

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: 43.03.01 Сервис, профиль: Социально-культурный сервис

Курс: 2, семестр : 4

Факультет бизнеса,

		Семестр
№	Вид деятельности	4
1	Всего зачетных единиц (кредитов)	5
2	Всего часов	180
3	Всего занятий в контактной форме, час.	67
4	Лекции, час.	18
5	Практические занятия, час.	36
6	Лабораторные занятия, час.	0
7	из них в активной и интерактивной форме, час.	10
8	Аттестация, час.	2
9	Консультации, час.	11
10	Самостоятельная работа, час.	113
11	Виды самостоятельной работы (курсовой проект, курсовая работа, РГЗ, подготовка к контрольной работе)	КР
12	Вид аттестации	Э

Рабочая программа составлена на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению (специальности): 43.03.01 Сервис

ФГОС введен в действие приказом №1169 от 20.10.2015 г. , дата утверждения: 12.11.2015 г.

Место дисциплины в структуре учебного плана: Блок 1, базовая

Рабочая программа разработана на основе компетентностной модели выпускника по направлению (специальности): 43.03.01 Сервис

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:	
36. знать принципы	процесса разработки, принятия, организации исполнения управленческих решений
у4. уметь оценивать управление предприятием с позиции внутреннего состояния и внешнего окружения	
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 сервиса; в части следующих результатов обучения:	
32. знать методы и источники сбора информации по объектам сервиса	
Компетенция ФГОС: ПК.12 готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов; в части следующих результатов обучения:	
у1. уметь осуществлять контроль качества и определять эффективность системы контроля в организации	
Компетенция ФГОС: ПК.2 готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства; в части следующих результатов обучения:	
31. знать основные виды стратегий организации, в том числе сервисные, маркетинговые, инновационные	
32. знать принципы, этапы и виды планирования в организации	
Компетенция ФГОС: ПК.4 готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; в части следующих результатов обучения:	
у5. уметь проводить исследования потребителей для разработки стратегии и тактики сервисной организации	

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.1.32 знать методы и источники сбора информации по объектам сервиса	
1. анализировать макро- и микроокружение предприятия сервиса различными методами, выделяя предпочтения целевых групп потребителей	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
2. о различных концепциях управления предприятием в зависимости от уровня нестабильности внешней среды	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ОК.2.36 знать принципы процесса разработки, принятия, организации исполнения управленческих решений	
3. решения стандартных практических задач, возникающих в управлении организациями	Лекции; Практические занятия
4. содержание процесса принятия и реализации управленческих решений	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ОК.2.у4 уметь оценивать управление предприятием с позиции внутреннего состояния и внешнего окружения	
5. оценивать потенциал предприятия и возможности улучшения обслуживания клиентов	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
6. навыками формирования организационной структуры предприятия на основе оценки управления и влияния факторов внешней среды	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа

7.оценивать эффективность основных подходов в управлении предприятием	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
8.оценивать тип организационной культуры и разрабатывать мероприятия по развитию организационной культуры в зависимости от выбранной стратегии развития	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
9.проведения оценки эффективности деятельности менеджеров	Лекции; Практические занятия
ПК.2.31 знать основные виды стратегий организации, в том числе сервисные, маркетинговые, инновационные	
10.о современных направлениях развития предприятий и организаций сервиса	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
11.подходы к формированию системы целей организации, сущность метода управления по целям	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
12.разрабатывать стратегию предприятия сервиса в соответствии с мировыми тенденциями развития сферы услуг	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ПК.2.32 знать принципы, этапы и виды планирования в организации	
13.об особенностях современного менеджмента в сфере услуг	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
14.процесс разработки краткосрочных и долгосрочных планов в организации	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
15.разрабатывать план сервисной организации с учетом внутреннего потенциала и состояния внешней среды	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ПК.4.у5 уметь проводить исследования потребителей для разработки стратегии и тактики сервисной организации	
16.методы определения потребностей потребителей сервисной организации	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
17.разработки стратегии и тактики сервисной организации с учетом выявленных потребностей	Лекции; Практические занятия
ПК.12.у1 уметь осуществлять контроль качества и определять эффективность системы контроля в организации	
18.о концепциях эффективности менеджмента	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
19.процесс формирования показателей и осуществления контроля разнообразных процессов	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
20.оценивать эффективность системы контроля в организации	Лекции; Практические занятия
21.сущность, этапы и методы контроля	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 сервиса: основные понятия и определения	0	1	13, 2	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. Природа и состав функций управления. Рыночная экономика и менеджмент. Особенности современного менеджмента на предприятиях сервиса. 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	2, 6	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	2, 4, 6	Изучаются: 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	10, 11	Изучаются: Понятие "цель" и значение постановки целей в управлении. Миссия как основа для выработки целей организации. Свойства и классификации целей. Особенности формулирования миссии для сервисных 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	1, 10, 12, 14, 15, 17	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 сервиса.

6. Организация взаимодействия и полномочия	0	2	1, 10, 2, 6, 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 сервисе.
7. Мотивация деятельности в менеджменте	0	1	2, 3, 5, 7, 9	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	19, 20, 21, 3, 7, 9	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	18, 2, 4	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	16, 2, 4	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 сервиса
Дидактическая единица: Групповая динамика и руководство				

11. Социофакторы и этика менеджмента	0	1	10, 2, 8	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	12, 2, 4, 5, 9	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	2, 3, 4, 7, 9	Изучаются: Понятие "метод управления". Классификация методов управления, их направленность. Организационно-административные, экономические, социально- психологические методы управления. Методы управления, используемые в организациях сервиса.
14. Эффективность менеджмента	0	2	18, 3, 5, 7, 9	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. Управление в организации сервиса: основные понятия и определения	1	2	1, 13, 2	Понятия "управление" и "менеджмент", их единство и отличительные особенности. Особенности современного менеджмента. Групповая работа по выявлению требований к менеджерам различных уровней.
2. Общая теория систем	0	2	2, 6	Понятие системы, виды, свойства систем. Примеры систем. Индивидуальная работа по описанию заданного объекта как системы, ее характеристика
3. Методологические основы менеджмента	1	2	1, 2, 4, 6	Специфические принципы управления социально-экономическими системами. Групповая работа "Разработка сценария развития социально-экономической системы (на примере заданного объекта)"
4. Целенаправленность в управлении	0	2	10, 11	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	2	4	1, 10, 12, 14, 15	Методы анализа внешней и внутренней среды. Построение SWOT- матрицы. Кейс "Разработка стратегии организации сервиса"
6. Организация взаимодействия и полномочия	0	4	10, 2, 6, 7	Организационные отношения в системе менеджмента. Формы организации системы менеджмента. Современные концепции организации. Разработка организационной структуры предприятия.

7. Мотивация деятельности в менеджменте	1	2	1, 2, 3, 5, 7, 9	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	2	1, 19, 20, 21, 3, 7, 9	Анализ и оценка эффективности системы контроля и регулирования в организации. Ситуационная задача "Разработка индикаторов удовлетворенности клиентов". Определение объектов контроля в сервисной организации
Дидактическая единица: Связующие процессы менеджмента				
9. Моделирование ситуаций и разработка решений	2	4	1, 18, 2, 4	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"
10. Коммуникационный процесс	0	2	16, 2, 4	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	10, 2, 8	Разработка технологической схемы анализа и предупреждения конфликтной ситуации
12. Функция руководства. Лидерство (стили руководства) в менеджменте	1	4	1, 12, 2, 4, 5, 9	Стиль менеджмента и имидж менеджера. Групповая работа по использованию "управленческой решетки" Дж.Моутона и Р.Блейка при составлении проектов должностных инструкций руководителей различных уровней
Дидактическая единица: Обеспечение эффективности деятельности предприятий сферы услуг				
13. Система методов управления	1	2	1, 2, 3, 4, 7, 9	Разработка системы методов управления для предприятия (в зависимости от сложности решаемых задач и степени зрелости персонала)

14. Эффективность менеджмента	0	2	17, 3, 5, 7, 9	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	Курсовая работа	1, 11, 4, 6, 8	30	4
Подготовка и защита курсовой работы в соответствии с методическими указаниями: 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. Организация самостоятельной работы студентов Новосибирского государственного технического университета : методическое руководство / Новосиб. гос. техн. ун-т ; [сост.: Ю. В. Никитин, Т. Ю. Сурнина]. - Новосибирск, 2016. - 19, [1] с. : табл.. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000234042				
2	Подготовка к занятиям	1, 10, 11, 13, 15, 2, 21, 4, 5, 6	49	4
Самостоятельное изучение теоретического материала: 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. Организация самостоятельной работы студентов Новосибирского государственного технического университета : методическое руководство / Новосиб. гос. техн. ун-т ; [сост.: Ю. В. Никитин, Т. Ю. Сурнина]. - Новосибирск, 2016. - 19, [1] с. : табл.. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000234042				
3	Подготовка к аттестации	1, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 18, 19, 2, 21, 4, 6, 7, 8	34	3
Подготовка к экзамену по теоретическим вопросам: 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. Организация самостоятельной работы студентов Новосибирского государственного технического университета : методическое руководство / Новосиб. гос. техн. ун-т ; [сост.: Ю. В. Никитин, Т. Ю. Сурнина]. - Новосибирск, 2016. - 19, [1] с. : табл.. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000234042				

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	ОПК.1;
Формируемые умения: з2. знать методы и источники сбора информации по объектам сервиса		
Краткое описание применения: На пратиктических и семинарских занятиях проходят дискуссии по проблемным вопросам организации и управления в организациях сервиса		
Подробная информация об использовании технологии приводится в "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	Кейс-стади	ОПК.1;
Формируемые умения: з2. знать методы и источники сбора информации по объектам сервиса		
Краткое описание применения: По отдельным темам дисциплины проходит групповое обсуждение практического материала по актуальным темам в сфере услуг		
Подробная информация об использовании технологии приводится в "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."		

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 (тесты) 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>	25	50
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>Курсовая работа:</i>	50	100 (в состав баллов за КР)
<i>Экзамен:</i>	20	40
Контролирующие материалы - список вопросов		

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

Таблица 6.2

Коды компетенций ФГОС	Результаты обучения	Формы контроля	
		Защита КП/КР	Экзамен
ОК.2	з6. знать принципы процесса разработки, принятия, организации исполнения управленческих решений	+	+

	у4. уметь оценивать управление предприятием с позиции внутреннего состояния и внешнего окружения	+	+
ОПК.1	з2. знать методы и источники сбора информации по объектам сервиса	+	+
ПК.12	у1. уметь осуществлять контроль качества и определять эффективность системы контроля в организации	+	+
ПК.2	з1. знать основные виды стратегий организации, в том числе сервисные, маркетинговые, инновационные	+	+
	з2. знать принципы, этапы и виды планирования в организации	+	+
ПК.4	у5. уметь проводить исследования потребителей для разработки стратегии и тактики сервисной организации	+	+

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

7. Литература

Основная литература

1. Коротков Э. М. Менеджмент : учебник для бакалавров : [по направлению и специальности "Менеджмент"] / Э. М. Коротков. - М., 2012. - 640 с. : табл.
2. 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.
3. 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.
4. 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.
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.

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. Менеджмент в сфере культуры и искусства: Учебное пособие / М.П. Переверзев, Т.В. Косцов. Под ред. Переверзева.М.П. - М.: ИНФРА-М, 2007. - 192 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-16-002862-0 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=125483> - Загл. с экрана.
4. 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
5. Переверзев М. П. Менеджмент в сфере культуры и искусства : учебное пособие / М. П. Переверзев, Т. В. Косцов. - М., 2007. - 189, [1] с. : ил., табл.
6. 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..
7. Чудновский А. Д. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : [учебник по специальности "Менеджмент организации"] / А. Д. Чудновский. - М., 2007. - 318, [1] с. : схемы, табл.

8. 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 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.
3. 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.
4. Организация самостоятельной работы студентов Новосибирского государственного технического университета : методическое руководство / Новосиб. гос. техн. ун-т ; [сост.: Ю. В. Никитин, Т. Ю. Сурнина]. - Новосибирск, 2016. - 19, [1] с. : табл.. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000234042

8.2 Специализированное программное обеспечение

- 1 Microsoft Windows
- 2 Microsoft Office

9. Материально-техническое обеспечение

Презентационное оборудование

№	Наименование	Назначение
1	Презентационное оборудование (мультимедиа-проектор, экран, компьютер для управления)	Презентационное оборудование используется во время 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: 43.03.01 Сервис, профиль: Социально-культурный сервис

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	зб. знать принципы процесса разработки, принятия, организации исполнения управленческих решений	Контроль и регулирование в системе менеджмента Методологические основы менеджмента Моделирование ситуаций и разработка решений Система методов управления Эффективность менеджмента Основы теории систем	Курсовая работа, разделы. 1,2,4,5	Экзамен, вопросы 4-13,26-28,36-40
ОК.2	у4. уметь оценивать управление предприятием с позиции внутреннего состояния и внешнего окружения	Контроль и регулирование в системе менеджмента Методологические основы менеджмента Мотивация деятельности в менеджменте Организация взаимодействия и полномочия Система методов управления Социофакторы и этика менеджмента Функция руководства. Лидерство (стили руководства) в менеджменте Эффективность менеджмента	Курсовая работа, разделы 4,5	Экзамен, вопросы 10-13, 23-31, 35,41,42
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 сервиса	з2. знать методы и источники сбора информации по объектам сервиса	Коммуникационный процесс Методологические основы менеджмента Моделирование ситуаций и разработка решений Организация взаимодействия и полномочия Планирование как функция менеджмента Управление в организации сервиса: основные понятия и определения	Курсовая работа, разделы 3,4,5	Экзамен, вопросы 1-3, 10-13, 19-25, 29-31, 43-44
ПК.12/СР готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических	у1. уметь осуществлять контроль качества и определять эффективность системы контроля в организации	Контроль и регулирование в системе менеджмента Эффективность менеджмента	Курсовая работа, разделы 5	Экзамен, вопросы 26-28, 40-42

процессов, используемых ресурсов				
ПК.2/ОУП готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	31. знать основные виды стратегий организации, в том числе сервисные, маркетинговые, инновационные	Планирование как функция менеджмента Функция руководства. Лидерство (стили руководства) в менеджменте Целенаправленность в управлении	Курсовая работа, разделы 2,3	Экзамен, вопросы 14—22,32-34
ПК.2/ОУП	32. знать принципы, этапы и виды планирования в организации	Планирование как функция менеджмента Управление в организации сервиса: основные понятия и определения	Курсовая работа, разделы 1,3,5	Экзамен, вопросы 1-4,19-22
ПК.4/НИ готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов	у5. уметь проводить исследования потребителей для разработки стратегии и тактики сервисной организации	Планирование как функция менеджмента Эффективность менеджмента Коммуникационный процесс	Курсовая работа, разделы 3,5	Экзамен, вопросы 19-22, 35-38,43-44

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/СР, ПК.2/ОУП, ПК.4/НИ.

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

В 4 семестре обязательным этапом текущей аттестации является курсовая работа. Требования к выполнению курсовой работы, состав и правила оценки сформулированы в паспорте курсовой 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/СР, ПК.2/ОУП, ПК.4/НИ, 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 1-23, второй вопрос из диапазона вопросов 24-42 (список вопросов приведен ниже). Также в ходе экзамена студент выполняет тест, состоящий из 10 вопросов. 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. Сервисная организация как система.
2. Анализ внутренней и внешней среды сервисной 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 не принципиальные 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. Сервисная организация как система.
11. Понятие «система управления».
12. Функции управления.
13. Цикл управления.
14. Принципы управления.
15. Миссия сервисной организации 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 сервисной 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 курсовой работы

по дисциплине «Менеджмент в сфере услуг», 4 семестр

1. Методика оценки.

Цель курсовой работы – проверить теоретические знания студента и его умение применять на практике основные положения дисциплины.

Курсовая работа состоит из введения, пяти разделов, заключения, списка использованной литературы. Во введении излагается цель исследования, название объекта управления и его краткая характеристика, структура работы. Выполнение каждого раздела курсовой работы должно сопровождаться написанием теоретической части, включающей основные определения, классификации, принципы и подходы данной темы. В заключении приводятся выводы об особенностях управления выбранным объектом сервиса и туризма в современных условиях.

Студент выбирает любой реально существующий объект управления (туристическую фирму, гостиницу, библиотеку, культурно-развлекательный центр, кинотеатр и т.д.), но при этом объект должен быть уникальным и исследование двух одинаковых объектов в одной группе не допускается.

План курсовой работы

1 СИСТЕМНЫЙ ПОДХОД В УПРАВЛЕНИИ

1.1 Теоретическая часть

- привести определения понятия «системы» (не менее пяти), дать их сравнительный анализ с точки зрения целей исследования;
- привести классификации систем по различным признакам.

1.2 Практическая часть

- представить экономический объект в виде системы как совокупности составляющих ее подсистем (I уровень). Далее в каждой подсистеме выделить элементы (II уровень), образующие данные подсистемы. Указать связи между элементами на каждом из рассматриваемых уровнях.
- дать характеристику объекта как системе с точки зрения поведения, сложности, отношения к внешней среде, структурной неоднородности и т.д.

2 ЦЕЛЕПОЛАГАНИЕ В УПРАВЛЕНИИ

2.1 Теоретическая часть

- привести определения понятий «миссия», «цель», «задача», а также примеры миссий реально существующих компаний как российских, так и зарубежных (не менее пяти);
- дать характеристику целей, их видов; раскрыть сущность метода построения «дерева целей», выделив преимущества метода управления по целям.

2.2 Практическая часть

- сформировать миссию для исследуемого объекта управления;
- построить дерево целей для анализируемого объекта, включающее не менее чем 3 уровня.

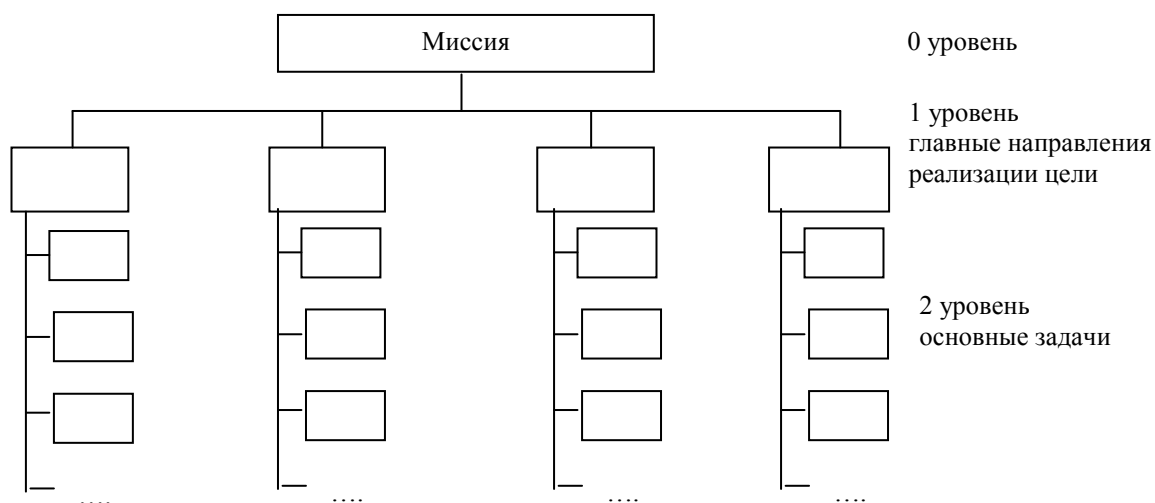


Рисунок 1 – Дерево целей

3 АНАЛИЗ ВНЕШНЕЙ И ВНУТРЕННЕЙ СРЕДЫ ПРЕДПРИЯТИЯ

3.1 Теоретическая часть

- привести краткую характеристику основных методов анализа: PEST-анализ, модель «Пять сил конкуренции» (М.Портера), профиль среды, метод «5х5», SNW-анализ, SWOT-анализ и др.

3.2 Практическая часть

- провести анализ внешней и внутренней среды исследуемого объекта методами PEST-анализа, модели М.Портера, SWOT-анализа (см.таблицы 1,2 и рисунок 1).

Таблица 1 – PEST - анализ тенденций, имеющих существенное значение для развития предприятия сервиса и туризма

Политика		Экономика	
1	2	3	4
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 ставки рефинансирования ЦБ РФ

6.	Международная ситуация (особенно важно для сферы туризма)	6.	Прогнозируемое изменение внешних издержек
...	...	...	...
	Сценарий №1: политика		Сценарий №1: экономика
	Сценарий №2: политика		Сценарий №2: экономика
Социум		Технология	
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 №1: социум		Сценарий №1: технология
	Сценарий №2: социум		Сценарий №2: технология

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

Фактор внешней среды	Содержание фактора	Влияние на систему
1	2	3
1.Влияние потребителей	Перечень всех групп потребителей	Необходимо выделить предпочтения каждой группы и оценить, каким образом учитываются интересы каждой группы клиентов на предприятии сервиса/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, предоставляемые различным группам	Оценить развитие интересов клиентов и их возможные предпочтения

	клиентов возможности удовлетворения потребности	другие
5. Влияние новых конкурентов	Необходимо определить барьеры входа на рынок и их величину	Оценить степень влияния новых конкурентов на деятельность организации

	Возможности: 1. 2. 3. ...	Угрозы: 1. 2. 3. ...
Сильные стороны: 1. 2. 3. ...	Поле «СИБ»	Поле «СИУ»
Слабые стороны: 1. 2. 3. ...	Поле «СЛВ»	Поле «СЛУ»

Рисунок 1 – SWOT-анализ

4 ПРОЕКТИРОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИОННОЙ СТРУКТУРЫ УПРАВЛЕНИЯ

4.1 Теоретическая часть

- дать определение понятия «организационная структура управления», характеристику основных видов организационных структур с указанием их преимуществ и недостатков;
- указать принципы построения организационных структур (с учетом мнений различных авторов)

4.2 Практическая часть

- построить структуру управления в соответствии с выделенными в разделе субъектами управления, определив их иерархическую соподчиненность и горизонтальные связи. Выделить линейную и функциональную составляющие в организационной структуре;
- определить вид спроектированной организационной структуры.
- рассмотреть этапы выработки управленческого решения в данной организационной структуре на примере проблемы повышения качества обслуживания клиентов.

5 ПРИРОДА И СОСТАВ ФУНКЦИЙ МЕНЕДЖМЕНТА

5.1 Теоретическая часть

- привести определение понятия «функция управления», классификацию функций управления;
- дать краткую характеристику общих (основных) функций управления,

5.2 Практическая часть

- исходя из выделенных целей системы (подсистемы) сформулировать содержание общих функций управления (планирование, организация, контроль и регулирование, мотивация);
- определить субъекты управления, ответственные за выполнение намеченных задач.
- указать связи с другими субъектами, в том числе внешней среды, необходимые для успешной реализации функций.

Таблица 3 – Перечень и содержание функций управления, и субъекты, их реализующие

Цели управления	Общие функции управления	Содержание функции	Орган, ответственный за выполнение функции	С какими подразделениями существует информационная связь
	Планирование Организация и координация Мотивация Контроль и регулирование			

ОФОРМЛЕНИЕ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

К оформлению курсовой работы предъявляются высокие требования. Законченная курсовая работа должна быть выполнена на компьютере. Объем курсовой работы - 30-40 страниц текста, напечатанного через 1,5 интервала. Шрифт Times New Roman, кегль 14.

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

Текст курсовой работы 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 курсовой работы должен быть четким, ясным, грамотным. Простота и доступность изложения содержания темы являются важным достоинством курсовой 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 выпускника. 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 курсовой работы 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.

Курсовая работа при ее оформлении и компоновке должна включать: титульный лист; содержание; текст работы, подразделяющийся на введение, главы, внутри которых выделяются параграфы; заключение; список использованной литературы; приложения.

Нумерация страниц, составляющих курсовую 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 реквизиты для всех курсовых работ. Он оформляется по установленному образцу (приложение А).

Содержание. В нем последовательно указываются наименования частей курсовой работы: введение; названия глав и входящих в них параграфов; заключение; список использованной литературы; приложения. Против каждого наименования частей работы в

правой стороне листа указывается номер страницы, с которой начинается данная часть. Перед названием глав и параграфов пишутся их номера.

Текст работы по главам и параграфам размещается таким образом, чтобы каждая глава начиналась с новой страницы (листа). Названия глав печатаются заглавными буквами, параграфов – строчными; точки в конце названий глав и параграфов не ставятся. Текст параграфов в пределах главы идет сразу после конца предыдущего параграфа.

Заголовки. Для лучшего восприятия текст курсовой работы разбивается на главы и параграфы. Главы и параграфы должны иметь заголовки, четко и кратко отражающие их содержание. Главы в курсовой работы нумеруются по порядку арабскими цифрами.

Параграфы нумеруются в пределах каждой главы и их номера состоят из номера главы и номера параграфа данной главы, отделенного от номера главы точкой. Введение, заключение, список использованной литературы не нумеруются.

Заголовки глав следует располагать посередине строки без точки в конце и без переносов, печатать заглавными буквами, не подчеркивать, использовать жирное начертание. Заголовки параграфов следует располагать по центру без точки в конце и переносов, печатать строчными буквами, использовать жирное начертание.

Расстояние между названием главы и параграфа – два полуторных интервала. Расстояние между названием параграфа и основным текстом – один полуторный интервал.

Например:

1 СИСТЕМНЫЙ ПОДХОД В УПРАВЛЕНИИ

1.1 Теоретическая часть

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 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, слева направо пишется слово **Таблица**, ставится ее номер, затем тире и название таблицы с заглавной буквы. Используется сквозная нумерация таблиц по всему тексту курсовой работы.

Например:

Таблица 1 – Предпочтения населения в области проведения досуга

Место проведения досуга	Виды досуга	Количество респондентов (в %)
1	2	3
Дома	Чтение книг, журналов	54 %
	Просмотр телепередач, видеофильмов	87 %
	Занятия декоративно художественным творчеством	22%
	Сочинение (стихи, проза)	5 %
	Компьютер	59%
	Спорт, здоровый образ жизни	24%
	Общение с друзьями	73 %
	Другое	3 %
	Затруднились ответить	1 %

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 ставится **Продолжение таблицы 1**, если таблица заканчивается также сверху – **Окончание таблицы 1**. В этом случае вместо заголовков граф переносят строку с номерами столбцов. Внутри таблицы допускается 12 шрифт и одинарный интервал.

Наличие диаграмм, графиков и схем в курсовой работе 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

Формулы. Если в курсовой работе используются формулы, то их располагают на отдельных строках и нумеруют арабскими цифрами в круглых скобках у правого края страницы. Нумерация должна быть сквозной по всей курсовой работе. При ссылке на какую-либо формулу ее номер ставят в той же графической форме, что и после формул, т.е. арабскими цифрами в круглых скобках. Например: в формуле (2); из уравнения (5) вытекает ... Если использовалась формула, то после ее написания необходимо объяснить символы, входящие в формулу (т. е. дать экспликацию).

Пример:

$$V = Q + Z - E + I , \quad (1)$$

где V – емкость рынка; Q – производство товаров; Z – остаток товарных запасов; E – экспорт; I – импорт .

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).

В содержании курсовой работы приложение составляет самостоятельную рубрику. Название каждого приложения в содержании не указывается.

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

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. Дэй Дж. Стратегический маркетинг / Дж. Дэй – М.: ЭКСМО-Пресс, 2002. – 640 с.
3. Конституция Российской Федерации: Принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 г. – М.: Юрист, 1997. – 31 с.
4. Лейфер Л.А. Точность результатов оценки и пределы ответственности оценщика [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.pcfko/research29html1#1>
5. 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.
6. Орлова О.П. Маркетинговые коммуникации как инструмент развития регионального рынка // Маркетинг в России и за рубежом. – 2005. – № 1. – С. 67–70.
7. Романов А.Н. Маркетинг: учебник / А.Н. Романов, Ю.Ю. Корлюгов, С.А. Красильник и др. – М.: Банки и биржи, БНИТИ, 1996. – 560 с.
8. Сайт журнала ProHOTEL [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.prootel.ru/region/malyie-gostinits>

ПРИЛОЖЕНИЕ А

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

Кафедра маркетинга и сервиса

КУРСОВАЯ РАБОТА

по дисциплине «Менеджмент в сфере услуг»

на тему: «Проектирование системы управления»

Руководитель:

Автор:

студент гр. _____

Дата сдачи:

Новосибирск, 201__ г.

2. Шкала оценки.

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

3. Примерный перечень тем курсовой работы.

1. Проектирование системы управления в свадебном агентстве
2. Проектирование системы управления в ночном клубе
3. Проектирование системы управления спортивного комплекса
4. Проектирование системы управления в театральной студии
5. Проектирование системы управления в театре
6. Проектирование системы управления в гостиничном комплексе
7. Проектирование системы управления в кинотеатре
8. Проектирование системы управления в салоне красоты
9. Проектирование системы управления в музее
10. Проектирование системы управления в агентстве праздников
11. Проектирование системы управления в турфирме
12. Проектирование системы управления в гостиничном комплексе
13. Проектирование системы управления в детском развлекательном центре
14. Проектирование системы управления в салоне красоты
15. Проектирование системы управления в агентстве праздников

4. Перечень вопросов к защите курсовой работы

1. Дайте краткую характеристику объекту наблюдения курсовой работы.
2. Какие элементы системы управления организации Вы выделили?
3. Охарактеризуйте организацию как систему с точки зрения, сложности, подвижности, отношения к внешней среде и т.д.
4. Назовите миссию организации?
5. Какие цели Вы определили для развития организации?
6. Какие инструменты Вы использовали для анализа внешней и внутренней среды организации?
7. Сделайте выводы и влияния факторов макро и микроокружения на деятельность организации.
8. Назовите сильные и слабые стороны Вашей организации.
9. Какие направления развития организации Вы определили, проводя SWOT-анализ?
10. Какой тип организационной структуры Вашей организации?
11. Какие функции реализуются в подразделениях организации?
12. Какие подразделения или лица будут нести ответственность за реализацию целей организации?