определений основных понятий, не способен показать причинно-следственные связи явлений, не может привести ни одного практического примера, при ответе на дополнительные вопросы допускает принципиальные ошибки, оценка составляет до 20 баллов.
- Ответ на экзаменационный билет засчитывается на **пороговом** уровне, если студент при ответе на вопросы дает определение основных понятий, может показать причинно-следственные связи явлений, не может привести практические примеры, при ответе на

дополнительные вопросы допускает непринципиальные ошибки
оценка составляет от 20 до 26 баллов.

- Ответ на экзаменационный билет засчитывается на **базовом** уровне, если студент при ответе на вопросы формулирует основные понятия, принципы, дает характеристику процессов, явлений, проводит анализ причин, условий, может представить качественные характеристики процессов, приводит практические примеры, не допускает ошибок при ответе на дополнительные вопросы, оценка составляет от 27 до 33 баллов.
- Ответ на экзаменационный билет засчитывается на **продвинутом** уровне, если студент при ответе на вопросы проводит сравнительный анализ подходов, проводит комплексный анализ, выявляет проблемы, предлагает механизмы решения, способен представить количественные характеристики определенных процессов, приводит конкретные примеры из практики, не допускает ошибок при ответе на дополнительные вопросы, оценка составляет от 34 до 40 баллов.

2. Шкала оценки

В общей оценке по дисциплине экзаменационные баллы учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.

3. Вопросы к экзамену по дисциплине «Менеджмент в сфере услуг»

1. Понятие «управление». Соотношение понятий «управление» и «менеджмент».
2. Цели и воздействия. Контур управления.
4. Управленческий труд и его характеристика.
5. Основные положения теории систем.
6. Понятие «система». Основные термины и определения.
7. Элементарная система. Характеристика основных элементов.
8. Понятия, характеризующие функционирование и развитие систем.
9. Классификация систем.
10. Туристская организация как система.
11. Понятие «система управления».
12. Функции управления.
13. Цикл управления.
14. Принципы управления.
15. Миссия туристской организации. Широкое и узкое понимание миссии.
16. Цели организации. Свойства и виды целей.
17. Процесс формирования целей. Характеристика основных этапов.
18. «Дерево целей». Структура уровней и правила построения.
19. Значение метода управления по целям.
20. Значение и принципы планирования.
21. Виды планирования в менеджменте.
22. Анализ внутренней и внешней среды туристской организации.
23. Общая стратегия развития организации.
24. Понятие организации как функции управления. Основные элементы организационной структуры управления.
25. Типы организационных структур управления.
26. Принципы формирования организационных структур управления.
27. Сущность и значение контроля в системе управления.
28. Типы контроля.

29. Этапы контроля. Их характеристика.
30. Общая характеристика мотивации как функции управления.
31. Содержательные теории мотивации.
32. Процессуальные теории мотивации.
33. Характеристика функции руководства. Роли руководителя.
34. Понятие лидерства.
35. Теории лидерства.
36. Методы управления: понятие и классификация.
37. Понятие «эффективность управления»
38. Показатели личной работы руководителя
39. Характеристики эффективного управления
40. Сущность групповой динамики, формальные и неформальные группы
41. Эффективность деятельности рабочей группы
42. Понятие и типы конфликтов. Основные этапы развития конфликта
43. Последствия конфликта. Методы разрешения конфликта
44. Этапы коммуникационного процесса
45. Управление коммуникациями в организациях

Паспорт контрольной работы

по дисциплине «Менеджмент в сфере услуг», 4 семестр

1. Методика оценки

Цель контрольной работы – закрепить теоретические знания, полученные в процессе изучения данной дисциплины, выработать навыки самостоятельной работы с литературой по данному курсу, применить основные положения курса при анализе практики деятельности организации туризма.

К выполнению контрольной работы следует подходить творчески. Качество ее оценивается по тому, насколько правильно и самостоятельно даны ответы на поставленные вопросы и в какой степени использована рекомендованная литература. В ответах на вопросы контрольной работы необходимо показать умение анализировать, систематизировать и обобщать изученный материал.

При подготовке к написанию контрольной работы рекомендуется использовать учебники, учебные пособия, специальную и периодическую литературу в сфере туризма, законодательно-нормативную базу.

Контрольная работа состоит из теоретической и практической части.

Требования к контрольной работе

Структура контрольной работы:

- план работы с указанием разделов, параграфов и нумерацией страниц;
- введение;
- теоретическая часть работы;
- характеристика организации;
- описание основных результатов анализа практики управления;
- заключение;
- список использованной литературы.

Примерный план контрольной работы приведен в приложении.

Темы, для рассмотрения в теоретической части контрольной работы

Тема 1. Современные подходы в управлении

Исторические предпосылки возникновения. Количественные теории управления.

Процессный подход в управлении. Концепции системного и ситуационного подходов. Наиболее яркие представители школ и их вклад в теорию менеджмента.

Тема 2. Системный подход в управлении

Понятие “система”, виды систем, их свойства. Элементарная система. Основы системного подхода в управлении. Производство как система “ресурсы-продукция”.

Тема 3. Внутренняя среда организации

Понятие “организация как объединение людей”, признаки организации. Характеристика основных составляющих внутренней среды: цели и задачи, структура, технология, персонал. Взаимосвязь внутренних переменных. Взаимосвязь внутренней и внешней среды организации.

Тема 4. Внешняя среда организации

Исторические предпосылки необходимости учета факторов внешней среды в управлении организацией и значение внешней среды. Понятие организации как закрытой и открытой системы. Среда прямого и косвенного воздействия. Характеристика внешней среды. SWOT-анализ как один из методов изучения внешней среды.

Тема 5. Принципы управления

Понятие “принцип управления”. Кибернетические (общие) принципы управления: принцип обратной связи, закон необходимого разнообразия, принцип преобразования информации, принцип внешнего дополнения, оптимальный подход в управлении. Принципы управления социально-экономическими системами: принцип оптимальности, целенаправленности, централизации и децентрализации и т.д.

Тема 6. Целеполагание в управлении

Понятие “цель”. Миссия как основа для выработки целей организации, ее значение, примеры миссий. Виды целей, свойства целей, требования к целям. “Дерево целей” как основной метод формирования целей организации. Преимущества метода управления по целям.

Тема 7. Функции менеджмента

Функции менеджмента: понятие, исторические предпосылки их появления. Понятие “общие функции управления”, различные подходы к их выделению. Специфические функции управления: понятие, состав. Взаимосвязь общих и специфических функций управления.

Тема 8. Планирование как функция управления

Сущность и принципы планирования. Этапы и методы планирования. Значение блока реализации плана, его основные элементы. Системный подход в планировании. Типы планов. Зарубежный опыт корпоративного планирования.

Тема 9. Контроль в системе управления

Сущность и задачи контроля в системе управления. Контроль как обратная связь в управлении. Области применения контроля. Виды контроля. Процесс контроля и проблемы его осуществления. Эффективность контроля, требования к эффективному контролю.

Тема 10. Организационные структуры управления

Понятие “организационная структура управления” и ее элементы. Характеристика механистических и органических структур управления, их отличия. Основные виды организационных структур (линейная, функциональная, штабная, дивизиональные, проектная, матричная и др.), их отличительные особенности, преимущества и недостатки.

Тема 11. Информационная природа управления

Понятие “информация”, информация как ресурс и продукт системы управления. Управление как процесс преобразования информации. Этапы получения управленческой информации. Классификация информации. Требования к информации, используемой в управлении.

Тема 12. Коммуникационный процесс в организации

Сущность коммуникационного процесса. Элементы и этапы коммуникационного процесса, виды коммуникаций в организации. Формы и стили коммуникативных процессов. Эффективность коммуникационных процессов. Проблемы, возникающие в процессе коммуникации и пути их решения.

Тема 13. Управленческие решения

Понятие “управленческое решение”, роль решения в управлении. Решение как элемент обратной связи. Типы проблем и методы подготовки решений. Классификация управленческих решений. Требования, предъявляемые к управленческим решениям. Основные этапы в подготовке и принятии управленческого решения. Методы выработки управленческих решений.

Тема 14. Методы управления

Понятие “метод управления”. Основные методы управления: организационно-административные, экономические, социально-психологические. Их общая характеристика, место в системе управления, характер воздействия.

Тема 15. Содержательные теории мотивации

Понятие “мотивация”. Мотивация деятельности и ее значение в системе менеджмента. Содержательные теории мотивации: иерархия потребностей А.Маслоу, двухфакторная теория Ф.Герцберга, Д.МакКлелланда и др. Применимость теорий в

практике управления организацией.

Тема 16. Процессуальные теории мотивации

Понятие “мотивация”. Мотивация деятельности и ее значение в системе менеджмента. Процессуальные теории мотивации: теория ожиданий В.Врума, теория справедливости С.Адамса, модель Портера-Лоулера и др. Применимость теорий в практике управления организацией.

Тема 17. Теории управления человеком

Обзор теорий управления человеком. Теории “Х” и “У”. Американский и японский подходы к управлению на примере теорий “А” и “Z”. Связь теорий управления человеком со стилями управления. Анархический стиль управления как попытка совершенствования теории “Х” и “У”. Вклад теорий в развитие менеджмента.

Тема 18. Стили руководства

Понятие “стиль руководства”. Одномерные стили управления: авторитарный, демократический, либерально-попустительский стили управления, их сущность, разновидности. Многомерные стили управления: управленческая решетка Мутон-Блейка и др.

Тема 19. Управление конфликтами

Сущность конфликтов в коллективе, причины возникновения конфликтных ситуаций. Типы конфликтов, последствия конфликтов для организации. Методы управления конфликтной ситуацией.

Тема 20. Групповая динамика

Понятие группы, формальные группы, неформальные группы. Стадии формирования группы. Факторы, определяющие эффективную работу группы. Оптимальное распределение ролей в группе. Причины появления неформальных групп. Управление формальными и неформальными группами.

Содержание практической части

Характеристика организации (предприятия) сферы туризма предполагает краткое изложение следующих вопросов:

- укажите организационно-правовую форму организации (предприятия), в которой Вы работаете, ассортимент продуктов и услуг, проанализируйте динамику основных показателей деятельности (объем продаж), прибыль, рентабельность, численность работающих и т.д.), сделайте общий вывод о положении организации (предприятия) в современных условиях и выявленных положительных и отрицательных тенденциях;

- сформулируйте миссию организации и цели по основным направлениям деятельности организации (рис.1);

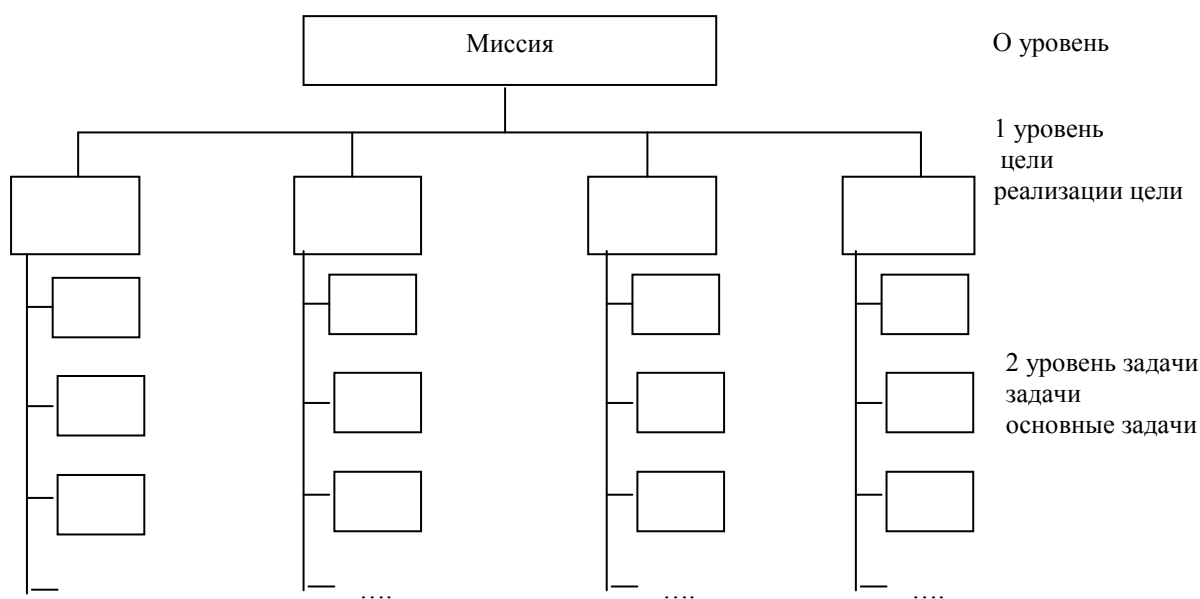


Рисунок 1 – Дерево целей

- конкретизируйте факторы макроокружения (политико-правовые, экономические, социальные, технологические) и микроокружения (на основе модели «Пять сил конкуренции» М.Портера) (см.табл.1-2), проведите SWOT-анализ (табл. 3).

Таблица 1 – PEST-анализ тенденций, влияющих на развитие сферы туризма

Политика		Р	Экономика		Е
1.	Выборы Президента РФ		1.	Общая характеристика экономической ситуации в стране (подъем, стабилизация, спад)	
2.	Выборы Государственной Думы РФ		2.	Ожидаемые изменения в смежных отраслях	
3.	Изменение законодательства РФ		3.	Прогнозируемый уровень инфляции	
4.	Государственное влияние в отрасли, включая долю государственной собственности		4.	Динамика курса российского рубля к доллару США и евро	
5.	Государственное регулирование конкуренции в отрасли		5.	Динамика ключевой ставки ЦБ РФ	
6.	Международная ситуация (особенно важно для сферы туризма)		6.	Прогнозируемое изменение внешних издержек	
...	...		...	...	
Сценарий			Сценарий		
Социум		S	Технология		Т
1.	Изменения в базовых ценностях		1.	Государственная технологическая политика	
2.	Изменение в уровне и стиле жизни		2.	Значимые тенденции в области	

			НИОКР
3.	Экологический фактор	3.	Новые продукты
4.	Отношение к работе и отдыху	4.	Технологические изменения в отрасли и смежных отраслях
5.	Отношение к образованию	5.	Оценка скорости изменения и адаптации новых технологий
6.	Демографические изменения	...	...
7.	Изменение структуры доходов и расходов		
...	...		
	Сценарий:		Сценарий:

Таблица 2 – Анализ микроокружения на основе модели «Пять сил конкуренции» (М.Портер)

Фактор внешней среды	Содержание фактора	Влияние на систему
Факторы внешней среды прямого воздействия		
1.Влияние потребителей	Перечень всех групп потребителей	Необходимо выделить предпочтения каждой группы и оценить, каким образом учитываются интересы каждой группы клиентов на предприятии туризма (уровень сервиса, предоставление дополнительных услуг и т.д.)
2.Влияние конкурентов	Указать основных конкурентов	Определить, на какие группы клиентов предприятия каждый конкурент «покушается», выделить сильные и слабые стороны конкурентов
3. Влияние поставщиков	Указать основных поставщиков (учесть также и коммунальные услуги, услуги связи и т.п.)	Оценить стабильность и возможность дальнейшего сотрудничества
4.Влияние продуктов-субститутов	Необходимо учесть продукты (услуги)-заменители, предоставляющие различным группам клиентов другие возможности удовлетворения потребности	Оценить развитие интересов клиентов и их возможные предпочтения
5.Влияние новых конкурентов	Необходимо определить силу и возможности появления новых конкурентов в отрасли.	Оценить барьеры входа на рынок (административные, финансовые, научно-исследовательские и др.)

	Возможности среды: 1. 2. 3. ...	Угрозы внешней среды: 1. 2. 3. ...
Сильные предприятия: 1. 2. 3. ...	<i>Поле «СИБ»</i>	<i>Поле «СИУ»</i>
Слабые предприятия: 1. 2. 3. ...	<i>Поле «СЛВ»</i>	<i>Поле «СЛУ»</i>

Рисунок 2 - SWOT- анализ

- приведите организационную структуру предприятия (организации), определите тип организационной структуры, укажите ее преимущества и недостатки;
- укажите используемые на Вашем предприятии способы мотивации сотрудников.

В **ЗАКЛЮЧЕНИИ** работы делаются основные выводы по практической части работы.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ должен содержать не менее 10 источников.

ОФОРМЛЕНИЕ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

К оформлению предъявляются следующие требования. Законченная контрольная работа должна быть выполнена на компьютере. Объем 15-20 страниц текста, напечатанного через 1,5 интервала. Шрифт Times New Roman, кегль 14.

Формат бумаги для контрольной работы унифицирован. Бумага должна быть белого цвета и установленного формата листа А4.

Текст пишется на одной стороне листа и располагается таким образом, чтобы его ограничивали поля: с левой стороны текста шириной 3 см (для подшивки); с правой стороны – 1 см, от верхней кромки листа до первой строки текста – 2 см, а внизу страницы, от последней строки текста до кромки листа – 2 см.

Стиль изложения материала должен быть четким, ясным, грамотным. Простота и доступность изложения содержания темы являются важным достоинством контрольной работы и свидетельствуют о владении автором материалом исследования.

Ссылки являются обязательным элементом любой научной работы. Они сообщают читателю точные сведения о заимствованиях автором из источников. Студент обязан сопровождать ссылками не только цитаты, но и любое заимствование из правовых и нормативных актов, положений специальной литературы или статистических сборников и справочников, цифровой материал. Наличие ссылок на источники свидетельствует о научной добросовестности студента. Действующими в настоящее время стандартами по оформлению ссылок на литературные источники рекомендуется в тексте указывать в квадратных скобках порядковый номер источника и страницу источника по списку использованной литературы, который приводится в конце работы. Цитата в тексте приводится в кавычках, а после нее в скобках указывается источник с указанием страницы, например, [32, с. 3]. Сам этот источник с полным наименованием, указанием автора опубликованной работы должен быть в списке использованной литературы и иметь порядковый номер. Такой порядок оформления ссылок на источник позволяет избегать повторения названий источников при многократном их использовании в тексте работы. Если дается свободный пересказ принципиальных положений тех или иных авторов, то достаточно указать в скобках, после изложения позаимствованных положений, номер источника по списку использованной литературы без указания номера страницы.

Нумерация страниц, составляющих контрольную работу, начиная с титульного листа, приводится сплошной. При этом титульный лист и содержание считаются, но не нумеруются. Нумерация начиная с введения, т.е. с третьей страницы. Номера страниц проставляются по центру в нижней части страницы.

Титульный лист имеет единую форму и представлен в приложении А.

Содержание. В нем последовательно указываются наименования частей контрольной работы: введение; названия разделов; заключение; список использованной литературы; приложения. Против каждого наименования частей работы в правой стороне листа указывается номер страницы, с которой начинается данная часть.

Текст работы по разделам размещается таким образом, чтобы каждый раздел начинался с новой страницы (листа). Названия разделов печатаются заглавными буквами; точки в конце названий разделов не ставятся.

Заголовки. Заголовки разделов следует располагать посередине строки без точки в конце и без переносов, печатать заглавными буквами, не подчеркивать, использовать жирное начертание.

Расстояние между названием раздела и основным текстом – два полуторных интервала. Расстояние между **ВВЕДЕНИЕМ, ЗАКЛЮЧЕНИЕМ, СПИСКОМ ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ** и тестом – два полуторных интервала.

Например:

1 МАРКЕТИНГОВЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ НОВОЙ УСЛУГИ

Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст ТекстТекст Текст Текст Текст
Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст
Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст.

Таблицы. Размещение таблиц зависит от их объема. Громоздкие таблицы должны быть вынесены в приложения. В текст работы могут вводиться небольшие таблицы. При этом важно, чтобы таблица органически была связана с текстом. Каждая таблица должна иметь порядковый номер и тематический заголовок. На одной строке, в центре, пишется слово Таблица, ставится ее номер, затем тире и название таблицы с заглавной буквы. Используется сквозная нумерация таблиц по всему тексту контрольной работы.

На каждую таблицу необходима ссылка в тексте, например: данные объемов продаж (табл. 1) свидетельствуют, что.....

Если таблица занимает более одной страницы, над ее продолжением сверху справа ставится Продолжение таблицы 1, если таблица заканчивается также сверху справа – Окончание таблицы 1. В этом случае вместо заголовков граф переносят строку с номерами столбцов. Внутри таблицы допускается 12 шрифт и одинарный интервал.

Например:

Таблица 1 – Объемы продаж услуг по основным туристским направлениям ООО «Скатт» в 2015-2016 гг.

Туристское направление	2015г.				2016 г.			
	План., тыс. руб.	Факт., тыс. руб.	% выполнения	+/-, тыс. руб.	План., тыс. руб.	Факт., тыс. руб.	% выполнения	+/-, тыс. руб.
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Индия	1186,7	1226,1	103,32	+39,4	1724,9	1944,0	112,70	+219,1
Китай	1048,0	1064,8	101,52	+16,8	1834,6	1855,9	101,16	+21,3
Таиланд	34,0	34,2	100,59	+0,2	37,9	38,9	102,64	+1,0
Хорватия	66,8	67,1	100,45	+0,3	124,7	125,4	100,56	+0,7
Всего	2335,5	2392,2	102,43	+56,7	3722,1	3964,2	106,5	+242,1

Наличие диаграмм, графиков и схем способствует наглядности

рассматриваемых положений, облегчает восприятие текста, повышает культуру изложения и позволяет в лаконичной форме отразить полноту знаний студента по исследуемому вопросу. При выполнении графического материала обязательными являются требования аккуратности и лаконизма в выборе средств и цветов оформления иллюстраций.

Нумерация рисунков сквозная по всей работе. Номер и наименование рисунка оформляются под рисунком и выравниваются по центру строки. В тексте на иллюстрацию делается ссылки либо в круглых скобках (рис.1), либо в виде оборота типа «... как видно на рис. 1», или «...как это видно из рис.1». Пример оформления рисунка:



Рисунок 1 – Модель пяти сил конкуренции М. Портера

Приложения состоят из таблиц, но могут включать формы отчетности, схемы большого формата, сценарии мероприятия. Приложения подшиваются строго в той последовательности, в какой они рассматриваются в тексте работы. Каждое приложение должно иметь название, раскрывающее его содержание.

Каждое приложение должно начинаться с новой страницы с указанием в правом верхнем углу слова **ПРИЛОЖЕНИЕ** и иметь тематический заголовок, который (заголовок) пишется в центре заглавными жирными буквами. Если приложений несколько, то они обозначаются заглавными буквами, например, **ПРИЛОЖЕНИЕ А**, **ПРИЛОЖЕНИЕ Б** и т.д. Если приложение продолжается на следующей странице, то необходимо в правом верхнем углу написать **ПРОДОЛЖЕНИЕ ПРИЛОЖЕНИЯ А**, а если заканчивается, то **ОКОНЧАНИЕ ПРИЛОЖЕНИЯ А**.

Связь основного текста с приложениями осуществляется через ссылки, которые употребляются со словом «смотри». Оно обычно сокращается и заключается вместе в круглые скобки по форме (см. приложение А).

Приложения обозначаются заглавными буквами русского алфавита, начиная с А (за исключением букв Ё, З, Й, О, Ч, Ъ, Ы, Ъ).

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ приводится после основной части работы.

Все использованные литературные источники располагаются по алфавиту фамилий авторов или заглавий.

Источники на иностранном языке обычно размещают по алфавиту после перечня всех источников на русском языке.

Примеры:

1. Библиографическое описание документа. Общие требования и правила составления: ГОСТ 7.1.84. – Введ. 1. – 1.86. – М., 1984. – 75 с.
2. Конституция Российской Федерации: Принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 г. – М.: Юрист, 1997. – 31 с.
3. Лейфер Л.А. Точность результатов оценки и пределы ответственности оценщика [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.pcfko/research29html1#1>
4. О государственной комиссии по торговле, качеству товаров и защите прав потребителей: Постановление Правительства РФ от 14 июля 1997 г. // Собрание законодательства РФ. – 1997. – № 29 – Ст. 3529.
5. Орлова О.П. Маркетинговые коммуникации как инструмент развития регионального рынка // Маркетинг в России и за рубежом. – 2005. – № 1. – С. 67–70.
6. Романов А.Н. Маркетинг: учебник / А.Н. Романов, Ю.Ю. Корлюгов, С.А. Красильник и др. – М.: Банки и биржи, БНИТИ, 1996. – 560 с.
7. Сайт журнала ProHOTEL [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.prootel.ru/region/malyie-gostinitsy>

ПРИЛОЖЕНИЕ А

ПРИМЕР ОФОРМЛЕНИЯ ТИТУЛЬНОГО ЛИСТА

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Кафедра маркетинга и сервиса

КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА

по дисциплине «Менеджмент в сфере услуг»

Направление подготовки _____

Руководитель

(ФИО)

(ученая степень, звание)

**Автор контрольной
работы**

(ФИО)

(группа)

Новосибирск 201_

СОДЕРЖАНИЕ

	ВВЕДЕНИЕ	2
1	ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ	
	Теории управления человеком	3
2	ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ	8
2.1	Характеристика организации и построение «дерева целей»	8
2.2	Анализ внешней среды организации	10
2.3	Организационная структура организации	12
2.4	Анализ системы мотивации персонала организации	14
	ЗАКЛЮЧЕНИЕ	15
	СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ	16

Оцениваемые позиции: умение правильно выделять главные вопросы в структуре работы, логически их выстраивать, умение собрать необходимую информацию из актуальных источников, умение делать грамотные выводы, степень самостоятельности и соответствие оформления требованиям.

2. Критерии оценки

Контрольная работа оценивается в соответствии с приведенными ниже критериями.

- Работа считается **не выполненной**, если выполнены не все части контрольной работы, отсутствует необходимая информация, структура работы не логична, выводы сделаны неверно или отсутствуют и оформление не соответствует предъявляемым требованиям, оценка составляет до 10 баллов.
- Работа считается выполненной **на пороговом** уровне, если части контрольной работы выполнены формально: собранная информация не актуальна или ограничена по содержанию, структура работы не логична, выводы сделаны не полностью или с ошибками и оформление не полностью соответствуют предъявляемым требованиям, оценка составляет от 10 до 12 баллов.
- Работа считается выполненной **на базовом** уровне, если все части контрольной работы выполнены, собранная информация позволяет сделать контрольную работу на должном уровне, выводы сделаны верно, оформление соответствует всем предъявляемым требованиям, оценка составляет от 13 до 16 баллов.
- Работа считается выполненной **на продвинутом** уровне, если все части контрольной работы выполнены, собранная информация актуальная и позволяет сделать контрольную работу на высоком уровне, выводы сделаны верно, оформление соответствует все предъявляемым требованиям степень самостоятельности – высокая и полное соответствие оформления требованиям, оценка составляет от 17 до 20 баллов.

3. Шкала оценки

В общей оценке по дисциплине баллы за контрольную работу учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.