

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

МЕНЕДЖМЕНТ В СЕРВИСЕ

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): «Сервис транспортных средств»

Форма обучения: заочная

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Срок обучения: заочная форма – 4 года 6 мес.

Вид учебной работы	Трудоемкость, часы (з.е.)
	Заочная форма
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем:	14(0,39)
Аудиторные занятия, часов всего, в том числе:	12(0,33)
• лекции	4(0,11)
• практические	8(0,22)
Промежуточная аттестация (контактная работа)	2(0,06)
2. Самостоятельная работа студентов, всего	123(3,42)
3. Промежуточная аттестация: экзамен	7(0,19)
Итого	144(4)

Антонова М.А. Менеджмент в сервисе: Рабочая программа дисциплины (модуля). – Казань: Казанский кооперативный институт (филиал) Российского университета кооперации, 2018. – 61 с.

Рабочая программа по дисциплине (модулю) «Менеджмент в сервисе» по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность «Сервис транспортных средств» составлена Антоновой М.А., к.н., доцентом кафедры экономики и инноватики Казанского кооперативного института в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки «Сервис», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «20» октября 2015 г. № 1169, и учебным планом по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Сервис транспортных средств» (год начала подготовки -2018).

Рабочая программа:

обсуждена и рекомендована к утверждению решением кафедры экономики и инноватики Казанского кооперативного института (филиала) от 19.05.2018, протокол № 15

одобрена Научно-методическим советом Казанского кооперативного института (филиала) от 23.05.2018, протокол №5

утверждена Ученым советом Российского университета кооперации от 30.05.2018, протокол №7

© АНОО ВО ЦС РФ
«Российский университет
кооперации» Казанский
кооперативный институт
(филиал), 2018
© Антонова М.А., 2018

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи освоения дисциплины (модуля).....	4
2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы	4
3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю).....	4
4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы	5
5. Содержание дисциплины (модуля).....	6
5.1. Содержание разделов, тем дисциплины (модуля).....	6
5.2. Междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами (модулями)	7
5.3. Разделы, темы учебной дисциплины (модуля) и виды занятий.....	7
6. Лабораторный практикум	8
7. Практические занятия (семинары).....	8
8. Примерная тематика курсовых проектов (работ).....	9
9. Самостоятельная работа студента	9
10. Перечень учебно–методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	10
11. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля):.....	11
12. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)	12
13. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационно-справочных систем (при необходимости)	12
14. Описание материально–технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	12
15. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)	13
16. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины для преподавателей, образовательные технологии.....	14
ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	15
1. Паспорт фонда оценочных средств	16
1.1. Компетенции, формируемые в процессе изучения дисциплины.....	16
1.2. Сведения об иных дисциплинах (преподаваемых, в том числе, на других кафедрах) участвующих в формировании данных компетенций	16
1.3. Этапы формирования и программа оценивания контролируемой компетенции.....	16
1.4. Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания	18
2. Типовые контрольные задания для оценки результатов обучения по дисциплине и иные материалы для подготовки к промежуточной аттестации	22
2.1. Материалы для подготовки к промежуточной аттестации	22
2.2. Комплект экзаменационных билетов для проведения промежуточной аттестации.....	28
Комплект тестовых заданий для проведения экзамена по дисциплине.....	29
2.3. Критерии оценки для проведения экзамена по дисциплине	32
2.4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания по дисциплине.....	32
ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	34
КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ.....	35
КЕЙС-ЗАДАЧИ	41
КОМПЛЕКТ РАЗНОУРОВНЕВЫХ ЗАДАЧ.....	48
ТЕМЫ ДОКЛАДОВ	54
КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ №1	56
КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ №2	59

1. Цели и задачи освоения дисциплины (модуля)

Целью освоения учебной дисциплины «Менеджмент в сервисе» является получение студентами теоретических знаний и приобретение практических навыков принятия решений в области менеджмента в сервисе.

Задачи освоения учебной дисциплины «Менеджмент в сервисе»:

- формирование у студентов научного представления об управлении в сфере сервиса;
- освоение студентами общетеоретических положений управления социально-экономическими системами;
- формирование творческого инновационного подхода к управлению в сфере сервиса;
- формирование понимания управления как области профессиональной деятельности, требующей глубоких теоретических знаний.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к вариативной части дисциплин блока Б1 «Дисциплины (модули)»

Для изучения учебной дисциплины необходимы следующие знания, умения и владения навыками, формируемые предшествующими дисциплинами:

Экономическая теория (ОК-2)

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю)

Изучение учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

ОПК-3 - готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя;

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

В результате изучения дисциплины студент должен:

Формируемые компетенции (код компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций	Наименование оценочного средства
ОПК-3	Знать основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса	Доклад
	Знать структуру малого и среднего предпринимательства, распределения доходов, экономические и правовые аспекты предпринимательства в сервисной деятельности	
	Знать способы и методы выявления и формирования потребностей человека в индивидуальных услугах	
	Уметь использовать знание методов менеджмента в своей профессиональной деятельности	Кейс-задачи Разноуровневые задачи
	Уметь организовать свой труд и оценивать с большей степенью самостоятельности результаты своей деятельности	
	Владеть навыками менеджмента в сервисе	Контрольная работа
Владеть навыками самостоятельной работы по организации труда		
Владеть знаниями организации и обеспечения контроля качества оказываемых услуг социально-культурного сервиса и туризма		
ПК-2	Знать основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса	Доклад
	Уметь прогнозировать спрос и предложения на услуги, планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятий сервиса	Кейс-задачи Разноуровневые задачи
	Владеть навыками менеджмента в сервисе	Контрольная работа

4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы

заочная форма обучения

Вид учебной деятельности	Часов	
	Всего	За курс
Контактная работа обучающихся с преподавателем:	14	14
Аудиторные занятия всего, в том числе:	12	12
Лекции	4	4
Практические занятия	8	8
Промежуточная аттестация (контактная работа)	2	2
Самостоятельная работа студента всего, в том числе:	123	123
Другие виды самостоятельной работы	123	123
Вид промежуточной аттестации – экзамен	7	7
ИТОГО:	часов	144
Общая трудоемкость	зач. ед.	4

5. Содержание дисциплины (модуля)

5.1. Содержание разделов, тем дисциплины (модуля)

Тема 1. Понятие, сущность и значение менеджмента, его место и роль в рыночной экономике

1. Определение понятия и сущность менеджмента.
2. Методологические подходы к определению сущности менеджмента.
3. Место и роль менеджмента в рыночной экономике.

Тема 2. Эволюция менеджмента. Опыт менеджмента за рубежом и в России

1. Условия и предпосылки возникновения менеджмента.
2. Особенности научных школ и теорий менеджмента (школа научного управления Ф.У. Тейлора, классическая школа управления Файоля, школа человеческих отношений и т.д.).

Тема 3. Специфика менеджмента в системе сервиса

1. Сфера услуг в общественном разделении труда
2. Виды сферы услуг, принципы функции сервиса.
3. Миссия, цели и стратегии развития организации.

Тема 4. Организационный менеджмент на предприятиях сервиса

1. Организация как система. Принципы построения организации. Виды организационных изменений.
2. Организационные структуры менеджмента в сервисе.
3. Совершенствование организационных структур управления. Делегирование полномочий. Соотношение централизации и децентрализации управления.
4. Процесс организации на предприятиях сферы сервиса.

Тема 5. Контроль как функция менеджмента в сервисе

1. Понятие, необходимость и виды контроля.
2. Требования к эффективному контролю.
3. Особенности контроля результатов услуг.

Тема 6. Мотивация, стимулирование и оплата труда в сервисе

1. Понятие и значение мотивации на предприятиях индустрии сервиса.
2. Теории мотивации: иерархия потребностей А.Маслоу, теория потребностей Мак-Клелланда, теория двух факторов Герцберга, теория ожиданий, теория справедливости.

Тема 7. Коммуникационный менеджмент и его эффективность, система информационных коммуникаций на предприятиях сервиса

1. Понятие и классификация коммуникаций.
2. Элементы и этапы коммуникаций на предприятиях сервиса.

Тема 8. Управленческие решения в менеджменте сферы сервиса

1. Понятие и классификация решений. Этапы процесса принятия и реализации управленческих решений на предприятиях сферы сервиса.
2. Факторы, влияющие на принятие решений. Оптимизация решений, пути повышения их качества и эффективности в индустрии сервиса.

Тема 9. Менеджмент персонала на предприятиях сервиса

1. Содержание работы с персоналом.
2. Кадровые службы и их функции.
3. Учет и контроль результатов труда работников.

5.2. Междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами (модулями)

Дисциплина «Менеджмент в сервисе» формирует ОПК-3, ПК-2 компетенции, необходимые для формирования таких компетенций как: ПК-7; ПК-11.

5.3. Разделы, темы учебной дисциплины (модуля) и виды занятий

заочная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела, темы учебной дисциплины (модуля)	Виды занятий, включая самостоятельную работу студентов			
		Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Всего
1.	Понятие, сущность и значение менеджмента, его место и роль в рыночной экономике	1	-	10	11
2.	Эволюция менеджмента. Опыт менеджмента за рубежом и в России	1	-	10	11
3.	Специфика менеджмента в системе сервиса	1	2	10	13
4.	Организационный менеджмент на предприятиях сервиса	-	2	13	15
5.	Контроль как функция менеджмента в сервисе	-	-	20	20
6.	Мотивация, стимулирование и оплата труда в сервисе	-	-	20	20
7.	Коммуникационный менеджмент и его эффективность, система информационных коммуникаций	-	-	12	12

№ п/п	Наименование раздела, темы учебной дисциплины (модуля)	Виды занятий, включая самостоятельную работу студентов			
		Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Всего
	на предприятиях сервиса				
8.	Управленческие решения в менеджменте сферы сервиса	1	2	14	17
9.	Менеджмент персонала на предприятиях сервиса	-	2	14	16
	ИТОГО:	4	8	123	135

6. Лабораторный практикум

Лабораторные занятия не предусмотрены учебным планом.

7. Практические занятия (семинары)

Практические занятия проводятся с целью формирования компетенций обучающихся, закрепления полученных теоретических знаний на лекциях и в процессе самостоятельного изучения обучающимися специальной литературы.

заочная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела, темы учебной дисциплины (модуля)	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (час)
1	Специфика менеджмента в системе сервиса	1. Сфера услуг в общественном разделении труда 2. Виды сферы услуг, принципы функции сервиса. 3. Миссия, цели и стратегии развития организации.	2
2	Организационный менеджмент на предприятиях сервиса	1. Организация как система. Принципы построения организации. Виды организационных изменений. 2. Организационные структуры менеджмента в сервисе. 3. Совершенствование организационных структур управления. Делегирование полномочий. Соотношение централизации и децентрализации управления. 4. Процесс организации на предприятиях сферы сервиса.	2
3	Управленческие решения в менеджменте сферы сервиса	1. Понятие и классификация решений. Этапы процесса принятия и реализации управленческих решений на предприятиях сферы сервиса. 2. Факторы, влияющие на принятие решений. Оптимизация решений,	2

№ п/п	Наименование раздела, темы учебной дисциплины (модуля)	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (час)
		пути повышения их качества и эффективности в индустрии сервиса.	
4	Менеджмент персонала на предприятиях сервиса	1. Содержание работы с персоналом. 2. Кадровые службы и их функции. 3. Учет и контроль результатов труда работников.	2
	ИТОГО:		8

8.Примерная тематика курсовых проектов (работ)

Курсовые проекты (работы) не предусмотрены учебным планом.

9.Самостоятельная работа студента

№ п/п	Наименование раздела, темы учебной дисциплины (модуля)	Виды самостоятельной работы студента	Оценочное средство
1	Понятие, сущность и значение менеджмента, его место и роль в рыночной экономике	1. Изучить учебный (лекционный или иной) материал. 2. Подготовить: - конспект в форме тезисов; - публичный доклад;	Доклад
2	Эволюция менеджмента. Опыт менеджмента за рубежом и в России	1. Изучить учебный (лекционный или иной) материал. 2. Подготовить: - конспект в форме тезисов; - публичный доклад;	Доклад
3	Специфика менеджмента в системе сервиса	1. Изучить учебный (лекционный или иной) материал. 2. Подготовить: - конспект в форме тезисов; - публичный доклад;	Доклад
4	Организационный менеджмент на предприятиях сервиса	1. Изучить учебный (лекционный или иной) материал. 2. Подготовить: - конспект в форме тезисов; - публичный доклад;	Доклад
5	Контроль как функция менеджмента в сервисе	1. Изучить учебный (лекционный или иной) материал. 2. Подготовить: - конспект в форме тезисов; - публичный доклад;	Доклад
6	Мотивация, стимулирование и оплата труда в сервисе	1. Изучить учебный (лекционный или иной)	Доклад

№ п/п	Наименование раздела, темы учебной дисциплины (модуля)	Виды самостоятельной работы студента	Оценочное средство
		материал. 2. Подготовить: - конспект в форме тезисов; - публичный доклад;	
7	Коммуникационный менеджмент и его эффективность, система информационных коммуникаций на предприятиях сервиса	1. Изучить учебный (лекционный или иной) материал. 2. Подготовить: - конспект в форме тезисов; - публичный доклад;	Доклад
8	Управленческие решения в менеджменте сферы сервиса	1. Изучить учебный (лекционный или иной) материал. 2. Подготовить: - конспект в форме тезисов; - публичный доклад;	Доклад
9	Менеджмент персонала на предприятиях сервиса	1. Изучить учебный (лекционный или иной) материал. 2. Подготовить: - конспект в форме тезисов; - публичный доклад;	Доклад

10. Перечень учебно–методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа студентов предполагает тщательное освоение учебной и научной литературы по изучаемой дисциплине.

При изучении основной рекомендуемой литературы студентам необходимо обратить внимание на выделение основных понятий, их определения, научно-технические основы, узловые положения, представленные в изучаемом тексте.

При самостоятельной работе студентов с дополнительной литературой необходимо выделить аспект изучаемой темы (что в данном материале относится непосредственно к изучаемой теме и основным вопросам).

Дополнительную литературу целесообразно прорабатывать после основной, которая формирует базис для последующего более глубокого изучения темы. Дополнительную литературу следует изучать комплексно, рассматривая разные стороны изучаемого вопроса. Обязательным элементом самостоятельной работы студентов с литературой является ведение необходимых записей: конспекта, выписки, тезисов, планов.

Для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине используются следующее учебно-методическое обеспечение:

а) основная литература

1. Менеджмент в сервисе и туризме : учеб. пособие / В.М. Пищулов. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 284 с. - Режим доступа:

<http://znanium.com/catalog/product/765602>

б) дополнительная литература

1. Менеджмент в сервисе и туризме: Учебное пособие/Зайцева Н. А., 3-е изд., доп. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 368 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/518080>

2. Менеджмент: Учебник / О.С. Виханский, А.И. Наумов. - 5-е изд., стер. - М.: Магистр: НИЦ Инфра-М, 2013. - 576 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/373936>

11. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля):

а) нормативные документы:

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51–ФЗ (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.09.2018) // Собрание законодательства РФ. – 1994. – № 32. – Ст. 3301. – КонсультантПлюс. [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2018].

2. Налоговый кодекс Российской Федерации (часть первая) от 31.07.1998 № 146–ФЗ (ред. от 03.08.2018) (с изм. и доп., вступ. в силу с 03.09.2018) // Собрание законодательства РФ. – 1998. – № 31. – Ст.3824. – КонсультантПлюс. [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2018].

3. Налоговый кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 05.08.2000 № 117–ФЗ (ред. от 11.10.2018). // Собрание законодательства РФ. – 2000. – № 32. – Ст. 3340. – КонсультантПлюс. [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2018].

4. Федеральный закон «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации» от 24.07.2007 №209-ФЗ (ред. от 03.08.2018).

5. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 02.07.2013) «О защите прав потребителей».

6. Федеральный закон «О лицензировании отдельных видов деятельности» от 08.08.2001 N 128-ФЗ (последняя редакция)

б) основная литература

1. Менеджмент в сервисе и туризме : учеб. пособие / В.М. Пищулов. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 284 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/765602>

в) дополнительная литература

1. Менеджмент в сервисе и туризме: Учебное пособие/Зайцева Н. А., 3-е изд., доп. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 368 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/518080>

2. Менеджмент: Учебник / О.С. Виханский, А.И. Наумов. - 5-е изд., стер. - М.: Магистр: НИЦ Инфра-М, 2013. - 576 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/373936>

12. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

- <https://www.book.ru/> - ЭБС Book.ru
- <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС IPRbooks
- <https://ibooks.ru/> - ЭБС Айбукс.ru/ibooks.ru
- <https://rucont.ru/> - ЭБС «Национальный цифровой ресурс «Руконт»
- <http://znanium.com/> - ЭБС Znanium.com
- <https://dlib.eastview.com/> - База данных East View

13. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационно-справочных систем (при необходимости)

1. Desktop School ALNG LicSAPk MVL.
 - a. Office ProPlus All Lng Lic/SA Pack MVL Partners in Learning (лицензия на пакет Office Professional Plus)
 - b. Windows 8
2. Система тестирования INDIGO.
3. Консультант + версия проф.- справочная правовая система
4. Adobe Acrobat – свободно-распространяемое ПО
5. Интернет-браузеры Google Chrome, Firefox – свободно-распространяемое ПО

Каждый обучающийся в течение всего обучения обеспечивается индивидуальным неограниченным доступом электронно-библиотечной системе и электронной информационно-образовательной среде.

14. Описание материально–технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Образовательный процесс обеспечивается специальными помещениями, которые представляют собой аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы студентов и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Специальные помещения соответствуют действующим противопожарным правилам и нормам, укомплектованы специализированной мебелью.

Аудитории лекционного типа, оснащенные проекционным оборудованием и техническими средствами обучения, обеспечивающими представление учебной информации большой аудитории, демонстрационным оборудованием.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, обеспечивающей доступ к сети Интернет и электронной информационно-образовательной среде университета.

15. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Дисциплина «Менеджмент в сервисе» состоит из 9 тем и изучается на лекциях, практических занятиях и при самостоятельной работе обучающихся. Обучающийся для полного освоения материала должен не пропускать занятия и активно участвовать в учебном процессе. Кроме того, обучающиеся должны ознакомиться с программой дисциплины и списком основной и дополнительной рекомендуемой литературы.

Основной теоретический материал дается на лекционных занятиях. Лекции включают все темы и основные вопросы по дисциплине. Для максимальной эффективности изучения необходимо постоянно вести конспект лекций, знать рекомендуемую преподавателем основную и дополнительную учебную литературу, позволяющую дополнить знания и лучше подготовиться к практическим занятиям.

Для закрепления теоретического материала, формирования профессиональных компетенций и практических навыков проведения оценки эффективности проектов ибора наилучшего проекта со студентами бакалавриата проводятся практические занятия. В ходе практических занятий разбираются основные и дополнительные теоретические вопросы по экономике инновационной деятельности, решаются практические задачи на определение показателей оценки эффективности проектов, проводится тестирование по результатам изучения каждой темы.

На изучение каждой темы выделено в соответствии с рабочей программой дисциплины количество часов практических занятий, которые проводятся в соответствии с вопросами, рекомендованными к изучению по определенным темам. Обучающиеся должны регулярно готовиться к практическим занятиям. При подготовке к занятиям следует руководствоваться конспектом лекций и рекомендованной литературой.

Для эффективного освоения материала дисциплины учебным планом предусмотрена самостоятельная работа, которая должна выполняться в обязательном порядке. Выполнение самостоятельной работы по темам дисциплины, позволяет регулярно проводить самооценку качества усвоения материалов дисциплины и выявлять аспекты, требующие более детального изучения. Задания для самостоятельной работы предложены по каждой из изучаемых тем и должны готовиться индивидуально и к указанному сроку. По необходимости студент бакалавриата может обращаться за консультацией к преподавателю. Выполнение заданий контролируется и оценивается преподавателем.

В случае соблюдения обучающимся всех требований: посещения лекций и практических занятий, изучения рекомендованной основной и

дополнительной учебной литературы, а также своевременного и самостоятельного выполнения заданий, подготовка к экзамену по дисциплине сводится к дальнейшей систематизации полученных знаний, умений и навыков.

16. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины для преподавателей, образовательные технологии

Оценочные средства для контроля успеваемости и результатов освоения дисциплины (модуля):

а) для текущей успеваемости: контрольная работа, кейс-задачи, разноуровневые задачи, доклад.

б) для самоконтроля обучающихся: тесты.

в) для промежуточной аттестации: вопросы для экзамена.

При реализации различных видов учебной работы по дисциплине «Менеджмент в сервисе» используются следующие образовательные технологии:

1) лекции с использованием методов проблемного изложения материала;

2) обсуждение подготовленных студентами докладов;

3) решение разноуровневых задач в малых группах.

№ п/п	Занятие в интерактивной форме	Количество часов по заочной форме	
		Лекция	Практич.
1	Тема 2. Эволюция менеджмента. Опыт менеджмента за рубежом и в России Виды: Лекция с демонстрацией видеоматериалов (слайды)	1	-
2	Тема 3. Специфика менеджмента в системе сервиса Виды: Лекция с демонстрацией видеоматериалов (слайды) Практические занятия с применением следующих технологий: - обсуждение подготовленных студентами докладов; - решение разноуровневых задач в малых группах.	1	2
3	Тема 4. Организационный менеджмент на предприятиях сервиса Виды: Практические занятия с применением следующих технологий: - обсуждение подготовленных студентами докладов; - решение разноуровневых задач в малых группах.	-	2
	ИТОГО:	2	4

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО
ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

МЕНЕДЖМЕНТ В СЕРВИСЕ

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис
Направленность: «Сервис транспортных средств»

1. Паспорт фонда оценочных средств

1. 1. Компетенции, формируемые в процессе изучения дисциплины

Индекс	Формулировка компетенции
ОПК-3	готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя
ПК-2	готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства

1.2. Сведения об иных дисциплинах (преподаваемых, в том числе, на других кафедрах) участвующих в формировании данных компетенций

1.2.1. Компетенция ОПК-3 формируется в процессе изучения дисциплин (прохождения практик):

Основы функционирования систем сервиса
Стандартизация, подтверждение соответствия и метрология
Технические средства предприятий сервиса транспортных средств
Контроль технического состояния транспортных средств
Основы предпринимательской деятельности
Производственная практика. Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности
Производственная практика. Преддипломная практика

1.2.2. Компетенция ПК-2 формируется в процессе изучения дисциплин (прохождения практик):

Коммерческая деятельность предприятий сервиса транспортных средств
Основы предпринимательской деятельности
Бизнес-планирование предприятий сервиса
Финансовая деятельность предприятий сервиса транспортных средств
Производственная практика. Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности
Производственная практика. Преддипломная практика

1.3. Этапы формирования и программа оценивания контролируемой компетенции

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Контролируемые темы дисциплины	Наименование оценочного средства
1 2	ОПК-3 ПК-2	Тема 1. Понятие, сущность и значение менеджмента, его место и роль в рыночной экономике. Тема 2. Эволюция менеджмента. Опыт менеджмента за рубежом и в России.	Контрольная работа Кейс-задачи Разноуровневые задачи Доклад

		<p>Тема 3. Специфика менеджмента в системе сервиса</p> <p>Тема 4. Организационный менеджмент на предприятиях сервиса.</p> <p>Тема 5. Контроль как функция менеджмента в сервисе.</p> <p>Тема 6. Мотивация, стимулирование и оплата труда в сервисе.</p> <p>Тема 7. Коммуникационный менеджмент и его эффективность, система информационных коммуникаций на предприятиях сервиса.</p> <p>Тема 8. Управленческие решения в менеджменте сферы сервиса.</p> <p>Тема 9. Менеджмент персонала на предприятиях сервиса</p>	
--	--	---	--

Процедура оценивания

1. Процедура оценивания результатов освоения программы учебной дисциплины включает в себя оценку уровня сформированности компетенций студента при осуществлении текущего контроля и проведении промежуточной аттестации.

2. Уровень сформированности компетенции определяется по качеству выполненной студентом работы и отражается в следующих формулировках: высокий, хороший, достаточный, недостаточный.

3. При выполнении студентами заданий текущего контроля и промежуточной аттестации оценивается уровень обученности «знать», «уметь», «владеть» в соответствии с запланированными результатами обучения и содержанием рабочей программы дисциплины:

- профессиональные знания студента могут проверяться при ответе на теоретические вопросы, выполнении тестовых заданий, практических работ,
- степень владения профессиональными умениями – при решении ситуационных задач, выполнении практических работ и других заданий.

4. Результаты выполнения заданий фиксируются в баллах в соответствии с показателями и критериями оценивания компетенций. Общее количество баллов складывается из:

- суммы баллов за выполнение практических заданий на выявление уровня обученности «уметь»;
- суммы баллов за выполнение практических заданий на выявление уровня обученности «владеть»;
- суммы баллов за ответы на теоретические и дополнительные вопросы.

5. По итогам текущего контроля и промежуточной аттестации в соответствии с показателями и критериями оценивания компетенций определяется уровень сформированности компетенций студента и выставляется оценка по шкале оценивания.

1.4. Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания

Компетенции	Показатели оценивания	Критерии оценивания компетенций				Итого:
		Высокий (верно и в полном объеме) 5 б.	Средний (с незначительными замечаниями) 4 б.	Низкий (на базовом уровне, с ошибками) 3 б.	Недостаточный (содержит большое количество ошибок/ответ не дан) – 2 б.	
<i>Теоретические показатели</i>						
ОПК-3 ПК-2	Знает основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса <hr/> <i>Доклад</i>	Верно и в полном объеме знает основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса	С незначительными замечаниями знает основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса	На базовом уровне, с ошибками знает основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса	Не знает основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса	20
	Знает структуру малого и среднего предпринимательства, распределения доходов, экономические и правовые аспекты предпринимательства в сервисной деятельности <hr/> <i>Доклад</i>	Верно и в полном объеме знает структуру малого и среднего предпринимательства, распределения доходов, экономические и правовые аспекты предпринимательства в сервисной деятельности	С незначительными замечаниями знает структуру малого и среднего предпринимательства, распределения доходов, экономические и правовые аспекты предпринимательства в сервисной деятельности	На базовом уровне, с ошибками знает структуру малого и среднего предпринимательства, распределения доходов, экономические и правовые аспекты предпринимательства в сервисной деятельности	Не знает структуру малого и среднего предпринимательства, распределения доходов, экономические и правовые аспекты предпринимательства в сервисной деятельности	
	Знает способы и методы выявления и формирования потребностей человека в индивидуальных услугах <hr/> <i>Доклад</i>	Верно и в полном объеме знает способы и методы выявления и формирования потребностей человека в индивидуальных услугах	С незначительными замечаниями знает способы и методы выявления и формирования потребностей человека в индивидуальных услугах	На базовом уровне, с ошибками знает способы и методы выявления и формирования потребностей человека в индивидуальных услугах	Не знает способы и методы выявления и формирования потребностей человека в индивидуальных услугах	

			услугах			
	Знает основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса	Верно и в полном объеме знает основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса	С незначительными замечаниями знает основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса	На базовом уровне, с ошибками знает основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса	Не знает основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса	
	<i>Доклад</i>					
<i>Практические показатели</i>						
ОПК-3 ПК-2	Умеет использовать знание методов менеджмента в своей профессиональной деятельности	Верно и в полном объеме может использовать знание методов менеджмента в своей профессиональной деятельности	С незначительными замечаниями может использовать знание методов менеджмента в своей профессиональной деятельности	На базовом уровне, с ошибками может использовать знание методов менеджмента в своей профессиональной деятельности	Не может использовать знание методов менеджмента в своей профессиональной деятельности	15
	<i>Кейс-задачи, разноуровневые задачи</i>					
	Умеет организовать свой труд и оценивать с большей степенью самостоятельности результаты своей деятельности	Верно и в полном объеме может организовать свой труд и оценивать с большей степенью самостоятельности результаты своей деятельности	С незначительными замечаниями может организовать свой труд и оценивать с большей степенью самостоятельности результаты своей деятельности	На базовом уровне, с ошибками может организовать свой труд и оценивать с большей степенью самостоятельности результаты своей деятельности	Не может организовать свой труд и оценивать с большей степенью самостоятельности результаты своей деятельности	
	<i>Кейс-задачи, разноуровневые задачи</i>					
	Умеет прогнозировать спрос и предложения на услуги, планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятий сервиса	Верно и в полном объеме может прогнозировать спрос и предложения на услуги, планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятий сервиса	С незначительными замечаниями может прогнозировать спрос и предложения на услуги, планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятий сервиса	На базовом уровне, с ошибками может прогнозировать спрос и предложения на услуги, планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятий сервиса	Не может прогнозировать спрос и предложения на услуги, планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятий сервиса	
	<i>Кейс-задачи,</i>					

	<i>разноуровневые задачи</i>					
<i>Владеет</i>						
ОПК-3 ПК-2	Владеет навыками менеджмента в сервисе	Верно и в полном объеме владеет навыками менеджмента в сервисе	С незначительными замечаниями владеет навыками менеджмента в сервисе	На базовом уровне, с ошибками владеет навыками менеджмента в сервисе	Не владеет навыками менеджмента в сервисе	20
	<i>Контрольная работа</i>					
	Владеет навыками самостоятельной работы по организации труда	Верно и в полном объеме владеет навыками самостоятельной работы по организации труда	С незначительными замечаниями владеет навыками самостоятельной работы по организации труда	На базовом уровне, с ошибками владеет навыками самостоятельной работы по организации труда	Не владеет навыками самостоятельной работы по организации труда	
	<i>Контрольная работа</i>					
Владеет знаниями организации и обеспечения контроля качества оказываемых услуг социально-культурного сервиса и туризма	Верно и в полном объеме владеет знаниями организации и обеспечения контроля качества оказываемых услуг социально-культурного сервиса и туризма	С незначительными замечаниями владеет знаниями организации и обеспечения контроля качества оказываемых услуг социально-культурного сервиса и туризма	На базовом уровне, с ошибками владеет знаниями организации и обеспечения контроля качества оказываемых услуг социально-культурного сервиса и туризма	Не владеет знаниями организации и обеспечения контроля качества оказываемых услуг социально-культурного сервиса и туризма		
<i>Контрольная работа</i>						
Владеет навыками менеджмента в сервисе	Верно и в полном объеме владеет навыками менеджмента в сервисе	С незначительными замечаниями владеет навыками менеджмента в сервисе	На базовом уровне, с ошибками владеет навыками менеджмента в сервисе	Не владеет навыками менеджмента в сервисе		
<i>Контрольная работа</i>						
				ВСЕГО:	55	

Шкала оценивания:

Оценка	Баллы	Уровень сформированности компетенции
отлично	47-55	высокий
хорошо	39-46	хороший
удовлетворительно	28-38	достаточный
неудовлетворительно	27 и менее	недостаточный

2. Типовые контрольные задания для оценки результатов обучения по дисциплине и иные материалы для подготовки к промежуточной аттестации

2.1 Материалы для подготовки к промежуточной аттестации

Вопросы к экзамену:

1. Определение понятия и сущность менеджмента.
2. Методологические подходы к определению сущности менеджмента.
3. Место и роль менеджмента в рыночной экономике.
4. Условия и предпосылки возникновения менеджмента.
5. Особенности научных школ и теорий менеджмента (школа научного управления Ф.У. Тейлора, классическая школа управления Файоля, школа человеческих отношений и т.д.).
6. Сфера услуг в общественном разделении труда
7. Виды сферы услуг, принципы функции сервиса.
8. Миссия, цели и стратегии развития организации.
9. Организация как система. Принципы построения организации на предприятиях сервиса. Виды организационных изменений.
10. Организационные структуры менеджмента.
11. Совершенствование организационных структур управления. Делегирование полномочий. Соотношение централизации и децентрализации управления.
12. Процесс организации на предприятиях сферы сервиса.
13. Понятие, необходимость и виды контроля.
14. Требования к эффективному контролю.
15. Особенности контроля результатов услуг.
16. Понятие и значение мотивации на предприятиях индустрии сервиса.
17. Теории мотивации: иерархия потребностей А.Маслоу, теория потребностей Мак-Клелланда, теория двух факторов Герцберга, теория ожиданий, теория справедливости.
18. Понятие и классификация коммуникаций.
19. Элементы и этапы коммуникаций на предприятиях сервиса.
20. Понятие и классификация решений. Этапы процесса принятия и реализации управленческих решений на предприятиях сферы сервиса.
21. Факторы, влияющие на принятие решений. Оптимизация решений, пути повышения их качества и эффективности в индустрии сервиса.
22. Содержание работы с персоналом на предприятиях сервиса.
23. Кадровые службы и их функции в сфере сервиса.
24. Учет и контроль результатов труда работников.
25. Конфликт. Классификация конфликтов в индустрии сервиса
26. Типы и причины конфликтов
27. Тактики поведения в конфликте на предприятиях сервиса
28. Лидерство, власть и руководство

29. Стили управления руководителя
30. Форма управленческого поведения
31. Понятие и виды делового общения
32. Правила построения и ведения деловой беседы
33. Практические рекомендации по ведению деловых бесед и переговоров в индустрии сервиса.
34. Правила подготовки делового совещания в сфере оказания услуг.
35. Психология производственных отношений на предприятиях сервиса.
36. Понятие информационной технологии
37. Особенности профессионального общения с использованием современных средств коммуникаций на предприятиях сервиса.

Типовые контрольные задания

Вариант 1

1. Назовите основные составляющие системы внутрифирменного планирования?
2. Стратегический и тактический планы, их содержание и формы оформления.

Вариант 2

1. Как соотносятся задачи тактического и стратегического планирования?
2. Назовите уровни внутрифирменного планирования и их ключевые характеристики, рассмотрите на примере конкретной организации

Вариант 3

1. Какие организации занимаются стратегическим планированием, приведите примеры.
2. Что такое «миссия»? Для чего она нужна предприятию? Рассмотрите миссию известного крупного предприятия. Обоснуйте ее

Вариант 4

1. Рассмотрите порядок разработки стратегии
2. Для чего необходимо бизнес-планирование. Основные разделы бизнес-плана

Вариант 5

1. Рассмотрите принципы построения сетевых графиков, предложите сетевой график реализации проекта
2. Рассмотрите виды конфликтов в организации. Какой метод наиболее эффективен в разрешении конфликтов

Вариант 6

1. Понятие и принципы построения дерева целей. Напишите свое дерево целей на 10 лет.
2. Приведите примеры формальных и неформальных лидеров

Вариант 7

1. Рассмотрите основные модели менеджмента развитых стран, покажите их основные черты
2. Приведите формы оплаты труда в организации

Образцы тестовых заданий для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины, а также для контроля самостоятельной работы:

1. Что из перечисленного ниже не раскрывает сущность управления:
 - а) осознанная целенаправленная деятельность человека, с помощью которой он упорядочивает и подчиняет своим интересам элементы внешней среды, общества, живой и неживой природы, техники;
 - б) определенный тип взаимодействия, существующий между двумя субъектами, один из которых в этом взаимодействии находится в позиции субъекта управления, а второй — в позиции объекта управления;
 - в) внедрение в сознание членов общества концепций его развития, формируемых различными политическими партиями;
 - г) функция организованных систем различной природы (биологических, социальных, технических), обеспечивающая сохранение их определенной структуры, поддержание режима деятельности, реализацию их целей и программ?
2. Менеджмент – это ...
 - а) управление социально-экономической жизнью общества через различные институты;
 - б) производство товаров, ориентированное на рынок;
 - в) дело или занятие, которое является источником получения прибыли;
 - г) самостоятельный вид профессиональной деятельности по управлению социально-экономической системой (организацией) или ее конкретной сферой?
3. Где преимущественно следует использовать понятие «менеджмент»:
 - а) в иерархических структурах;
 - б) в социально-экономических системах;
 - в) в предпринимательских структурах;
 - г) в естественных системах?

4. Что из перечисленного ниже обусловило возникновение практики управления:

- а) разделение и кооперация труда;
- б) появление общения между людьми;
- в) возникновение первобытно-общинного строя;
- г) возникновение производства?

5. Как вы понимаете содержание менеджмента:

- а) правильный подбор сотрудников;
- б) основные элементы, составляющие управление (закономерности, принципы, цели, задачи, функции, методы, структура, органы и средства управления);
- в) отдача приказов;
- г) разработка бизнес-плана?

6. Что из перечисленного ниже не относится к научным школам управления:

- а) школа научного управления;
- б) классическая (административная) школа управления;
- в) школа человеческих отношений;
- г) школа А. Маслоу.

7. Фредерик Тейлор возглавлял:

- а) административную школу;
- б) школу научного управления;
- в) математическую школу;
- г) школу человеческих отношений.

8. Кто из перечисленных ниже ученых разработал 14 принципов менеджмента:

- а) Э. Мэйо;
- б) М. Вебер;
- в) А. Файоль;
- г) Ф. Гилберт?

9. Общими функциями менеджмента являются:

- а) планирование, координация, контроль;
- б) планирование, организация, координация, мотивация и контроль;
- в) организация, мотивация, кооперация и контроль;
- г) нет правильного варианта ответа.

10. Насколько применим зарубежный опыт менеджмента в России:

- а) неприменим;
- б) применим с адаптацией научных знаний и практического опыта;
- в) применим частично;

г) может быть применим после изучения конкретного опыта?

11. Какой из указанных ниже ученых является основателем школы научного управления:

- а) Э. Мейо;
- б) Ф. Тейлор;
- в) А. Файоль;
- г) А. Маслоу;
- д) М. Вебер?

12. Объект управления — это:

- а) тот, на кого направлена управленческая деятельность;
- б) тот, кто передает управленческие команды;
- в) тот, кто получает и фиксирует управленческие команды.

13. Что относится к субъекту управления:

- а) тот, кто готовит и передает управленческие команды;
- б) тот, на кого направлена управленческая деятельность;
- в) тот, кто получает управленческие команды;
- г) тот, кто сначала получает управленческие команды, а затем их передает?

14. Какой из указанных ниже ученых внес наибольший вклад в развитие административной школы управления:

- а) П. Друкер;
- б) А. Файоль;
- в) Э. Мэйо;
- г) МакКлелланд;
- д) Ф. Герцберг.

15. Кто является основателем школы человеческих отношений:

- а) М. Вебер;
- б) Э. Мейо;
- в) П. Друкер;
- г) А. Маслоу.

16. Экономические методы управления базируются:

- а) на нормативных актах;
- б) на внутрихозяйственном расчете;
- в) на материальных интересах объектов управления;
- г) на принципах управления.

Литература для подготовки к экзамену:

а) нормативные документы:

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51–ФЗ (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.09.2018) // Собрание законодательства РФ. – 1994. – № 32. – Ст. 3301. – КонсультантПлюс. [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2018].

2. Налоговый кодекс Российской Федерации (часть первая) от 31.07.1998 № 146–ФЗ (ред. от 03.08.2018) (с изм. и доп., вступ. в силу с 03.09.2018) // Собрание законодательства РФ. – 1998. – № 31. – Ст.3824. – КонсультантПлюс. [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2018].

3. Налоговый кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 05.08.2000 № 117–ФЗ (ред. от 11.10.2018). // Собрание законодательства РФ. – 2000. – № 32. – Ст. 3340. – КонсультантПлюс. [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2018].

4. Федеральный закон «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации» от 24.07.2007 №209-ФЗ (ред. от 03.08.2018).

5. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 02.07.2013) «О защите прав потребителей».

6. Федеральный закон «О лицензировании отдельных видов деятельности» от 08.08.2001 N 128-ФЗ (последняя редакция)

б) основная литература

1. Менеджмент в сервисе и туризме : учеб. пособие / В.М. Пищулов. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 284 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/765602>

в) дополнительная литература

1. Менеджмент в сервисе и туризме: Учебное пособие/Зайцева Н. А., 3-е изд., доп. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 368 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/518080>

2. Менеджмент: Учебник / О.С. Виханский, А.И. Наумов. - 5-е изд., стер. - М.: Магистр: НИЦ Инфра-М, 2013. - 576 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/373936>

Промежуточная аттестация

2.2. Комплект экзаменационных билетов для проведения промежуточной аттестации

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность: «Сервис транспортных средств»

Дисциплина: «Менеджмент в сервисе»

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

1. Особенности научных школ и теорий менеджмента (школа научного управления Ф.У. Тейлора, классическая школа управления Файоля, школа человеческих отношений и т.д.).
2. Практические рекомендации по ведению деловых бесед и переговоров в индустрии сервиса.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 2

1. Определение понятия и сущность менеджмента.
2. Стили управления руководителя

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 3

1. Условия и предпосылки возникновения менеджмента.
2. Учет и контроль результатов труда работников на сервисных предприятиях

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 4

1. Сфера услуг в общественном разделении труда
2. Факторы, влияющие на принятие решений. Оптимизация решений, пути повышения их качества и эффективности в индустрии сервиса.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 5

1. Виды сферы услуг, принципы функции сервиса.
2. Психология производственных отношений на предприятиях сервиса.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 6

1. Миссия, цели и стратегии развития организации
2. Особенности профессионального общения с использованием современных средств коммуникаций на предприятиях сервиса.

Промежуточная аттестация
Комплект тестовых заданий для проведения экзамена по дисциплине

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность: «Сервис транспортных средств»

Дисциплина: «Менеджмент в сервисе»

Тестовые задания для проверки уровня обученности ЗНАТЬ:

1. Менеджмент – это:
 - а) совокупность действий группы людей по выпуску продукции;
 - б) совокупность принципов, методов и средств, с помощью которых субъект управления воздействует на объект для достижения определенной цели;
 - в) целенаправленное воздействие на человека;
 - г) процессы организации и планирования;
 - д) методы и средства для достижения плана.

2. Ограничение по численности имеет группа:
 - а) формальная;
 - б) неформальная.

3. Высший уровень управления в организации называется:
 - а) техническим;
 - б) управленческим;
 - в) институциональным.

4. Что не является непосредственным объектом деятельности менеджера высшего уровня:
 - а) разработка целей;
 - б) контроль бизнес-плана;
 - в) обеспечение обмена информацией между подразделениями;
 - г) контроль за работой специалиста по связи.

5. Укажите элементы внешней среды организации:
 - а) уровень разделения труда;
 - б) конкуренты;
 - в) кадровый состав организации;

- г) потребители;
- д) поставщики.

Тестовые задания для проверки уровня обученности УМЕТЬ, ВЛАДЕТЬ:

1. Для предприятий малого и среднего бизнеса наиболее эффективен следующий подход к управлению:

- а) ситуационный;
- б) процессный;
- в) системный.

2. Роль обратной связи в управленческом цикле выполняет следующая функция:

- а) планирование;
- б) организация;
- в) мотивация;
- г) контроль;
- д) регулирование;
- е) учет.

3. Назовите элементы внутренней среды организации:

- а) состояние экономики страны;
- б) поставщики;
- в) потребители;
- г) корпоративная культура;
- д) система вознаграждения.

4. Дайте определение организации, наиболее полно отражающее суть понятия «группа людей»:

- а) образовавших юридическое лицо для совместной деятельности по достижению общих целей;
- б) деятельность которых сознательно координируется для достижения общих целей;
- в) с общими целями.

6. Предметом труда менеджера является:

- а) власть;
- б) решение;
- в) обязательство;
- г) информация.

7. Для чего организация должна взаимодействовать с внешней средой:

- а) для контроля за исполнителями;
- б) для обеспечения ресурсами;

- в) для обеспечения взаимодействия между подразделениями;
- г) для мотивации исполнителей?

8. Что является результатом горизонтального разделения труда в организации:

- а) разделение операций между двумя бухгалтерами;
- б) разделение всего производственного процесса на производство и реализацию;
- в) образование уровней управления;
- г) образование звеньев управления?

9. Основные принципы управления впервые были сформулированы:

- а) Ф.-У. Тейлором;
- б) А. Файолем;
- в) А. Маслоу;
- г) М.Вебером.

10. Понятие «управляемость» характеризует:

- а) воздействие на управляемый объект;
- б) эффективное управленческое решение;
- в) реакцию организации на управленческое воздействие;
- г) способность менеджера держать ситуацию под контролем;
- д) компетенция персонала управления.

11. К какой подсистеме относится управляющий по маркетингу:

- а) объект управления;
- б) управляемая подсистема;
- в) субъект управления;
- г) производственная подсистема?

12. Чем характеризуется современная организация:

- а) управленческая работа отделяется от текущей деятельности;
- б) делается упор на интуицию;
- в) занятие поста руководителя путем интриг;
- г) усиление коллегиальности в руководстве?

13. Практика управления возникла:

- а) вместе с объединением людей в организованные группы, например, племена;
- б) вместе с созданием Ф. Тейлором школы управления;
- в) в XX в. в ходе индустриализации промышленности;
- г) вместе с возникновением системного подхода.

14. Принцип, сформулированный А.Файоном, при котором работник получает распоряжение и отчитывается только перед одним непосредственным начальником, – это... (введите ответ).

15. Производственный процесс является объектом изучения школы:

- а) науки управления (количественной);
- б) классической;
- в) научного управления;
- г) психологии и человеческих отношений.

2.3. Критерии оценки для проведения экзамена по дисциплине

После завершения тестирования на экзамене на мониторе компьютера высвечивается результат – процент правильных ответов. Результат переводится в баллы и суммируется с текущими семестровыми баллами.

Максимальная сумма (100 баллов), набираемая студентом по дисциплине, предусматривающей в качестве формы промежуточной аттестации экзамен, включают две составляющие.

Первая составляющая – оценка регулярности и своевременности качества выполнения студентом учебной работы по изучению дисциплины в течение семестра (сумма не более 60 баллов).

Вторая составляющая – оценка знаний студента на экзамене (не более 40 баллов).

Перевод полученных итоговых баллов в оценки осуществляется по следующей шкале:

- с 86 баллов до 100 баллов – «отлично»
- с 71 балла до 85 баллов – «хорошо»
- с 50 баллов до 70 баллов – «удовлетворительно»
- менее 50 баллов – «неудовлетворительно»

Если студент при тестировании отвечает правильно менее, чем на 50 %, то автоматически выставляется оценка «неудовлетворительно» (без суммирования текущих рейтинговых баллов), а студенту назначается переэкзаменовка в дополнительную сессию.

2.4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания по дисциплине

Общая процедура оценивания определена Положением о фондах оценочных средств.

1. Процедура оценивания результатов освоения программы дисциплины включает в себя оценку уровня сформированности общекультурных и профессиональных компетенций студента, уровней обученности: «знать», «уметь», «владеть».

2. При сдаче экзамена:

– профессиональные знания студента могут проверяться при ответе на теоретические вопросы, при выполнении тестовых заданий, практических работ;

– степень владения профессиональными умениями, уровень сформированности компетенций (элементов компетенций) – при решении ситуационных задач, выполнении практических работ и других заданий.

3. Результаты промежуточной аттестации фиксируются в баллах. Общее количество баллов складывается из следующего:

- до 60% от общей оценки за выполнение практических заданий,
- до 30% оценки за ответы на теоретические вопросы,
- до 10% оценки за ответы на дополнительные вопросы.

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО
КОНТРОЛЯ И ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
(МОДУЛЮ)**

МЕНЕДЖМЕНТ В СЕРВИСЕ

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис
Направленность: «Сервис транспортных средств»

1. Материалы для текущего контроля

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

по дисциплине «Менеджмент в сервисе»

Контрольные работы по дисциплине «Политология» состоят из тестовых вопросов и задачи.

ТЕСТОВЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ:

Вопрос 1. Менеджмент – это:

- а) совокупность действий группы людей по выпуску продукции;
- б) совокупность принципов, методов и средств, с помощью которых субъект управления воздействует на объект для достижения определенной цели;
- в) целенаправленное воздействие на человека;
- г) процессы организации и планирования;
- д) методы и средства для достижения плана.

Вопрос 2. Ограничение по численности имеет группа:

- а) формальная;
- б) неформальная.

Вопрос 3. Высший уровень управления в организации называется:

- а) техническим;
- б) управленческим;
- в) институциональным.

Вопрос 4. Что не является непосредственным объектом деятельности менеджера высшего уровня:

- а) разработка целей;
- б) контроль бизнес-плана;
- в) обеспечение обмена информацией между подразделениями;
- г) контроль за работой специалиста по связи.

Вопрос 5. Укажите элементы внешней среды организации:

- а) уровень разделения труда;
- б) конкуренты;
- в) кадровый состав организации;
- г) потребители;
- д) поставщики.

Вопрос 6. Для предприятий малого и среднего бизнеса наиболее эффективен следующий подход к управлению:

- а) ситуационный;
- б) процессный;
- в) системный.

Вопрос 7. Роль обратной связи в управленческом цикле выполняет следующая функция:

- а) планирование;
- б) организация;
- в) мотивация;
- г) контроль;
- д) регулирование;
- е) учет.

Вопрос 8. Назовите элементы внутренней среды организации:

- а) состояние экономики страны;
- б) поставщики;
- в) потребители;
- г) корпоративная культура;
- д) система вознаграждения.

Вопрос 9. Дайте определение организации, наиболее полно отражающее суть понятия «группа людей»:

- а) образовавших юридическое лицо для совместной деятельности по достижению общих целей;
- б) деятельность которых сознательно координируется для достижения общих целей;
- в) с общими целями.

Вопрос 10. Укажите характеристики основных этапов функционирования организации как системы:

- а) вход;
 - б) выход;
 - в) процесс трансформации.
- 1) репутация;
 - 2) сырье и материалы;
 - 3) управленческие и производственные технологии.

Вопрос 11. Предметом труда менеджера является:

- а) власть;
- б) решение;
- в) обязательство;
- г) информация.

Вопрос 12. Для чего организация должна взаимодействовать с внешней средой:

- а) для контроля за исполнителями;
- б) для обеспечения ресурсами;
- в) для обеспечения взаимодействия между подразделениями;
- г) для мотивации исполнителей?

Вопрос 13. Что является результатом горизонтального разделения труда в организации:

- а) разделение операций между двумя бухгалтерами;
- б) разделение всего производственного процесса на производство и реализацию;
- в) образование уровней управления;
- г) образование звеньев управления?

Вопрос 14. Основные принципы управления впервые были сформулированы:

- а) Ф.-У. Тейлором;
- б) А. Файолем;
- в) А. Маслоу;
- г) М.Вебером.

Вопрос 15. Понятие «управляемость» характеризует:

- а) воздействие на управляемый объект;
- б) эффективное управленческое решение;
- в) реакцию организации на управленческое воздействие;
- г) способность менеджера держать ситуацию под контролем;
- д) компетенция персонала управления.

Вопрос 16. К какой подсистеме относится управляющий по маркетингу:

- а) объект управления;
- б) управляемая подсистема;
- в) субъект управления;
- г) производственная подсистема?

Вопрос 17. Чем характеризуется современная организация:

- а) управленческая работа отделяется от текущей деятельности;
- б) делается упор на интуицию;
- в) занятие поста руководителя путем интриг;

г) усиление коллегиальности в руководстве?

Вопрос 18. Практика управления возникла:

- а) вместе с объединением людей в организованные группы, например, племена;
- б) вместе с созданием Ф. Тейлором школы управления;
- в) в XX в. в ходе индустриализации промышленности;
- г) вместе с возникновением системного подхода.

Вопрос 19. Принцип, сформулированный А.Файолем, при котором работник получает распоряжение и отчитывается только перед одним непосредственным начальником, – это... (введите ответ).

Вопрос 20. Производственный процесс является объектом изучения школы:

- а) науки управления (количественной);
- б) классической;
- в) научного управления;
- г) психологии и человеческих отношений.

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАЧИ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ:

Задание 1.

Объясните, почему иногда утверждают, что: стоимость проезда в общественном транспорте для бизнесмена выше, чем для рабочего; стоимость проезда в такси для бизнесмена ниже, чем для рабочего?

Задание 2.

Бизнесмену предложили за невысокую плату ухоженный дачный участок в хорошем месте. Чтобы получить выгоду от приобретения, он с семьей должен работать на участке по 15–20 ч в неделю в весенне-летний период. При каких условиях ему стоит соглашаться на эту сделку?

Задание 3.

Среди факторов внешней среды выберите те, которые влияют на производительность труда: стоимость источников энергии; инфляция; налоговая политика; социальные факторы; изменение форм собственности; международные связи потребителей продукции. Мотивируйте свой ответ.

Задание 4.

Среди факторов внутренней среды выберите те, которые не влияют на эффективность работы предприятия: технология производства услуги; организация труда; структура организации; компетентность руководителя предприятия; система оплаты труда. Обоснуйте свой ответ.

Задание 5.

Расставьте приоритеты коммуникационных качеств менеджера: уметь хорошо готовить; уметь слышать; уметь слушать собеседника; уметь остановить собеседника в разговоре; уметь письменно изложить свои идеи. Почему вы расположили их в таком порядке?

Задание 6.

Какое из указанных объединений людей является организацией: группа людей, отправляющихся на совместный отдых на природу; группа болельщиков команды В, обсуждающих на стадионе положение своей команды во время футбольного матча; группа людей, закупившая оборудование для ремонта обуви? Аргументируйте свою позицию.

Задание 7.

Создайте имидж фирме, которую вы решили открыть, и определите ее миссию.

Каким бизнесом вы займетесь?

Каковы цели вашей фирмы?

Какая продукция входит в хозяйственный портфель вашей фирмы?

Какие стратегические хозяйственные подразделения вы создадите?

Какую стратегию фирмы вы будете осуществлять?

Задание 8.

Рассмотрите перечисленные ниже организации с точки зрения действия экономического механизма менеджмента: коммерческий банк; международный аэропорт; завод по ремонту легковых автомобилей; санаторий.

Для каждой организации определите: миссию, цели и задачи организации; функциональные области управления; области применения современных технологий; внешнюю среду косвенного воздействия; внешнюю среду прямого воздействия; внутреннюю среду; взаимосвязь факторов внешней и внутренней среды; основные принципы менеджмента по управлению организацией сервиса.

При выполнении задания рассмотрите ряд вариантов по каждой организации. Варианты отобразите схематично в виде следующей таблицы.

Организация	Цели	Материалы	Технологии	Люди	Информация

Выберите лучшие, на ваш взгляд, варианты. Объясните, почему вы их выбираете, опишите их преимущества и недостатки. Будьте готовы защитить их перед аудиторией, а также задать вопросы коллегам по предложенным ими вариантам.

Задание 9.

Поставщики изменили цены на материалы, повысив их на 30%. Как изменение этой внешней переменной скажется на конечных результатах деятельности предприятия-потребителя и его внутренних переменных? Какие пути стабилизации деятельности предприятия из приведенных ниже вы можете выбрать:

- сменить поставщиков;
 - сократить нормы расхода материалов;
 - заменить материалы;
 - изменить технологию?
- Обоснуйте свой выбор.

Задание 10.

Предприятию необходимо получить кредит на открытие нового фитнес-зала в размере 5 млн руб. сроком на один год, однако темпы инфляции растут в среднем на 0,1% в месяц. Какое воздействие (положительное или отрицательное) будет иметь фактор инфляции на выгодность получения кредита?

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено верно и в полном объеме;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено с незначительными замечаниями;
- оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание выполнено на базовом уровне, но с ошибками;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если содержится большое количество ошибок, задание не выполнено.

КЕЙС-ЗАДАЧИ

по дисциплине «Менеджмент в сервисе»

Кейс-задача 1 «Проект создания собственного предприятия сервиса, определение миссии, целей, стратегии его развития»

Цель кейс-задачи:

- Спроектировать собственное предприятие сервиса.
- Описать внутреннюю и внешнюю среду организации.
- Сформулировать миссию организации, стратегию развития, долгосрочные, среднесрочные и краткосрочные цели.
- На основе спроектированных в группах предприятий (миссия, стратегия, долгосрочные, среднесрочные и краткосрочные цели), разработать оперативные функциональные планы, направленные на достижение целей организации.

Постановка проблемы.

Наиболее эффективной является групповая форма работы. Аудитория студентов делится на группы, оптимальная численность которых составляет 5 – 7 человек.

По итогам работы в группах, представители от групп защищают свои проекты организаций.

2) - Предлагается на основе разработанных целей и функциональных планов спроектировать организационную структуру предприятия, прописать основные функции, рассчитать численность персонала, подготовить функциональные обязанности сотрудников.

- Разработать организационную структуру предприятия потребительской кооперации. Выделить функции на каждом уровне управления.

Разработать квалификационные требования к должности руководителя предприятия потребительской кооперации.

3) Ситуация:

Вы начальник экономического отдела. В какой последовательности Вы будете проводить беседу с вновь принятым сотрудником:

- познакомлю с сотрудниками отдела и обстановкой внутри коллектива;
- расскажу о специфике работы;
- поздравлю с первым рабочим днем;
- подробно изложу требования к работнику.

Задание:

Прокомментируйте Ваши действия.

4) Какие из перечисленных проблем могут быть главными в разочаровании молодого менеджера:

- ожидал быстрых результатов, а их нет;
- мой руководитель не замечает моих успехов;
- мои знания, полученные в институте, остаются невостребованными;
- в коллективе отсутствует взаимопонимание и поддержка;
- мой руководитель не ставит четких целей.

Задание:

Предложите конструктивный выход из каждой ситуации.

5) Подготовьте квалификационные требования для:

- главного бухгалтера;
- бухгалтера;
- руководителя финансовой службы;
- директора предприятия.

Работу предлагается выполнить в групповой форме.

6) Работники организации хотят работать в новых условиях и хорошо подготовлены для этого. В коллективе предприятия обострено отношение к профессионализму руководителя организации. От управляющего требуется умение сформулировать образ будущего и приемлемые для коллектива цели, и ценности.

Какой тип руководителя наиболее эффективен для данной ситуации?

7) Работники предприятия хотят работать в новых условиях, но недостаточно хорошо подготовлены для этого. В такой организации на первый план выступают функциональные конфликты.

Каковы действия руководителя в данной ситуации?

8) Работники организации не хотят работать в новых условиях, но хорошо подготовлены профессионально. В такой организации на первый план выступают как правило ориентационные конфликты.

Каковы действия руководителя в данной ситуации?

9) Работники организации не хотят работать в новых условиях и недостаточно подготовлены профессионально. В такой организации на первый план выступают коммуникативные конфликты. Коллектив пытается взвалить всю ответственность за происходящее на руководителя.

Каковы действия руководителя в данной ситуации?

10) Разработать способы выявления и оценки конфликтов в организации.

Подготовить пример положительного влияния конфликта на развитие компании.

Предложить способы саморегуляции деятельности менеджера.

Подготовить собственные способы эффективного выхода из стрессовой ситуации.

Кейс-задача 2 «Построение окладно-премиальной системы оплаты труда»

ООО «Здоровый век» оказывает услуги тренажерного зала. В начале 2014 года компания стала разрабатывать более прогрессивную систему оплаты труда, чем та, которая до этого действовала на предприятии.

Основной задачей первого этапа разработки новой системы оплаты труда является установление «прозрачных» (понятных всем сотрудникам) критериев оценки:

профессиональных и деловых качеств работников; сложности и ответственности выполняемых ими работ;

степени влияния выполняемых сотрудником работ на достижение конечной цели организации.

Заместитель директора по персоналу начал работу над новой системой. За основу было решено взять окладно-премиальную систему оплаты труда.

Оклад рассчитывается по формуле:

$$O = BO + H, \quad (1)$$

где O – оклад; BO – базовый оклад; H – надбавка.

Базовые оклады сотрудникам предлагалось назначать в соответствии с разрядом и уровня квалификации (табл. 6.1) и соответствующим ему разрядным коэффициентом (табл. 6.2).

Таблица 1. Разряды и должности в ООО «Стойсервис»

№ п/п	Наименование должности	Разряд
1.	Слесарь - инструментальщик	6
2.	Фрезеровщик	5
3.	Наладчик	5
4.	Разнорабочий	2

На текущий 2017 год, было принято решение установить минимальный базовый оклад (для 6-го разряда) в размере 25 000 рублей.

Соответственно базовые оклады для других разрядов рассчитываются по формуле:

$$BO = BO_{\text{мин}} * Kp, \quad (2)$$

где BO – базовый оклад; $BO_{\text{мин}}$ – минимальный базовый оклад; Kp – разрядный коэффициент.

Таблица 2. Разрядные коэффициенты для расчета базового оклада по каждому тарифному разряду

Тарифный разряд	Разрядный коэффициент
6	1,3
5	1,2
4	1,15
3	1,1
2	1
1	1

К базовому окладу прибавляется надбавка, которая рассчитывается для каждого сотрудника индивидуально, в соответствии с характеристиками занимаемой им должности и его личными и профессиональными качествами. Размер надбавки рассчитывается по формуле:

$$N = BC_n * \sum K_n, \quad (3)$$

где N – размер надбавки; BC_n – базовая ставка надбавки; K_n – коэффициент надбавки.

Значения коэффициентов надбавок представлены в табл. 6.4-6.7. Базовая ставка надбавки на 2014 год установлена в размере 2000 рублей для административно-управленческого персонала и 1100 рублей для рабочих и служащих.

Таблица 3. Коэффициенты надбавок административно-управленческому персоналу за сложность работы и (или) высокие профессиональные качества сотрудника

Факторы оценки	Описание уровней оценки по параметру	Коэффициенты надбавки
Уровень образования сотрудников	Минимальный уровень	0
	Высшее непрофессиональное образование	
	Средний уровень	5
	Высшее специальное образование	
	Высокий уровень оценки	10
	Степень магистра	
Опыт работы сотрудника	Незначительный опыт	0
	Менее 1 года	
	Достаточный опыт работы 3 года	5
	Значительный опыт 5 лет и более	10

Факторы оценки	Описание уровней оценки по параметру	Коэффициенты надбавки
Сложность решаемых в этой должности задач	Задачи просты и стандартны. Ситуации однотипны	0
	Задачи стандартны, решения известны, но требуется выбор той или иной процедуры решения, умения расставлять приоритеты	5
	Задачи и решения известны. Необходимо выяснить причины проблем, провести анализ. Возможны разработка и принятие новых решений	10
	Задачи менее известны, поэтому необходимо определить проблему и ее причину, необходимо аналитическое мышление. Ситуации неповторяющиеся. Необходимо умение использовать различные методики решения проблем и принятия решений. Нахождение нескольких решений одной задачи. Способность находить оптимальный вариант решения	15
	Проблемы и решения неизвестны, ставятся новые нестандартные задачи. Высокий уровень сложности задач. Принятие решений с высоким уровнем значимости для организации	20
Управленческие навыки сотрудника	Низкий уровень	0
	Средний уровень	5
	Способен к контролю работы других исполнителей в рамках совместного решения задач	
	Высокий уровень Самостоятельное принятие тактических решений, организация и контроль деятельности исполнителей и ответственных исполнителей, т. е. поставка задачи и контроль ее решения	10
Навыки сотрудника по взаимодействию с другими людьми	Высочайший уровень. Стратегическое мышление	20
	Низкий уровень Ограниченные контакты внутри фирмы	0
	Средний уровень Ведение переговоров с клиентами, контакты внутри фирмы	10
Степень ответственности	Высокий уровень Ведение сложных переговоров на внешнем уровне	20
	Низкая	0
	Средняя	10

Факторы оценки	Описание уровней оценки по параметру	Коэффициенты надбавки
сотрудника	Высокая	20

Таблица 4. Коэффициенты надбавок рабочим и служащим за сложность работы и (или) высокие профессиональные качества

Факторы оценки	Описание уровней оценки по параметру	Коэффициенты
Уровень образования сотрудников	Минимальный уровень Среднее непрофессиональное образование	0
	Средний уровень Среднее специальное образование	20
	Высокий уровень Высшее образование	25
Опыт работы сотрудников	Незначительный опыт (менее 1 года)	0
	Достаточный опыт работы (3 года)	15
	Значительный опыт (более 5 лет)	25
Навыки сотрудника по взаимодействию с другими людьми	Низкий уровень	0
	Средний уровень	15
	Высокий уровень	25
Степень ответственности сотрудника	Низкая	0
	Средняя	15
	Высокая	25

Задания для студенческой группы:

1. Рассчитать возможные минимальные и максимальные размеры окладов для всех сотрудников ООО «Строй-сервис» (по формуле 1).
2. Заполнить в соответствии с полученными в результате выполнения двух вышеописанных заданий цифрами пустые графы в табл. 5.

Таблица 5. Размеры окладов сотрудников ООО «ВЕК»

№ п/п	Наименование должности	Мин. размер оклада, руб.	Макс. размер оклада, руб.	%, подлежащей распределению между сотрудниками
1.				

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено верно и в полном объеме;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено с незначительными замечаниями;
- оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание выполнено на базовом уровне, но с ошибками;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если содержится большое количество ошибок, задание не выполнено.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

КОМПЛЕКТ РАЗНОУРОВНЕВЫХ ЗАДАЧ

по дисциплине «Менеджмент в сервисе»

А. ЗАДАЧИ РЕПРОДУКТИВНОГО УРОВНЯ

Задача 1.

Вы руководитель компании. Предложите топ-менеджерам вашей фирмы организовать «круглый стол» с тематикой «Имидж компании» по программе, включающей обсуждение следующих вопросов:

- имеется ли на фирме согласованный проект миссии организации?
- ознакомлены ли с миссией все члены трудового коллектива? Каковы их взгляды, идеи, оценка?
- соответствует ли внутренний и внешний дизайн фирмы выбранной миссии?
- насколько эффективен корпоративный стиль управления фирмы: торговая марка, логотип, эмблема, бейдж, униформа и другие элементы?
- насколько необходима организация таких акций публичности, как презентации, «круглые столы», пресс-конференции, брифинги, публикации в СМИ?
- что может принести организация конкурсов по таким тематикам, как «лучший менеджер, маркетолог и т.д. фирмы», «разработка лучшего дизайна, логотипа, корпоративного девиза, рекламы и т.д.»?
- какие бюджетные расходы целесообразны на исследования РЯ, работу имиджмейкеров, дизайнеров, создание новой торговой марки, элементов корпоративного стиля?

Задача 2. Проанализируйте и сравните формулировки миссий нескольких кампаний, оцените их достоинства и недостатки с учетом требований, которые описаны в тексте. Предложите свой вариант формулировки.

Формулировка миссии	Достоинства	Недостатки
1. Разработка и поставка оборудования для газовой промышленности, электростанций, разработка двигательных установок по заказам.		
2. Обеспечивать российский рынок высоковольтным оборудованием по конкурентным ценам		
3. Предоставление широкого спектра туристических услуг населению, организация экскурсионных и познавательных		

Формулировка миссии	Достоинства	Недостатки
программ, деловых поездок и семейного отдыха в различных регионах мира.		
4. Быть лидером в производстве и продаже недорогой металлопродукции высокого качества, удовлетворять требования отечественных и зарубежных клиентов, способствовать развитию региона.		

Задача 3. Семья фермеров, муж и жена, купили сад, находящийся в запущенном состоянии. Они хотят сами привести его в порядок. Для этого нужно каждое дерево сначала окопать, а затем полить. Жена окапывает дерево за 12 минут, на полив тратит 2,5 минуты, муж затрачивает на окапывание одного дерева 8 минут, на полив – 4 минуты. Если они будут окапывать и поливать деревья каждый сам по себе, то за один час работы они смогут обработать 18 деревьев. Как организовать работу, чтобы достичь максимальной производительности, какое максимальное количество деревьев они смогут обработать за один час?

Задача 4. Вы с двумя друзьями решили заняться поставками овощей в магазины города, создали общество с ограниченной ответственностью. Ваши друзья вложили в дело по 50 тыс. руб. каждый, а вы передали предприятию право пользования вашим личным автомобилем в течение одного года. Автомобиль стоит 400 тыс. руб., свой вклад в виде права пользования по согласованию с другими участниками вы оценили в 70 тыс. руб.

Вы успешно завершили год работы. В вашем распоряжении 180 тыс. руб. прибыли. Как будете делить прибыль между собой? Другой вариант исхода – разорение. Ваши долги перед кредиторами составили 120 тыс. руб. На какую сумму вы обязаны покрыть свои долговые обязательства и как они распределятся между участниками?

Задача 5. Косметический салон «New Style» работает на рынке города Казани. Перечень оказываемых услуг включает: омолаживающие процедуры для людей среднего возраста, процедуры для молодых людей, парикмахерские услуги. Косметический салон зарегистрирован на частного предпринимателя без образования юридического лица. Помещение, где осуществляется оказание услуг, арендовано, стоимость арендой платы в месяц составляет 50 тыс. руб. Коммунальные платежи не входят в счет аренды и оплачиваются предпринимателем отдельно. Освещение помещения салона принимается постоянной величиной и составляет 10 тыс. руб. в месяц. Потребление электроэнергии, воды варьируется от количества оказываемых услуг и составляет в среднем 70 руб. на 1 процедуру. В процессе оказания косметических услуг салоном ежемесячно заказываются профессиональные серии средств фирмы *N* следующих наименований и по цене: для серии омолаживающих процедур: маска-крем для увядающей кожи – 500 руб. (200 г); маска-пилинг – 650 руб. (150 г); крем увлажняющий – 700 руб. (200 г); масло ароматическое питательное – 300 руб. (50 г); для серии

процедур для молодой кожи: лосьон очищающий – 170 руб. (140 мл); скраб для лица – 200 руб. (400 г); крем восстанавливающий – 200 руб. (200 г); для оказания парикмахерских услуг:

шампунь – 200 руб. (250 мл); лак, пенка – 100 руб. (150 мл.)

Косметические и парикмахерские услуги оказываются профессиональными косметологами (2 человека) и парикмахером (1 человек), оплата труда которых установлена на уровне 300 руб. в час. Процедура омолаживания и процедура для молодой кожи занимают в среднем 1,5 ч и включают чистку, массаж, наложение масок, электропроцедуры. Парикмахерские услуги в среднем занимают 1 ч. Режим работы салона – 6-дневная рабочая неделя с 8-часовым рабочим днем.

А. Какое максимальное количество клиентов может быть принято салоном за месяц при условии, что косметологи могут работать одновременно, а одного клиента полностью обслуживает один косметолог?

Б. Рассчитать приемлемый уровень цены, который необходимо установить на процедуры трех видов для салона при максимальном количестве клиентов, чтобы обеспечить уровень прибыльности, равный 30%, исходя из условия, что на одну процедуру расходуется: до $1/3$ количества перечисленных косметических средств; до $1/4$ количества перечисленных косметических средств.

В. Какую прибыль (убыток) получит предприниматель при спросе на косметологические и парикмахерские услуги на уровне: 50%; 80% от вышеопределенного максимально возможного количества клиентов, обслуживаемых салоном?

Г. Рассчитать, какое количество клиентов должно быть обслужено салоном, чтобы обеспечить предпринимателю прибыль в размере 300 тыс. руб. в месяц?

В. ЗАДАЧИ РЕКОНСТРУКТИВНОГО УРОВНЯ

Задача 1

Для иллюстрации каких типов преград на пути межличностных коммуникаций могут быть приведены следующие примеры? Запишите свои ответы в таблицу, поставив «+» в ячейках, где данный пример иллюстрирует данный тип преград.

Таблица. Типы преград на пути межличностных коммуникаций

Наименования типов преград на пути межличностных коммуникаций	Пример 1	Пример 2	Пример 3	Пример 4	Пример 5
Преграды, обусловленные восприятием					
Семантические барьеры					
Невербальные преграды					
Плохая обратная связь					
Неумение слушать					

Пример 1. Вы входите в кабинет вашего руководителя, чтобы получить определенную информацию о проекте, над которым вы работаете. Вы вошли, а он несколько секунд продолжает рассматривать бумаги у себя на столе. Затем смотрит на часы и говорит отчужденным невыразительным голосом: «Чем могу быть вам полезен?» Хотя его слова сами по себе не имеют негативного смысла, язык поз и жестов ясно указывает, что вы – нежелательное отвлечение от его работы. С каким чувством вы будете задавать вопросы? Какие мысли придут вам в голову скорее всего, когда в следующий раз у вас возникнет вопрос к руководителю? Можно думать, они никоим образом не будут позитивными. Представьте теперь, как при вашем появлении в кабинете, руководитель, напротив, сразу поднимает на вас взор, приветливо улыбается и бодрым тоном обращается к вам: «Как продвигается проект? Чем могу быть вам полезен?»

Пример 2. Предположим, например, что один из ваших сотрудников является к вам с предложением улучшить обслуживание потребителей. Допустим далее, что во время последнего вашего с ним обмена информацией вы обсуждали его склонность превышать лимиты представительских расходов. Из-за негативного отношения к нему, которое могло сформироваться у вас при предыдущем разговоре, вполне вероятно вы не услышите его идею полностью. Возможно также, что он зависил свои представительские расходы, пригласив на обед с вином перспективного клиента. Может быть, он считал, что таким путем ему удастся значительно увеличить объем сбыта вашего отдела. Если ваша позиция в отношении лимитов на представительские расходы сводится к тому, что: «превышение лимита всегда свидетельствует о слабом контроле за отпускаемыми средствами», то вы, скорее всего, не поймете его взгляд на положение дел.

Пример 3. К примеру, к вам в офис зашел работник поговорить о связанной с работой проблеме, и, кроме конкретных фактов, обсуждаемых с вами, он вдруг говорит о том, что сходит с ума, взбешен или в восторге от чего-либо. О чувствах часто говорят язык поз и жестов и тон голоса.

Руководитель, например, среднего звена, который слишком быстро сосредотачивается на конкретных фактах и вопросах, по сути дела не дает говорящему возможности поделиться с ним своими чувствами.

Пример 4. Начальник отдела маркетинга (Виктор) дал своему подчиненному (Николаю) задание проанализировать рынок оказываемого компанией услуги. Этот анализ нужен был Виктору для включения в общий маркетинговый план компании. Виктор был уверен, что задание простое и понятное и поэтому не стал интересоваться, каким именно образом Николай собирается выполнить данное исследование. Через месяц Виктор получил отчет с анализом рынка и с удивлением обнаружил, что ключевые показатели, нужные ему для составления общего маркетингового плана, в исследовании рынка отсутствуют. Вместо них его подчиненный рассмотрел другие показатели, и поэтому связать между собой два раздела отчета оказалось затруднительным.

Пример 5. Если вы скажете своему подчиненному: «Обязательно связывайтесь со мной, если возникнут какие-нибудь проблемы», – поймет ли подчиненный, что именно вы понимаете под «проблемами»? В этом примере дополнительное усложнение, возможно, создается тем, что у подчиненного возникает ощущение, словно бы существование проблем – это плохо. В результате он может не вступить с вами в контакт, когда проблемы действительно возникнут, несмотря на то, что вы чувствуете – как важно получать информацию о назревающих или уже возникших проблемах как можно скорее.

С. ЗАДАЧИ ТВОРЧЕСКОГО УРОВНЯ

Задача 1.

Среди способов принятия управленческих решений выделяется «Принцип Парето». Суть принципа, сформулированного итальянским экономистом Вильфредо Парето, заключается в том, что внутри данной какой-либо группы или множества групп отдельные малые ее части обнаруживают немного большую значимость, чем это соответствует их удельному весу в группе. Например,

- 20% клиентов услуг дают 80% оборота или прибыли;
- 80% клиентов услуг приносят 20% оборота или прибыли;
- 20% ошибок обуславливают 80% потерь;
- 80% ошибок обуславливают 20% потерь;
- 20% исходных затрат определяют 80% стоимости готовой услуги;
- 80% исходных затрат определяют 20% стоимости готовой услуги.

Поэтому в связи с принципом Парето отмечают «соответствие 80:20».

В процессе работы менеджера за первые 20% расходуемого времени достигается 80% результатов, остальные 80% затраченного времени приносят лишь 20% общего итога. Следовательно, менеджеру не целесообразно браться

сначала за самые легкие дела. Необходимо приступать к решению вопросов, сообразуясь с их значением.

Вопрос:

Какие еще выводы для практической работы российского менеджера можно сделать, используя принцип Парето? Обоснуйте свои предложения.

Задача 2.

Разделить лист бумаги пополам. Слева написать, как можно больше достоинств услуг, предлагаемых смоделированной фирмой, а также условий их реализации для клиентов. Справа – как можно больше недостатков. Сильные и слабые стороны деятельности фирмы, которые не касаются клиента и не влияют на сбыт услуг, не указывать.

Выделение в деловом предложении характеристик услуг и условий реализации необходимо для того, чтобы понимать: продавать можно то же самое, что и другие, однако условия могут быть разные.

Недостатков, как правило, в списке получится меньше, чем достоинств, однако именно они вызывают возражения клиентов, уменьшая объёмы продаж.

Затем то же самое сделать по каждой услуге. Расширение и углубление своих знаний о деловых предложениях – постоянный процесс. В фирме должны регулярно составляться краткие аннотации о достоинствах и недостатках услуг, проводиться учёба по ознакомлению с новыми видами предложений.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено верно и в полном объеме;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено с незначительными замечаниями;
- оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание выполнено на базовом уровне, но с ошибками;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если содержится большое количество ошибок, задание не выполнено.

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

ТЕМЫ ДОКЛАДОВ

по дисциплине «Менеджмент в сервисе»

1. Менеджмент на предприятиях индустрии развлечений.
2. Менеджмент сферы бытовых услуг.
3. Практика управления в ресторанном бизнесе.
4. Практика управления на предприятиях по организации праздников.
5. Практика управления в гостиничном бизнесе.
6. Практика управления предприятиями общественного питания.
7. Менеджмент культурно-досуговой деятельности.
8. Менеджмент спортивно-оздоровительного туризма.
9. Менеджмент на предприятиях транспортно-экскурсионного обслуживания туристов.
10. Практика управления предприятий по оказанию услуг автобусных туров.
11. Современные технологии менеджмента морских и речных круизов.
12. Современные технологии менеджмента сервисного обслуживания на железной дороге.
13. Технология менеджмента сервисного обслуживания на авиапредприятиях.
14. Технология менеджмента обеспечения безопасности пассажиров авиарейсов.
15. Технология менеджмента в сфере банковских услуг.
16. Технология менеджмента по формированию фирменного стиля предприятия.
17. Технология менеджмента по продвижению туристского продукта.
18. Использование рекламных технологий в сервисе и туризме.
19. Франчайзинг как новая форма управления рестораном.
20. Таймшер как комплекс услуг.
21. Мерчендайзинг как новая форма обслуживания.
22. Менеджмент в музейном деле.
23. Корпоративная культура как инструмент управления качеством.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено верно и в полном объеме;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено с незначительными замечаниями;
- оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание выполнено на базовом уровне, но с ошибками;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если содержится большое количество ошибок, задание не выполнено.

2. Материалы для проведения текущей аттестации

Текущая аттестация 1

АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ №1

(в форме контрольной работы)

по дисциплине «Менеджмент в сервисе»

Вопрос 1. Какой классификацией обладают современные виды услуг:

- а) услуги, тесно связанные с воспроизводственным процессом
- б) услуги, связанные с человеком, воспроизводство личного фактора производства, или рекреационные, услуги глобального характера
- в) все вышеперечисленное

Вопрос 2. Особый вид человеческой деятельности, направленный на достижение цели деятельности организации, на основе мотивов поведения людей - это:

- а) менеджмент
- б) маркетинг
- в) контроль

Вопрос 3. Трансграничная торговля услугами– это:

- а) ситуация, когда продавец и покупатель услуги не перемещаются через границу, ее пересекает только услуга
- б) потребитель услуги пересекает границу и потребляет (получает) услугу там (выезд за границу на учебу или лечение)
- в) Сама услуга и ее потребитель границу (в данном случае) не пересекает

Вопрос 4. По мнению Кристиана Гренроса, услуга – это

- а) нематериальные активы, производимые для целей сбыта
- б) процесс, включающий серию (или несколько) неосязаемых действий, которые по необходимости происходят при взаимодействии между покупателями и обслуживающим персоналом, физическими ресурсами, системами предприятия поставщика услуг
- в) процесс, ряд действий, эти действия могут быть инструментом для

производства ценности, но сами не являются самостоятельной ценностью

Вопрос 5. В отечественной экономической литературе по сфере услуг бытовые услуги населению классифицируют на:

- а) производственные (производящие продукцию) и непроизводственные
- б) материальные и нематериальные
- в) все вышеперечисленное

Вопрос 6. Специфика услуг – это:

- а) неявность и неотделимость от поставщика
- б) нестабильность и несохраняемость во времени
- в) все вышеперечисленное

Вопрос 7. Поставщиками услуг являются:

- а) государственные организации, частные неприбыльные организации, бизнес-организации и отдельные люди
- б) государственные организации, частные неприбыльные организации
- в) бизнес-организации и отдельные люди

Вопрос 8. Мягкие технологии — это

- а) технологии связаны с полной заменой людей оборудованием
- б) индивидуальные услуги по заранее запланированным комплексам, реализуемым с участием людей
- в) технологии связаны с не полной заменой людей оборудованием

Вопрос 9. К личностным принципам классификации услуг относятся

- а) медицинские, консалтинговые, юридические услуги и др.
- б) сферы, где личность производителя услуги менее существенна и где его можно заменить
- в) заказанные потребителем услуги, необходимые ему
- г) незаказанные, предоставляемые одновременно с покупаемым товаром или услугой, в которой покупатель не нуждается

Вопрос 10. Какими чертами характера должен обладать такой архетип управляющего как «администратор»?

- а) быть общительным и уметь вдохновлять людей на максимальную самоотдачу
- б) иметь аналитический склад ума
- в) быть предельно объективным и полагаться на факты и логику
- г) методичность в работе, прогнозирование будущего

Вопрос 11. В условиях рынка услуг и многоукладной экономики, когда в конкурентной борьбе функционируют специализированные и комплексные предприятия различных организационно-правовых форм, управление в

бытовом обслуживании населения приобретает качественно новое содержание в виде ...

- а) менеджмента
- б) многоукладной экономики

Вопрос 12. Менеджмент бывает:

- а) производственный
- б) непроизводственный
- в) функцией управления предприятием

Вопрос 13. Качество бытовой услуги имеет:

- а) два аспекта
- б) три аспекта
- в) шесть аспектов

Вопрос 14. Качество исполнения заказов это -

- а) исполнения заказа и качество обслуживания заказчика
- б) соответствие изготовленных или отремонтированных изделий
- в) совокупность свойств услуги

Вопрос 15. Важнейшими свойствами, характеризующими качество производства, к бытовой услуги, являются...

- а) конструктивность; надежность; долговечность; эстетичность; технологичность; экономичность и др.
- б) качество исполнения заказов

Вопрос 16. Основными факторами улучшения качества производства бытовых услуг на предприятиях бытового обслуживания населения являются:

- а) слаженная и согласованная работа участков и рабочих
- б) совершенство конструкции, модели, образца изделия
- в) качество исходных материалов, запасных частей и фурнитуры

Вопрос 17. Цена-это...

- а) денежное выражение стоимости услуг или общественно необходимых затрат на их оказание
- б) фактор конкурентоспособности оказываемых услуг

Критерии оценки:

Студент аттестован, если правильно ответил более чем на 10 вопросов.

Текущая аттестация 2

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ №2 (в форме контрольной работы)

по дисциплине «Менеджмент в сервисе»

Вопрос 1. К условиям создания и поддержания комфортного психологического климата не относится ...

- а) соперничество
- б) четко поставленные цели, разделяемые коллективом
- в) ориентация коллектива на успех
- г) высокая организационная культура

Вопрос 2. Высокая управленческая квалификация, определенные черты характера, психологическая устойчивость, приверженность демократическим принципам руководства, корпоративная культура – это необходимые требования для роли ...

- а) неформального лидера
- б) руководителя
- в) подчиненного
- г) клиента

Вопрос 3. Конфликт, который разрешается выработкой общей позиции сторон, необходим для нормальной работы коллектива – это ...

- а) деструктивный (дисфункциональный) конфликт
- б) конструктивный (функциональный) конфликт
- в) инцидент
- г) конфликтная ситуация

Вопрос 4. Конфликт, который возникает тогда, когда компромисс не найден – это ...

- а) деструктивный (дисфункциональный) конфликт
- б) конструктивный (функциональный) конфликт
- в) инцидент
- г) конфликтная ситуация

Вопрос 5. Стадия деструктивного конфликта, при котором характеризуется расширение зоны конфликта, акцент на разногласиях, сужение зон соприкосновения, сухой и иногда чрезмерно вежливый стиль общения – это...

- а) инцидент
- б) формализация отношений
- в) психологический антагонизм
- г) конфликтная ситуация

Вопрос 6. Стадия деструктивного конфликта, при котором характеризуется взаимное беспричинное отталкивание, накопление отрицательных эмоций, разрешаемых взрывом – это...

- а) инцидент
- б) формализация отношений
- в) психологический антагонизм
- г) конфликтная ситуация

Вопрос 7. Задача руководителя при конструктивном конфликте ...

- а) предотвращение конфликта путем анализа причин их возникновения
- б) изложение в спокойной форме взаимных недовольств и претензий, акцент на сходных позициях
- в) выяснение недоразумений, поиск точек соприкосновения
- г) создавать условия для существования конфликтов

Вопрос 8. Задача руководителя при деструктивном конфликте ...

- а) предотвращение конфликта путем анализа причин их возникновения
- б) изложение в спокойной форме взаимных недовольств и претензий, акцент на сходных позициях
- в) выяснение недоразумений, поиск точек соприкосновения
- г) создавать условия для существования конфликтов

Вопрос 9. Задача руководителя при деструктивном конфликте на стадии формализации отношений ...

- а) проигнорировать конфликт
- б) создавать условия для существования конфликтов
- в) изложение в спокойной форме взаимных недовольств и претензий, акцент на сходных позициях, выяснение недоразумений, поиск точек соприкосновения и, в случае успеха, выход из конфликта
- г) допустить вмешательство третьего лица

Вопрос 10. Задача руководителя при деструктивном конфликте на стадии психологического антагонизма ...

- а) создавать условия для существования конфликтов
- б) допустить вмешательство третьего лица
- в) проигнорировать конфликт

г) решение, доводить ли до эмоционального взрыва или постараться смягчить ситуацию, поскольку каждый из способов разрешения имеет свои достоинства и недостатки

Вопрос 11. Комбинация объективных предпосылок (конфликтная ситуация) и субъективного фактора (инцидент)– это...

- а) конструктивный конфликт
- б) деструктивный конфликт
- в) формализация отношений
- г) психологический антагонизм

Вопрос 12. Факторами внешней среды или организационными перестройками создается ...

- а) инцидент
- б) конструктивный конфликт
- в) деструктивный конфликт
- г) конфликтная ситуация

Критерии оценки:

Студент аттестован, если правильно ответил более чем на 10 вопросов.