

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 27.02.2025 22:22:42
Уникальный программный ключ:
b066544bae1e449cd8bfce392f7224a676a271b2

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И
ТОРГОВЛИ ИМЕНИ МИХАИЛА ТУГАН-БАРАНОВСКОГО»**

КАФЕДРА СЕРВИСА И ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебно-методической работе
Л.В. Крылова
(подпись)
« 28 » 02 2024 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.04. МЕНЕДЖМЕНТ В СЕРВИСЕ

(название учебной дисциплины)

Укрупненная группа направлений подготовки 38.00.00 Экономика и управление
(код, наименование)

Программа высшего образования – программа бакалавриата

Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент
(код, наименование)

Профиль: Менеджмент услуг
(наименование)

Факультет ресторанно-гостиничного бизнеса

Курс, форма обучения:

очная форма обучения 2 курс

Рабочая программа адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Донецк
2024

Рабочая программа учебной дисциплины «Менеджмент в сервисе» для обучающихся по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, профилю: Менеджмент услуг, разработанная в соответствии с учебным планом, утвержденным Ученым советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»:
- в 2024 г. - для очной формы обучения.

Разработчик: Дегтярева Яна Владимировна, доцент кафедры сервиса и гостиничного дела, кандидат экономических наук, доцент 

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры сервиса и гостиничного дела
Протокол от « 22 » 02 2024 года № 16

Зав. кафедрой сервиса и гостиничного дела


(подпись) Я.В. Дегтярева
(инициалы, фамилия)

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета ресторанно-гостиничного бизнеса

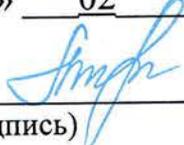

(подпись) И.В. Кошавка
(инициалы, фамилия)

Дата « 26 » 02 2024 года

ОДОБРЕНО

Учебно-методическим советом Университета

Протокол от « 28 » 02 2024 года № 7

Председатель 
(подпись) Л.В. Крылова
(инициалы, фамилия)

1. ОПИСАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование показателя	Наименование укрупненной группы направлений подготовки, направление подготовки, профиль, программа высшего образования	Характеристика учебной дисциплины	
		очная форма обучения	заочная форма обучения
Количество зачетных единиц очной формы – 7 заочной формы –	Укрупненная группа направлений подготовки 38.00.00 Экономика и управление	Часть, формируемая участниками образовательных отношений	
	Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент		
Модулей – 3	Профиль Менеджмент услуг	Год подготовки	
Смысловых модулей – 6		2-й	-
Общее количество часов очной формы – 252 заочной формы –		Семестр	
		3-й, 4-й	-
Количество часов в неделю для очной формы обучения: аудиторных – 4 самостоятельной работы обучающегося – 2,01	Программа высшего образования – программа бакалавриата	Практические, семинарские занятия	
		70 час.	-
		Лабораторные занятия	
		- час.	-
		Самостоятельная работа	
		76,35 час.	-
		Индивидуальные задания*:	
		3-й – 3 ТМК, 4-й – 3 ТМК, КР	-
		Форма промежуточной аттестации: (зачет с оценкой, экзамен)	
		3-й – зачет с оценкой, 4-й – экзамен	-

Примечание. Для очной формы обучения указывается количество проводимых текущих модульных контролей (например, 2ТМК), при наличии – курсовая работа/курсовой проект (КР/КП); для заочной формы обучения указывается, при наличии, аудиторная письменная работа/контрольная работа (АПР), курсовая работа/ курсовой проект (КР/КП).

Соотношение количества часов аудиторных занятий и самостоятельной работы составляет:

для очной формы обучения – 142/76,35

для заочной формы обучения –

2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель учебной дисциплины:

формирование современного управленческого мышления и системы специальных знаний в области менеджмента, формирование современного подхода к решению производственных и социально-экономических проблем в организации, а также приобретение практических навыков по созданию условий для эффективного функционирования организации сервиса.

Задачи учебной дисциплины:

ознакомить обучающихся со спецификой объектов и субъектов менеджмента в сфере сервиса; изучить систему управления, процесс и технологию менеджмента в организации; вооружить системой знаний относительно целеполагания и управленческого анализа в менеджменте, оценки эффективности и результативности менеджмента; обеспечить формирование у обучающихся умений и навыков практического решения управленческих проблем.

3. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВПО

Учебная дисциплина Б1.В.04. «Менеджмент в сервисе» относится к части ОПОП ВО, формируемой участниками образовательных отношений.

Изучение данной учебной дисциплины базируется на знаниях таких учебных дисциплин: Теория менеджмента.

Учебная дисциплина является основополагающей для изучения таких учебных дисциплин: Стратегический менеджмент.

4. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В результате освоения изучения учебной дисциплины у обучающегося должны быть сформированы компетенции и индикаторы их достижения:

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.	ИДК-1ук-2 Формулирует проблему, решение которой напрямую связано с достижением цели проекта. ИДК-2ук-2 Определяет связи между поставленными задачами и ожидаемые результаты их решения. ИДК-3ук-2 В рамках поставленных задач определяет имеющиеся ресурсы и ограничения, действующие правовые нормы.
ПК-1 Способен осуществлять поиск, анализ и оценку информации для подготовки и принятия управленческих решений	ИДК-1пк-1 Осуществляет сбор, анализ информации и оценивает влияние факторов внешней и внутренней среды на процесс управления предприятием. ИДК-2пк-1 Применяет математические методы и модели, прогрессивные информационные технологии для обоснования принятия управленческих решений. ИДК-3пк-1 Использует эффективные методы подготовки и принятия управленческих решений. ИДК-4пк-1 Формирует базу данных и разрабатывает организационно- управленческую документацию с использованием современных технологий электронного документооборота.
ПК-4 Способен вырабатывать управленческие решения по вопросам совершенствования деятельности служб и	ИДК-1пк-4 Анализирует организационную структуру управления, организацию работы структурных подразделений, оценивает качество работы структурного подразделения и его сотрудников и разрабатывает

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
подразделений предприятий, учреждений, организаций различных форм собственности	предложения по их совершенствованию. ИДК-2ПК-4 Подготавливает проекты внутренних регламентов, стандартов, организационно-распорядительных документов с учетом требований профессиональной этики.
ПК-11. Способен к разработке и совершенствованию сервисной системы, системы клиентских отношений с учетом требований потребителей	ИДК-1ПК-11 Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности. ИДК-2ПК-11 Участвует в разработке сервисной системы, системы клиентских отношений. ИДК-3ПК-11 Участвует в совершенствовании сервисной системы, системы клиентских отношений.

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен:

знать: сущность предприятия сервиса, взаимосвязи его внутренних элементов и внешней среды; цели и задачи управления на разных этапах жизненного цикла предприятия; специфику управления разновидностями предприятий сервиса; построение процесса управления в предприятии; методику оценки эффективности управления предприятием.

уметь: осуществлять разделение труда, анализировать процесс работы; осуществлять распорядительную деятельность, делегирование полномочий и инструктирование подчиненных; оценивать исполнение и осуществлять дисциплинарное воздействие; организовывать основные виды управленческой деятельности; проводить оценку эффективности организационных структур управления; разрабатывать мероприятия по управлению имиджем предприятия; определять пути повышения культуры управления.

владеть: навыками самостоятельной работы, самоорганизации и организации выполнения поручений; навыками практического использования приобретенных знаний по менеджменту в условиях будущей профессиональной деятельности; навыками применения основных методов управления в различных хозяйственных ситуациях; структурно-системным подходом при анализе эффективности управления организацией.

5. ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

МОДУЛЬ 1. Менеджмент в сервисе

Смысловой модуль 1. Объекты и субъекты менеджмента

Тема 1. Менеджмент и его содержание

Тема 2. Организация как объект управления

Тема 3. Менеджер как субъект управления

Смысловой модуль 2. Планирование и организация управленческого труда

Тема 4. Планирование управленческого труда

Тема 5. Организация рабочих мест управленческих работников

Смысловой модуль 3. Процесс и технология менеджмента в организации

Тема 6. Механизм и процесс менеджмента в организации

Тема 7. Методология менеджмента

Тема 8. Управленческое решение в системе менеджмента организации

Тема 9. Информационное обеспечение процесса управления

МОДУЛЬ 2. Менеджмент в сервисе

Смысловой модуль 4. Целеполагание и управленческий анализ в менеджменте

Тема 10. Миссия и цели организации

Тема 11. Среда организации: структура и методика мониторинга

Тема 12. Анализ и проектирование организационных структур управления

Смысловой модуль 5. Технология документирования и контактов в менеджменте

Тема 13. Документирование в управлении

Тема 14. Управленческие документы и правила их составления

Тема 15. Организация проведения собраний и совещаний

Тема 16. Деловые коммуникации и имидж управленческого персонала

Смысловой модуль 6. Эффективность и результативность менеджмента

Тема 17. Организационная культура и имидж организации

Тема 18. Эффективность менеджмента

6. СТРУКТУРА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Название смысловых модулей и тем	Количество часов											
	очная форма обучения						заочная форма обучения					
	всего	в том числе					всего	в том числе				
		л ¹	п ²	лаб ³	инд ⁴	СРС ⁵		л	п	лаб	инд	СРС
Модуль 1. Менеджмент в сервисе												
Смысловой модуль 1. Объекты и субъекты менеджмента												
Тема 1. Менеджмент и его содержание	12	2	2	-	-	8	-	-	-	-	-	-
Тема 2. Организация как объект управления	16	4	4	-	-	8	-	-	-	-	-	-
Тема 3. Менеджер как субъект управления	16	4	4	-	-	8	-	-	-	-	-	-
Итого по смысловому модулю 1	44	10	10	-	-	24	-	-	-	-	-	-
Смысловой модуль 2. Планирование и организация управленческого труда												
Тема 4. Планирование управленческого труда	16	4	4	-	-	8	-	-	-	-	-	-
Тема 5. Организация рабочих мест управленческих работников	16	4	4	-	-	8	-	-	-	-	-	-
Итого по смысловому модулю 2	32	8	8	-	-	16	-	-	-	-	-	-
Смысловой модуль 3. Процесс и технология менеджмента в организации												
Тема 6. Механизм и процесс менеджмента в организации	16	4	4	-	-	8	-	-	-	-	-	-
Тема 7. Методология менеджмента	20	6	6	-	-	8	-	-	-	-	-	-
Тема 8. Управленческое решение в системе менеджмента организации	17	4	4	-	-	8	-	-	-	-	-	-
Тема 9. Информационное обеспечение процесса управления	15,95	4	2	-	-	7,95	-	-	-	-	-	-
Итого по смысловому модулю 3	66,95	18	16	-	-	28,2	-	-	-	-	-	-
Всего часов:	141,95	36	34	-	-	71,95	-	-	-	-	-	-
МОДУЛЬ 2. Менеджмент в сервисе												
Смысловой модуль 4. Целеполагание и управленческий анализ в менеджменте												

Название смысловых модулей и тем	Количество часов											
	очная форма обучения						заочная форма обучения					
	всего	в том числе					всего	в том числе				
		л ¹	п ²	лаб ³	инд ⁴	СРС ⁵		л	п	лаб	инд	СРС
Каттэк	0,4	-	-	-	0,65	-	-	-	-	-	-	
Контроль	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Всего часов:	252	72	70	-	33,65	76,35	-	-	-	-	-	

Примечания: 1. л – лекции;

2. п – практические (семинарские) занятия;

3. лаб – лабораторные занятия;

4. инд – индивидуальные занятия;

5. СРС – самостоятельная работа;

7. ТЕМЫ СЕМИНАРСКИХ И ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Менеджмент и его содержание	2	-
2	Организация как объект управления	4	-
3	Менеджер как субъект управления	4	-
4	Планирование управленческого труда	4	-
5	Организация рабочих мест управленческих работников	4	-
6	Механизм и процесс менеджмента в организации	4	-
7	Методология менеджмента	6	-
8	Управленческое решение в системе менеджмента организации	4	-
9	Информационное обеспечение процесса управления	4	-
10	Миссия и цели организации	4	-
11	Среда организации: структура и методика мониторинга	4	-
12	Анализ и проектирование организационных структур управления	4	-
13	Документирование в управлении	4	-
14	Управленческие документы и правила их составления	4	-
15	Организация проведения собраний и совещаний	4	-
16	Деловые коммуникации и имидж управленческого персонала	4	-
17	Организационная культура и имидж организации	4	-
18	Эффективность менеджмента	2	-
Всего:		70	-

8. ТЕМЫ ЛАБОРАТОРНЫХ ЗАНЯТИЙ – не предусмотрены

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма

9. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Менеджмент и его содержание	8	-
2	Организация как объект управления	8	-
3	Менеджер как субъект управления	8	-
4	Планирование управленческого труда	8	-

5	Организация рабочих мест управленческих работников	8	-
6	Механизм и процесс менеджмента в организации	8	-
7	Методология менеджмента	8	-
8	Управленческое решение в системе менеджмента организации	8	-
9	Информационное обеспечение процесса управления	7,95	-
10	Миссия и цели организации	0,5	-
11	Среда организации: структура и методика мониторинга	0,5	-
12	Анализ и проектирование организационных структур управления	0,5	-
13	Документирование в управлении	0,5	-
14	Управленческие документы и правила их составления	1	-
15	Организация проведения собраний и совещаний	0,5	-
16	Деловые коммуникации и имидж управленческого персонала	0,5	-
17	Организационная культура и имидж организации	0,4	-
18	Эффективность менеджмента	-	-
Всего:		76,35	-

10. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

В ходе реализации учебной дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

1) для слепых и слабовидящих:

- лекции оформляются в виде электронного документа;
- письменные задания оформляются увеличенным шрифтом или заменяются устным

ответом;

2) для глухих и слабослышащих:

- лекции оформляются в виде электронного документа;
- письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
- экзамен проводится в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования с использованием дистанционной системы Moodle;

3) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- лекции оформляются в виде электронного документа;
- письменные задания заменяются устным ответом;
- экзамен проводится в устной форме.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

1) для слепых и слабовидящих:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа.
- 2) для глухих и слабослышащих:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа.
- 3) для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа.

11. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ

Задания для текущего модульного контроля (ТМК)

Модуль 1. Менеджмент в сервисе

Смысловой модуль 1. Объекты и субъекты менеджмента

1. Менеджмент – это ...
2. Содержание менеджмента рассматривается....
3. Основными категориями менеджмента являются ...
4. В зависимости от функциональной принадлежности – определенной сферы деятельности организации – менеджмент подразделяют ...
5. Современные виды менеджмента включают ...
6. Организация – это ...
7. Система организации включает ...
8. К основным типам организаций относятся ...
9. Все организации имеют общие характеристики и внутренние переменные: ...
10. В классификации организаций выделяют: ...
11. К организационно-правовым формам коммерческих организаций относятся: ...
12. Жизненный цикл организации – это ...
13. Основные стадии жизненного цикла организации включают ...
14. Основные фазы жизненного цикла организации включают ...
15. Различие между бизнесом и предпринимательством заключается в ...
16. Кардинальное отличие между предпринимателем и менеджером состоит в ...
17. Основным отличительным особенностям предпринимателя и менеджера выступают ...
18. Функции и задачи менеджера состоят в ...
19. К основным категориям менеджеров относятся ...
20. Линейные и функциональные полномочия характеризуются ...
21. Обязанности права и ответственность менеджера заключаются в ...
22. Выделяют следующие категории ролей руководителей: ...

Смысловой модуль 2. Планирование и организация управленческого труда

1. Роль и значение планирования личной работы менеджера заключается в ...
2. Выделяют следующие виды планов личной работы менеджера:
3. Процесс планирования личной работы характеризуется ...
2. Выбор приоритетных дел осуществляется с помощью следующих методов ...
3. Делегирование в деятельности руководителя предполагает ...
4. Функции, которые не подлежат делегированию.
5. Факторы, препятствующие активному делегированию полномочий, включают ...
6. Сущность и содержание организации рабочего места менеджера.
7. Требования к рабочему месту менеджера включают ...
8. Правила рациональной организации рабочего места менеджера включают ...
9. Планирование рабочего места менеджера предполагает ...
10. Системы планирования помещений характеризуются ...
11. Проект организации рабочего места менеджера включает ...
12. Паспорт рабочего места менеджера предполагает ...
13. Функциональные зоны рабочего места менеджера ...

14. Правила планирования функциональных зон рабочего места ...

Смысловой модуль 3. Процесс и технология менеджмента в организации

1. В структуру механизма менеджмента входят ...
2. Процесс управления – это ...
3. Функции менеджмента – это ...
4. Подход к классификации функций управления предполагает ...
5. Общие (универсальные) функции менеджмента – это ...
6. Частные функции менеджмента – характеризуются ...
7. Процесс управления организацией охватывает несколько последовательных этапов: ...
8. Технология процесса управления – это ...
9. Операция в технологии процесса управления – это ...
10. Процедура, управленческая работа и обратная связь в технологии процесса управления представляют собой ...
11. Процесс проектирования управленческих операций включает ...
12. Ленточные и сетевые графики представляют собой ...
13. Методы управления – это ...
14. Совокупность методов управления включает ...
15. Общие методы управления направлены на ...
16. Организационно-распорядительные (административные) методы базируются на ...
17. Экономические методы управления, как способы непрямого (косвенного) воздействия, основаны на ...
18. Социально-психологические методы управления представляют собой ...
19. Частные (специфические) методы управления отражают ...
20. Управленческое решение – это ...
21. Для того чтобы достигать поставленных целей, решение должно удовлетворять ряду требований: ...
22. Решения, принимаемые в процессе управления, могут быть классифицированы: ...
23. Условия принятия управленческих решений: ...
24. Процесс принятия решений в организации включает: ...
25. Характеристики классической и административной моделей принятия решений ...
26. Индивидуальный и коллективный подход к принятию решений заключается в ...
27. Методы принятия управленческих решений можно разделить на четыре группы: ...
28. Понятие «информация» отличается от понятия «данные» тем, что ...
29. К характеристикам высококачественной информации относятся: ...
30. Информационные потребности менеджмента в организации складываются из ...
31. Информационное обеспечение управленческой деятельности включает: ...
32. Система информационного обеспечения – это ...
33. Информационная система управления – это ...
34. Структура информационной системы управления включает: ...

Модуль 2. Менеджмент в сервисе

Смысловой модуль 4. Целеполагание и управленческий анализ в менеджменте

1. Миссия организации рассматривается как ...
2. В миссии должны быть отражены следующие характеристики:
3. Различают следующие виды миссии:
4. Значение миссии состоит в том, что ...
5. В системе управления организацией цели выполняют ряд функций: ...
6. В соответствии с классификацией целей управления выделяют: ...
7. Технология SMART-критериев предполагает, что ...
8. К формулировке целей предъявляются следующие требования: ...
9. Выделяют 8 ключевых сфер, в рамках которых организация определяет свои цели: ...
10. Существует три варианта установления целей: ...

11. Процедура согласования целей предполагает ...
12. Дерево целей – это ...
13. Среда организации – это ...
14. Внешняя среда организации – это ...
15. Внутренняя среда организации – это ...
16. SWOT-анализ включает следующие этапы: ...
17. Альтернативные базовые стратегии: ...
18. Под структурой управления организацией (организационной структурой управления) понимаются ...
19. В современном менеджменте организации выделяют два основных типа организационных структур: ...
20. К основным показателям, характеризующим организационную структуру предприятия относятся ...
21. Оценка целесообразности организационной структуры управления предполагает ...
22. Матрица распределения функций строится на основе ...
23. Показатели эффективности организационной структуры управления: ...
24. Организационное проектирование – это ...
25. При формировании организационной структуры управления следует учитывать следующие факторы: ...
26. Проектирование организационной структуры может основываться на использовании следующих методологических подходов: ...
27. Построение организационной структуры предусматривает: ...
28. Проект структуры управления включает в себя ...

Смысловой модуль 5. Технология документирования и контактов в менеджменте

1. Сущность понятий: «документальное обеспечение», «документация», «документирование», «реквизит» ...
2. Назовите основные реквизиты управленческого документа ...
3. Правила оформления реквизитов: дата, адресат документа, гриф утверждения ...
4. Правила оформления реквизита «резолуция» ...
5. Виды приложений к документам ...
6. Правила оформления реквизита «подпись» ...
7. Охарактеризуйте формы и правила согласования документов ...
8. Сущность понятия «делопроизводство» ...
9. Охарактеризуйте организационные формы делопроизводства ...
10. Порядок работы с входящими документами в предприятии включает ...
11. Особенности организации работы с исходящими документами в предприятии ...
12. Основные организационные документы включают ...
13. Основные распорядительные документы включают ...
14. Основные информационно-справочные документы включают ...
15. Документация по личному составу включает ...
16. Совещания, заседания, собрания как формы коллективной работы в предприятии.
17. Классификация деловых совещаний.
18. Выступления в деятельности руководителя.
19. Деловые переговоры: сущность, функции, классификация.
20. Прием посетителей в офисе.
21. Техника контактов менеджера с подчиненными.
22. Рациональное телефонное общение.

Смысловой модуль 6. Эффективность и результативность менеджмента

1. Организационная культура представляет собой ...
2. Поведенческая сторона культуры включает: ...
3. Преимущественно выделяются три уровня организационной культуры: ...
4. На возможность изменения культуры влияют следующие факторы: ...

5. Имидж организации – это ...
6. В типологии имиджа рассматривают следующие его виды: ...
7. Структура имиджа включает: ...
8. Основными аспектами внешнего имиджа рассматривают ...
9. К основным аспектам внутреннего имиджа относятся: ...
10. Эффективность менеджмента – это...
11. Эффективность менеджмента рассматривается в разрезе следующих видов: ...
12. Результативность менеджмента – это ...
13. Оценка результатов менеджмента осуществляется с помощью показателей: ...
14. Организационные изменения представляют собой ...
15. Модель процесса успешного управления организационными изменениями включает: ...
16. Для преодоления сопротивления изменениям используют следующие мероприятия: ...
17. Тактика обращения с сопротивлением изменениям предполагает ...
18. В процессе деятельности организации выделяют два вида ответственности предпринимателя и менеджера ...
19. Этика менеджмента – это ...
20. Этичное поведение в менеджменте предполагает ...

Темы курсовых работ

1. Предприятие сервиса как открытая система управления
2. Система управления предприятием сервиса в современных условиях
3. Исследование внешней среды предприятия сервиса
4. Микросреда предприятия сервиса в современных условиях
5. Функции и механизм управления предприятием сервиса в современных условиях
6. Функциональный анализ деятельности предприятия сервиса
7. Процесс управления предприятием сервиса в условиях рынка
8. Управление предприятием сервиса в условиях риска и неопределенности
9. Планирование и прогнозирование в управлении предприятием сервиса
10. Организационная структура предприятия сервиса и ее совершенствование
11. Организация работы аппарата управления и ее совершенствование на современном этапе
12. Мотивация в управлении предприятием сервиса в условиях рынка
13. Стимулирование труда как фактор повышения производительности труда работников предприятия сервиса
14. Управление социально-психологическим климатом в коллективе в условиях рыночных отношений
15. Система контроля в управлении предприятием сервиса
16. Система методов управления предприятием сервиса в современных условиях
17. Процесс принятия управленческих решений в управлении предприятием сервиса
18. Методы принятия и оптимизации управленческих решений на предприятии сервиса
19. Информационное обеспечение процесса управления предприятием сервиса
20. Коммуникации в менеджменте предприятия сервиса и их совершенствование
21. Управление имиджем предприятия сервиса
22. Инновации и творчество в управлении предприятием сервиса
23. Организационная культура в организации и ее совершенствование в современных условиях
24. Эффективность управления предприятием сервиса в современных условиях
25. Риск-менеджмент предприятия в рыночных условиях хозяйствования

12. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оценочные средства детализируются по видам работ в оценочных материалах по учебной дисциплине, которые утверждаются на заседании кафедры.

Система оценивания по учебной дисциплине по очной форме обучения*

МОДУЛЬ 1

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль: - тестирование (темы 1-7) - разноуровневые задачи и задания (темы 3-9) - текущий модульный контроль (собеседование (устный или письменный опрос)	5 5 10	35 35 30
Промежуточная аттестация	<i>зачет</i>	<i>100</i>
Итого за семестр	<i>100</i>	

* в соответствии с утвержденными оценочными материалами по учебной дисциплине

МОДУЛЬ 2

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль: - тестирование (темы 10, 12, 14, 16, 18) - разноуровневые задачи и задания (темы 11-17) - текущий модульный контроль (собеседование (устный или письменный опрос)	2 3 3	10 21 9
Промежуточная аттестация	<i>экзамен</i>	<i>60</i>
Итого за семестр	<i>100</i>	

* в соответствии с утвержденными оценочными материалами по учебной дисциплине

Вопросы для подготовки к зачету / экзамену:

МОДУЛЬ 1

1. Сущность и содержание менеджмента.
2. Система управления и основные ее элементы.
3. Виды менеджмента и их характеристика.
4. Современные идеи и новые виды менеджмента.
5. Понятие и признаки организации.
6. Типы организаций и общие характеристики организаций.
7. Классификация организаций: коммерческие и некоммерческие, бюджетные и внебюджетные, общественные и хозяйственные, формальные и неформальные, механические и органические, единичные и групповые организационные формы организаций.
8. Жизненный цикл организации: основные стадии и их характеристика.
9. Жизненный цикл организации: основные фазы и их характеристика.
10. Менеджер и предприниматель: сходства и различия.
11. Сущность, функции менеджера в системе управления организацией.
12. Категории менеджеров и их характеристика.
13. Категории ролей руководителей: межличностные роли; информационные роли; роли, связанные с принятием решений.
14. Планирование личной работы менеджера.
15. Выбор приоритетности дел менеджера.
16. Делегирование полномочий в деятельности менеджера.
17. Учет и анализ рабочего времени менеджера
18. Механизм менеджмента в организации и его структура.
19. Процесс управления организацией: сущность и основные этапы.
20. Классификации функций управления и их характеристика.
21. Технология процесса управления организацией.
22. Проектирование процесса управления: сущность, методы и средства.
23. Сетевой график и алгоритм его построения.

24. Сущность и классификация методов менеджмента.
25. Характеристика общих и частных методов менеджмента.
26. Экономические методы менеджмента.
27. Организационно-распорядительные методы менеджмента: методы организационного воздействия, методы распорядительного воздействия, методы дисциплинарного воздействия.
28. Социально-психологические методы менеджмента.
29. Управленческое решение как результат управленческой деятельности.
30. Классификация управленческих решений.
31. Процесс принятия решений.
32. Модели принятия управленческих решений.
33. Методы принятия управленческих решений.
34. Информация и ее роль в менеджменте.
35. Виды информации в организации и основные ее источники.
36. Информационное обеспечение управленческой деятельности.
37. Система информационного обеспечения и основные ее элементы.
38. Информационная система управления: значение и структура.

МОДУЛЬ 2

1. Миссия организации: сущность и значение.
2. Основные характеристики и виды миссии.
3. Сущность и классификация целей управления.
4. Целеполагание в менеджменте.
5. «Дерево целей» и методика его построения
6. Характеристика и структура среды организации.
7. Методика мониторинга и построения профиля среды организации.
8. SWOT-анализ как инструмент формирования базовой стратегии организации.
9. Иерархические и органические структуры управления.
10. Анализ организационной структуры управления.
11. Методология формирования организационной структуры управления.
12. Методы и этапы проектирования организационной структуры управления.
13. Сущность и виды управленческих документов.
14. Реквизиты документов и правила их оформления.
15. Работа с входящими документами.
16. Организация работы с исходящими документами.
17. Составление и оформление организационных документов.
18. Правила составления и оформления распорядительных документов.
19. Составление и оформление информационно-справочных документов.
20. Оформление документации по личному составу.
21. Понятие и виды деловых совещаний.
22. Технология проведения деловых совещаний.
23. Особенности проведения деловых совещаний разных видов.
24. Проведение деловых бесед.
25. Особенности приема посетителей.
26. Техника контактов с подчиненными.
27. Особенности ведения телефонного разговора.
28. Сущность, структура, свойства и уровни организационной культуры.
29. Формирование организационной культуры и основные факторы влияния на ее изменение.
30. Культура управления, ее показатели и элементы.
31. Имидж предприятия: сущность и типология.
32. Структура имиджа организации и характеристика основных составляющих.
33. Эффективность менеджмента: сущность, виды и основные показатели.
34. Результативность менеджмента: сущность, показатели и критерии.
35. Ответственность в менеджменте организации: сущность и виды.

**13. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ
МОДУЛЬ 1**

Текущее тестирование и самостоятельная работа									Сумма, балл
Смысловой модуль 1			Смысловой модуль 2		Смысловой модуль 3				
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	
5	5	20	10	20	10	10	5	15	100

Примечание. T1, T2, ... T9 – номера тем соответствующих смысловых модулей

МОДУЛЬ 2

Текущее тестирование и самостоятельная работа									Итого текущий контроль, балл	Итоговый контроль (экзамен), балл	Сумма, балл
Смысловой модуль 4			Смысловой модуль 5				Смысловой модуль 6				
T10	T11	T12	T13	T14	T15	T16	T17	T18			
2	3	8	3	5	3	8	3	5	40	60	100

Примечание. T10, T11, ... T18 – номера тем соответствующих смысловых модулей

Для выполнения курсовой работы

Пояснительная записка, балл	Иллюстративная часть, балл	Защита проекта (работы), балл	Сумма, балл
до 40 баллов	до 30 баллов	до 30 баллов	100

Соответствие государственной шкалы оценивания академической успеваемости

МОДУЛЬ 1

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале
60-100	«Зачет»
0-59	«Незачет»

МОДУЛЬ 2

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале	Определение
90-100	«Отлично» (5)	отлично – отличное выполнение с незначительным количеством неточностей
80-89	«Хорошо» (4)	хорошо – в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 10 %)
75-79		хорошо – в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 15 %)
70-74	«Удовлетворительно» (3)	удовлетворительно – неплохо, но со значительным количеством недостатков
60-69		удовлетворительно – выполнение удовлетворяет минимальные критерии
35-59	«Неудовлетворительно» (2)	неудовлетворительно – с возможностью повторной аттестации
0-34		неудовлетворительно – с обязательным повторным изучением дисциплины (выставляется комиссией)

14. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная:

1. Набоков, В. И. Менеджмент : учебник / В. И. Набоков. — Москва : Дашков и К, 2023. — 186 с. — ISBN 978-5-394-05385-6. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/315932>

2. Тимофеева, Н. С. Менеджмент : учебное пособие / Н. С. Тимофеева, Л. Б. Гармаева. — Улан-Удэ : Бурятская ГСХА им. В.Р. Филиппова, 2024. — 228 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/441962>.

Дополнительная:

1. Кужева, С. Н. Методы принятия управленческих решений : учебное пособие / С. Н. Кужева, Н. П. Лещенко. — Омск : Издательство Омского государственного университета, 2022. — 126 с. — ISBN 978-5-7779-2587-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/120311.html>

2. Еронкевич, Н. Н. Менеджмент : учебное пособие / Н. Н. Еронкевич, А. С. Данилова. — Иркутск : ИрГУПС, 2023. — 160 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/407471>

3. Менеджмент : учебно-методическое пособие / П. М. Шейхова, Г. К. Алемсотова, Д. Г. Имашова, Д. Г. Валиева. — Махачкала : ДагГАУ имени М.М.Джамбулатова, 2024. — 87 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/439274>

Учебно-методические издания:

1. Дегтярева, Я.В. Менеджмент в сервисе [Электронный ресурс] : Конспект лекций / Я. В. Дегтярева. — Донецк : [ДонНУЭТ], 2024. — Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ.

2. Дегтярева, Я.В. Менеджмент в сервисе [Электронный ресурс] : Методические указания по выполнению курсовых работ / Я. В. Дегтярева. — Донецк : [ДонНУЭТ], 2024. — Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ.

15. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

1. Автоматизированная библиотечная информационная система Unilib UC : версия 2.110 // Научная библиотека Донецкого национального университета экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского. — [Донецк, 2021–]. — Текст : электронный.

2. Электронный каталог Научной библиотеки Донецкого национального университета экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского. — Донецк : НБ ДОННУЭТ, 1999–. — URL:<http://catalog.donnuet.ru>. — Текст : электронный.

3. Автоматизированная интегрированная библиотечная система (АИБС) «МегаПро». — Москва : ООО «Дата Экспресс», 2024–. — Текст : электронный.

4. IPR SMART : весь контент ЭБС Ipr books : цифровой образовательный ресурс / ООО «Ай Пи Эр Медиа». — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2007–. — URL:<http://www.iprbookshop.ru>. — Режим доступа: для авторизованных пользователей. — Текст. Аудио. Изображения : электронные.

5. Лань : электронная-библиотечная система. — Санкт-Петербург : Лань, сор. 2011–2024. — URL:<https://e.lanbook.com/> — Режим доступа: для авторизованных пользователей. — Текст : электронный.

6. СЭБ : Консорциум сетевых электронных библиотек / Электронная-библиотечная система «Лань» при поддержке Агентства стратегических инициатив. — Санкт-Петербург : Лань, сор. 2011–2024. — URL:<https://seb.e.lanbook.com/> — Режим доступа : для пользователей организаций — участников, подписчиков ЭБС «Лань». — Текст : электронный.

7. Polpred : электронная библиотечная система : деловые статьи и интернет-сервисы / ООО «Полпред Справочники». — Москва : Полпред Справочники, сор. 1997–2024. — URL:<https://polpred.com>. — Текст : электронный.

8. Book on lime : дистанционное образование : электронная библиотечная система / издательство КДУ МГУ им. М.В. Ломоносова. — Москва : КДУ, сор. 2017–. — URL:<https://bookonline.ru>. — Текст . Изображение. Устная речь : электронные.

9. Информо : электронный справочник / ООО «РИНФИЦ». – Москва : Издательский дом «Информо», 2009 – . – URL: <https://www.informio.ru>. – Текст : электронный.
10. Университетская библиотека онлайн : электронная библиотечная система. – ООО «Директ-Медиа», 2006–. – URL:<https://biblioclub.ru/> – Режим доступа: для авторизованных пользователей. – Текст : электронный.
11. Научно-информационный библиотечный центр имени академика Л.И. Абалкина / Российский экономический университет имени В.Г. Плеханова. – Москва : KnowledgeTree Inc., 2008– . – URL:<http://liber.rea.ru/login.php>. – Режим доступа: для авторизованных пользователей. – Текст : электронный.
12. Библиотечно-информационный комплекс / Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации. – Москва : Финансовый университет, 2019– . – URL:<http://library.fa.ru/> – Режим доступа: для авторизованных пользователей. – Текст : электронный.
13. Зональная научная библиотека имени Ю.А. Жданова / Южный федеральный университет. – Ростов-на-Дону : Южный федеральный университет, 2016 – . – URL:<https://library.lib.sfedu.ru/> – Режим доступа: для авторизованных пользователей. – Текст : электронный.
14. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU: информационно- аналитический портал / ООО Научная электронная библиотека. – Москва : ООО Научная электронная библиотека, сор. 2000–2024. – URL:<https://elibrary.ru>. – Режим доступа: для зарегистрированных пользователей. – Текст : электронный.
15. CYBERLENINKA : Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» / [Е. Кисляк, Д. Семякин, М. Сергеев ; ООО «Итеос»]. – Москва : КиберЛенинка, 2012 – . – URL:<http://cyberleninka.ru>. – Текст : электронный.
16. Национальная электронная библиотека : НЭБ : федеральная государственная информационная система / Министерство культуры Российской Федерации [и др.]. – Москва : Российская государственная библиотека : ООО ЭЛАР, [2008 –]. – URL:<https://rusneb.ru/> – Текст. Изображение : электронные.

16. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Минимально необходимый для реализации ООП бакалавриата перечень материально-технического обеспечения включает аудиторный фонд в соответствии с утвержденным расписанием с использованием мультимедийного демонстрационного комплекса кафедры сервиса и гостиничного дела (проектор, ноутбук).

17. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Фамилия, имя, отчества	Условия привлечения (по основному месту работы, на условиях внутреннего/ внешнего совместительства; на условиях договора гражданско-правового характера (далее – договор ГПХ)	Должность, ученая степень, ученое звание	Уровень образования, наименование специальности, направления подготовки, наименование присвоенной квалификации	Сведения о дополнительном профессиональном образовании
Дегтярева Яна Владимировна	По основному месту работы	Должность – доцент, кандидат экономических наук, ученое	Высшее, менеджмент организаций, магистр по менеджменту	1. Удостоверение о повышении квалификации №771802829898 от 27.05.2022г., «Цифровая трансформация управления»,

		звание – доцент	организаций, диплом кандидата экономических наук ДК № 051175	<p>16 часов, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова», г. Москва.</p> <p>2. Удостоверение о повышении квалификации №612400025336 от 10.09.2022г., «Актуальные вопросы преподавания в образовательных учреждениях высшего образования: нормативно-правовое, психолого-педагогическое и методическое сопровождение», 24 часа, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Донской государственный технический университет», г. Ростов-на-Дону.</p> <p>3. Удостоверение о повышении квалификации №23007626 от 22.08.2023, «Базовые сервисы цифрового образования: инструменты и педагогические методики обучения с применением электронных дистанционных технологий», 82 часа, АНО ДПО ЦДПО «Просвещение», г. Сочи</p> <p>4. Удостоверение о повышении квалификации №550400022289 от 06.12.2023, «Развитие креативного и локального туризма в регионе», 16 часов, ФГАОУ ВО «Омский государственный технический университет», г. Омск</p> <p>5. Удостоверение о повышении квалификации №262419589938 от 27.04.2024, «Управление устойчивым развитием</p>
--	--	-----------------	--	--

				<p>туристской индустрии», 16 часов, ФГБОУ ВО «Ставропольский государственный аграрный университет», г. Ставрополь</p> <p>6. Удостоверение о повышении квалификации УПК 23 №171873 от 01.11.2024, «Профилактическая работа в молодежной среде: психологические аспекты отклоняющегося поведения», 18 часов, ЦДПО «Горизонт» Института русского языка Российского университета дружбы народов имени Патриса Лумумбы, г. Москва</p> <p>7. Удостоверение о повышении квалификации №800400005427 от 18.11.2024, «Современные информационные технологии в образовательной среде», 36 часов, ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ», ЦДПО, г. Донецк</p>
--	--	--	--	---