|  |  |
| --- | --- |
| Министерство науки и высшего образования Российской Федерации | |
| Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение | |
| высшего образования | |
| «Российский государственный университет им. А.Н. Косыгина | |
| (Технологии. Дизайн. Искусство)» | |
|  | |
| Институт | Экономики и менеджмента |
| Кафедра | Коммерции и сервиса |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  **УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** | | |
| **Управление сферой обслуживания** | | |
| Уровень образования | бакалавриат | |
| Направление подготовки | 43.03.01 | Сервис |
| Профиль | Управление сервис-процессами в сфере обслуживания | |
| Срок освоения образовательной программы по  очной форме обучения | 4 года | |
| Формы обучения | очная, заочная | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Рабочая программа учебной дисциплины «Управление сферой обслуживания» основной профессиональной образовательной программы высшего образования*,* рассмотрена и одобрена на заседании кафедры, протокол № 12 от 08.06.2021 г. | | |
| Разработчик рабочей программы учебной дисциплины | | |
|  | Старший преподаватель | А.А.Ордынец |
|  |  |  |
| Заведующий кафедрой | | В.Ю.Мишаков |

# ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

* + - 1. Учебная дисциплина «Управление сферой обслуживания» изучается в шестом семестре.
      2. Курсовая работа – не предусмотрена.

## Форма промежуточной аттестации:

экзамен

## Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

* + - 1. Учебная дисциплина «Управление сферой обслуживания» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.
      2. Изучение дисциплины опирается на результаты освоения образовательной программы предыдущего уровня.
      3. Основой для освоения дисциплины являются результаты обучения по предшествующим дисциплинам и практикам в бакалавриате:
* Методы принятия управленческих решений;
* Ценообразование;
* Рыночная оценка стоимости товаров и услуг:
* Организация выставочно-рекламной деятельности.
  + - 1. Результаты обучения по учебной дисциплине, используются при изучении следующих практик:
    - Производственная практика. Организационно-управленческая практика;
    - Производственная практика. Преддипломная практика.

# ЦЕЛИ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Целью освоения учебной дисциплины «Управление сферой обслуживания» является получение знаний одинаково значимых для направления 43.03.00, независимо от вида профессиональной деятельности, к которой готовится бакалавр. Целью освоения учебной дисциплины является приобретение студентом теоретических знаний и профессиональных умений:

— выполнять основные функции управления сервисными организациями;

— обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг;

— осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов;

— принимать экономически обоснованные решения в сфере сервиса.

* + - 1. Результатом обучения по учебной дисциплине является овладение обучающимися знаниями, умениями, навыками и опытом деятельности, характеризующими процесс формирования компетенции и обеспечивающими достижение планируемых результатов освоения учебной дисциплины.

## Формируемые компетенции, индикаторы достижения компетенций, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине:

| **Код и наименование компетенции** | **Код и наименование индикатора**  **достижения компетенции** | **Планируемые результаты**  **обучения по дисциплине** |
| --- | --- | --- |
| ПК-5  Способен осуществлять управление ресурсами департаментов (служб, отделов, команды, проектов) организации сферы обслуживания | ИД-ПК-5.1  Использование положений теории эффективного управления для организации бизнеса в области сервиса, в том числе в выставочной деятельности | * Различает основные понятия и положения теории управления, теорию групповой динамики, организационного поведения .   - Умеет анализировать организацию коммуникативных процессов в группах, пользоваться методами их организации, выделять ключевые проблемы в области управления организацией сферы услуг и выдвигать гипотезы о причинах возникновения управленческих проблем и сложившейся ситуации.   * Демонстрирует владение некоторыми навыками создания и управления малыми группами с учетом социальных, конфессиональных и культурных различий, навыками анализа, синтеза получаемой информации; навыками обобщения и использования передового опыта в области управленческой деятельности предприятиями сферы услуг * Рассматривает возможность управления политикой фирмы при составлении конкурентоспособной оценки услуг в условиях обновления ассортимента. |
| ИД-ПК-5.2  Выявление и систематизация необходимой информации в соответствии с поставленными управленческими задачами в профессиональной деятельности, в том числе в выставочной |
| ИД-ПК-5.3  Использование основных положений менеджмента, в том числе выставочного | * Знает основные элементы системы управления и методы воздействия на них, основные положения теорий лидерства, стили руководства, сущность, содержание и общую методику реализации управленческих функций на этапах управленческого цикла. * Умеет разрабатывать и планировать цели проекта, создавать команду для работы над проектом, организовывать межличностное взаимодействие для решения управленческих задач, правильно организовывать свой труд и работу других исполнителей управленческих решений в рамках своей сферы ответственности. * Рассматривает возможность владения навыками выявления структуры групп и механизмов поведения людей в группе; навыками организации работы людей и координации их взаимодействия. |

# СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

* + - 1. Общая трудоёмкость учебной дисциплины по учебному плану составляет:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| по очной форме обучения – | 5 | **з.е.** | 180 | **час.** |
| по заочной форме обучения – | 5 | **з.е.** | 180 | **час.** |

## Структура учебной дисциплины для обучающихся по видам занятий

## (очная форма обучения)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Структура и объём дисциплины | | | | | | | | | |
| Объём дисциплины по семестрам | Форма промежуточной аттестации | Всего, час | Контактная аудиторная работа, час | | | | Самостоятельная работа обучающегося, час | | |
| Лекции, час | Практические занятия, час | Лабораторные занятия, час | Практическая подготовка, час | Курсовая работа | Самостоятельная работа обучающегося, час | Промежуточная аттестация, час |
| 6 семестр | экзамен | 180 | 30 | 45 | – | – | – | 69 | – |
| Всего |  | 180 | 30 | 45 | – | – | – | 69 | – |

## Структура учебной дисциплины для обучающихся по видам занятий

## (заочная форма обучения)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Структура и объём дисциплины | | | | | | | | | |
| Объем дисциплины по семестрам | Форма промежуточной аттестации | Всего, час | Контактная аудиторная работа, час | | | | Самостоятельная работа обучающегося, час | | |
| Лекции, час | Практические занятия, час | Лабораторные  занятия, час | Практическая  подготовка, час | Курсовая работа | Самостоятельная работа  обучающегося, час | Промежуточная аттестация, час |
| 4 курс | | | | | | | | | |
| Установочная сессия |  | 108 | 10 | 10 | – | – | – | 88 | – |
| зимняя  сессия | экзамен | 72 | – | – | – | – | – | 63 | 9 |
| Всего | – | 180 | 10 | 10 | – | – | – | 151 | 9 |

## Структура учебной дисциплины для обучающихся по разделам и темам дисциплины (очная форма обучения)

| Планируемые  (контролируемые) результаты  освоения:  код(ы) формируемой(ых) компетенции(й) и индикаторов достижения компетенций | Наименование разделов, тем;  виды самостоятельной работы обучающегося;  форма(ы) промежуточной аттестации | Виды учебной работы | | | | | | | Самостоятельная  работа, час | | Виды и формы контрольных  мероприятий, обеспечивающие по  совокупности текущий контроль  успеваемости, включая контроль  самостоятельной работы обучающегося;  формы промежуточного контроля  успеваемости |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Контактная работа | | | | | | |
| Лекции, час | Практические  занятия, час | | Лабораторные  работы, час | | Практическая подготовка, час | |
|  | Шестой семестр | | | | | | | | | | |
| ПК-5  ИД-ПК-5.1  ИД-ПК-5.2  ИД-ПК-5.3 | Тема 1. Сущность и основные понятия процесса управления предприятиями сферы сервиса | 4 | |  | |  | | – | | 10 | Формы текущего контроля  по дисциплине:   1. Выступление с презентацией 2. Эссе 3. Текущее компьютерное тестирование |
| Практическое занятие 1. Сущность и основные понятия процесса управления предприятиями сферы сервиса |  | | 6 | |  | |  | |
| Тема 2. Эволюция науки и практики управления | 4 | |  | |  | | – | | 8 |
| Практическое занятие 2. Этапы развития науки об управлении. |  | | 6 | |  | |  | |
| Тема 3. Организация и ее деловая среда. | 4 | |  | |  | | – | | 8 |
| Практическое занятие 3. Организация и ее деловая среда. |  | | 6 | |  | |  | |
| Тема 4. Процессы управления. Управленческие структуры и полномочия. | 4 | |  | |  | | – | | 8 |
| Практическое занятие4. Управленческие структуры и полномочия. |  | | 6 | |  | |  | |
| Тема 5. Организационное поведение. Лидерство и стили управления. | 4 | |  | |  | | – | | 11 |
| Практическое занятие 5. Лидерство и стили управления. |  | | 3 | |  | |  | |
| Тема 6. Функции менеджмента в сфере сервиса | 4 | |  | |  | | – | | 8 |
| Практическое занятие 6. Функции менеджмента в сфере сервиса |  | | 6 | |  | |  | |
| Тема 7. Управленческие решения. | 3 | |  | |  | | – | | 8 |
| Практическое занятие 7. Управленческие решения. |  | | 6 | |  | |  | |
| Тема 8 Управление организационными изменениями и развитием организации | 3 | |  | |  | | – | | 8 |
|  | Практическое занятие 8. Управление организационными изменениями и развитием организации |  | | 6 | |  | |  | |  |  |
|  | Экзамен |  | |  | |  | | – | |  | компьютерное тестирование |
|  | ИТОГО | 30 | | 45 | |  | | – | | 69 |  |

## Структура учебной дисциплины для обучающихся по разделам и темам дисциплины (заочная форма обучения)

| Планируемые  (контролируемые) результаты  освоения:  код(ы) формируемой(ых) компетенции(й) и индикаторов достижения компетенций | Наименование разделов, тем;  виды самостоятельной работы обучающегося;  форма(ы) промежуточной аттестации | Виды учебной работы | | | | | | | Самостоятельная  работа, час | | Виды и формы контрольных  мероприятий, обеспечивающие по  совокупности текущий контроль  успеваемости, включая контроль  самостоятельной работы обучающегося;  формы промежуточного контроля  успеваемости |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Контактная работа | | | | | | |
| Лекции, час | Практические занятия, час | | Лабораторные работы, час | | Практическая подготовка, час | |
|  | Четвертый курс Установочная сессия | | | | | | | | | | |
| ПК-5  ИД-ПК-5.1  ИД-ПК-5.2  ИД-ПК-5.3 | Тема 1. Сущность и основные понятия процесса управления предприятиями сферы сервиса | 4 | |  | |  | | – | | 22 | Формы текущего контроля  по дисциплине:  тестирование  выступление с презентацией |
| Практическое занятие 1. Эволюция науки и практики управления |  | | 2 | |  | | – | |
| Тема 2. Организация и ее деловая среда. | 2 | |  | |  | | – | | 22 |
| Практическое занятие 2. Процессы управления. Управленческие структуры и полномочия. |  | | 2 | |  | | – | |
| Тема 3. Организационное поведение. Лидерство и стили управления. | 2 | |  | |  | | – | | 22 |
| Практическое занятие 3. Функции менеджмента в сфере сервиса |  | | 2 | |  | | – | |
| Тема 4. Управленческие решения. | 2 | |  | |  | | – | | 22 |
| Практическое занятие 4. Управление организационными изменениями и развитием организации |  | | 4 | |  | | – | |
| Итого | 10 | | 10 | | - | | - | | 63 |
|  | Летняя сессия | - | | - | |  | |  | |  |  |
| ПК-5  ИД-ПК-5.1  ИД-ПК-5.2  ИД-ПК-5.3 | Темы 1-4 | - | | - | |  | |  | | 63 | компьютерное тестирование |
| Экзамен |  | |  | |  | |  | | 9 |
|  | ИТОГО | 10 | | 10 | | - | | - | | 160 |  |

## Краткое содержание учебной дисциплины

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № пп | Наименование раздела и темы дисциплины | Содержание раздела (темы) |
| Тема 1 | Сущность и основные понятия процесса управления предприятиями сферы сервиса | Необходимость управления в бизнесе. Определение Направления развития управления предприятиями сферы услуг. Цели и задачи управления. Принципы и основные элементы управления. Методы и модели управления сервисными предприятиями. Роли менеджера в процессе управления современной организацией. Требования к личностным и профессиональным качествам руководителя. |
| Тема 2 | Эволюция науки и практики управления | Эволюция науки об управлении: условия и предпосылки возникновения менеджмента, школы менеджмента. Систематизация научных знаний в школах управления. Основные представители школ, достижения науки. Классический менеджмент. Административный и бюрократический подходы. Доктрина человеческих отношений. Рыночная ориентация. Процессный подход. Системный подход. Школа научного управления. Ситуационная школа. Новая школа управления.  Сравнительный менеджмент. Современный зарубежный опыт управления. Особенности российского менеджмента на предприятиях сферы обслуживания. |
| Тема 3 | Организация и ее деловая среда. | Организация как объект управления. Классификация организаций. Теория жизненного цикла организации по И. Адизесу. Организационные структуры управления. Проектирование организационных структур. Типы организационных структур в менеджменте. Внешняя и внутренняя среда организации. Факторы прямого и косвенного воздействия. |
| Тема 4 | Процессы управления. Управленческие структуры и полномочия. | Содержание основных процессов управления сервисной организацией: оценка ситуации, целеполагание, принятие управленческих решений.  Структура управления и ее элементы. Факторы, влияющие на управленческую структуру. Управленческое взаимодействие.  Управленческие полномочия. Централизация и децентрализация управленческих полномочий. Линейные и функциональные структуры управления. Сетевые и кольцевые структуры управления. Делегирование прав и ответственности подчиненным. |
| Тема 5 | Организационное поведение. Лидерство и стили управления. | Понятие группы, формальные и неформальные группы в организации. Факторы, влияющие на эффективность работы формальной группы. Командная работа. Распределение ролей в команде. Понятие и сущность конфликта. Виды и причины конфликта. Управление конфликтом. Содержание лидерства. Современные теории и модели лидерства. Власть и лидерство. Стили управления. |
| Тема 6 | Функции менеджмента в сфере сервиса | Функции менеджмента в сфере оказания услуг как обособленный вид деятельности. Классификация основных функций менеджмента и их содержание. Понятие и значение функции планирования в менеджменте. Понятие и значение функции «организация» в менеджменте. Координация процесса управления в деятельности организации. Понятие и значение функции «мотивация» в менеджменте. Содержательные и процессуальные теории мотивации. Понятие и значение функции «контроль» в менеджменте. Внешний и внутренний контроль организации. |
| Тема 7 | Управленческие решения. | Управленческие проблемы, их классификация. Управленческое решение в процессе управления. Основные этапы принятия и реализации решения. Методы и модели принятия управленческих решений. |
| Тема 8 | Управление организационными изменениями и развитием организации | Понятие и принципы управления организационными изменениями. Типы организационных изменений. Модели управления организационными изменениями. Стратегическое управление. Модели стратегического анализа среды. |

## Организация самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа студента – обязательная часть образовательного процесса, направленная на развитие готовности к профессиональному и личностному самообразованию, на проектирование дальнейшего образовательного маршрута и профессиональной карьеры.

Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине организована как совокупность аудиторных и внеаудиторных занятий и работ, обеспечивающих успешное освоение дисциплины.

Аудиторная самостоятельная работа обучающихся по дисциплине выполняется на учебных занятиях под руководством преподавателя и по его заданию*.* Аудиторная самостоятельная работа обучающихся входит в общий объем времени, отведенного учебным планом на аудиторную работу, и регламентируется расписанием учебных занятий.

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся – планируемая учебная, научно-исследовательская, практическая работа обучающихся, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия, расписанием учебных занятий не регламентируется.

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся включает в себя:

подготовку к лекциям, практическим занятиям, экзамену;

изучение учебных пособий;

изучение тем, не выносимых на лекции и практические занятия, самостоятельно;

изучение теоретического материала по рекомендованным источникам;

подготовка докладов, эссе;

подготовка к тестированию;

подготовка к промежуточной аттестации в течение семестра;

создание презентаций по изучаемым темам и др.

Самостоятельная работа обучающихся с участием преподавателя в форме иной контактной работы предусматривает групповую и (или) индивидуальную работу с обучающимися и включает в себя:

дискуссия,

тестирование,

консультации по организации самостоятельного изучения отдельных тем, базовых понятий учебных дисциплины.

Перечень тем, полностью или частично отнесенных на самостоятельное изучение с последующим контролем:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № пп | Наименование  темы дисциплины*,*  выносимые на  самостоятельное  изучение | Задания для самостоятельной работы | Виды и формы контрольных мероприятий  (учитываются при проведении текущего контроля) | Трудоёмкость, час |
| Тема 8 | Управление организационными изменениями и развитием организации. | Подготовиться к дискуссии на тему: Понятие управленческой информации. Система информационного обеспечения управления. Этапы информационного обмена. Внешние и внутренние источники информации.  Информация как важнейший ресурс социально-экономического, технического, технологического развития организации сферы обслуживания. | Презентация | 8 |

## Применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий

Реализация программы учебной дисциплины с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий регламентируется действующими локальными актами университета.

Учебная деятельность частично проводится на онлайн-платформе за счёт применения учебно-методических электронных образовательных ресурсов:

ЭОР обеспечивают в соответствии с программой дисциплины:

* организацию самостоятельной работы обучающегося, включая контроль знаний обучающегося (самоконтроль, текущий контроль знаний и промежуточную аттестацию),
* методическое сопровождение и дополнительную информационную поддержку электронного обучения (дополнительные учебные и информационно-справочные материалы).

Текущая и промежуточная аттестации по онлайн-курсу проводятся в соответствии с графиком учебного процесса и расписанием.

# РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ, СИСТЕМА И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ

## Соотнесение планируемых результатов обучения с уровнями сформированности компетенции(й).

| **Уровни**  **сформированности компетенции(-й)** | **Итоговое**  **количество баллов**  **в 100-балльной системе**  **по результатам текущей и промежуточной аттестации** | **Оценка в пятибалльной системе**  **по результатам текущей и промежуточной аттестации** | **Показатели уровня сформированности** |
| --- | --- | --- | --- |
| **профессиональной(-ых)**  **компетенции(-й)** |
| ПК-5:  ИД-ПК-5.1  ИД-ПК-5.2  ИД-ПК-5.3 |
| высокий |  | отлично/  зачтено (отлично)/  зачтено | Обучающийся:   * исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет связывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения; * показывает творческие способности в понимании, изложении и практическом использовании полученных знаний; * дополняет теоретическую информацию сведениями практического характера; * способен провести целостный анализ факторов, оказывающих влияние на процесс управления предприятиями сферы услуг; * свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе; дает развернутые, исчерпывающие, профессионально грамотные ответы на вопросы, в том числе, дополнительные |
| повышенный |  | хорошо/  зачтено (хорошо)/  зачтено | Обучающийся:   * достаточно подробно, грамотно и по существу излагает изученный материал, приводит и раскрывает в тезисной форме основные понятия; * анализирует факторы, оказывающие влияние на развитие сервисной деятельности; * способен провести анализ рынка услуг и выявить его особенности; * допускает единичные негрубые ошибки; * достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе, отражает знание теоретического и практического материала, не допуская существенных неточностей |
| базовый |  | удовлетворительно/  зачтено (удовлетворительно)/  зачтено | Обучающийся:   * демонстрирует теоретические знания основного учебного материала дисциплины в необходимом для дальнейшего освоения ОПОП объёме; * с неточностями излагает основные факторы, влияющие на процесс управления организацией сферы услуг; * анализирует взаимодействие различных видов сервисной деятельности и нечетко способен применять эти знания в практической деятельности; * демонстрирует фрагментарные знания основной учебной литературы по дисциплине, отражает знания на базовом уровне теоретического и практического материала в объёме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профилю обучения, допускаются грубые ошибки |
| низкий |  | неудовлетворительно/  не зачтено | Обучающийся:   * демонстрирует фрагментарные знания теоретического и практического материала, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации; * не способен проанализировать полученные данные, * не владеет знаниями, достаточными для практического применения; * ответ отражает отсутствие знаний на базовом уровне теоретического и практического материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы |

# ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ, ВКЛЮЧАЯ САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

* + - 1. При проведении контроля самостоятельной работы обучающихся, текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине «Управление сферой обслуживания» проверяется уровень сформированности у обучающихся компетенций и запланированных результатов обучения по дисциплине*,* указанных в разделе 2 настоящей программы.

## Формы текущего контроля успеваемости, примеры типовых заданий:

| № пп | Формы текущего контроля | * + - 1. Примеры типовых заданий |
| --- | --- | --- |
|  | Темы эссе, докладов и презентаций по дисциплине | 1. Сущность и содержание маркетинга в сфере услуг. 2. Концепция маркетинговой деятельности предприятия сферы услуг. 3. Комплексное изучение рынка - основа маркетинговой деятельности. 4. Сегментация рынка - основной принцип маркетинговых исследований. 5. Рынок услуг в системе маркетинга 6. Конкуренты и конкурентная борьба-элемент маркетинговой политики. 7. Оценка конкурентоспособности 8. Потребители и их поведение: маркетинговые аспекты проблем 9. Виды рынка услуг, их маркетинговая разработка и оценка 10. Хозяйственная конъюнктура и ее роль в маркетинговой деятельности предприятия 11. Организация управления маркетингом на предприятии сферы услуг. 12. Маркетинговый контроль. 13. Разработка бизнес-плана деятельности предприятия сферы услуг. 14. Основные факторы и средства ценового маркетинга 15. Цели и особенности маркетинга для услуг потребительского и производственного назначения. 16. Ключевые факторы успеха фирмы на рынке 17. Стратегия разработки новой услуги: цель, идея, концепция, процедура 18. Реклама в системе продвижения услуг: виды, назначения, формы воздействия 19. Прямой маркетинг 20. Рыночные посредники как направление маркетинговой деятельности 21. Организация продвижения услуг на рынке. 22. Методы прогнозирования спроса. 23. Маркетинговая среда и ее роль в выборе маркетинговой стратегии 24. Система и средства стимулирования сбыта стратегические хозяйственные подразделения: типы, назначение 25. Промышленный маркетинг 26. Туристический маркетинг 27. Влияние маркетинговой деятельности на успех предприятия сферы услуг. 28. Формирование имиджа и стиля фирмы. 29. Туристический маркетинг. 30. Основы банковского маркетинга. 31. Перспективы развития сервисной деятельности в России |
|  | Тест  по разделу темам 1-4 | Вариант теста состоит из 10 заданий и формируется случайным образом компьютерной программой (примеры тестовых заданий приведены ниже)  1. Автором «12 принципов производительности» является …  А) Ф.Тейлор  Б) Ф. Гилбрет  В) А.Файоль  Г) Г. Гантт  Д) Г. Эмерсон  2. Впервые принцип единоначалия управления описали представители …  А) классической (административной) школы  Б) школы научного управления  В) школы науки управления  Г) школы человеческих отношений  Д) системного подхода  3. Представителями школы научного управления были разработаны …  А) основные приемы формализации управленческих задач  Б) универсальные принципы управления  В) основные способы мотивации работников  Г) принципы нормирования труда  Д) порядок определения нормы управляемости  4. Роль в принятии решения, в соответствии с которой менеджер принимает решения во время непредвиденных событий, берет ответственность за действия в ситуациях, для которых не предусмотрен вариант реагирования в виде заранее прописанной программы, называется …  А) инициатор  Б) устранитель проблем  В) распределитель ресурсов  Г) ведущий переговоры  Д) представитель  5. Совокупность способов и приемов воздействия на управляемый объект для достижения поставленных организацией целей называется … менеджмента  А) принципами  Б) законами  В) правилами  Г) методами  Д) целями |
|  | Тест  по темам 5-8 | Вариант теста состоит из 10 заданий и формируется случайным образом компьютерной программой (примеры тестовых заданий приведены ниже)  1**.**Процесс деления организации на блоки, которые являются отделами, секторами, управлениями, называется….  А) анализом организации  Б) департаментализацией  В) координацией  Г) интегрированием  Д) планированием  2. Временные целевые включаются в состав следующего типа организационной структуры управления:  А) линейная  Б) матричная  В) дивизиональная  Г) сетевая  Д) линейно-функциональная  3. Элементом микросреды организации являются …  А) система вознаграждения  Б) корпоративная культура  В) кадровый состав организации  Г) потребители  Д) технологии  4. Фактором внешней среды прямого воздействия является:  А) географические условия  Б) законодательство  В) конкуренты  Г) политика государства  Д) налоги  5. Одним из недостатков линейной организационной структуры управления является:  А) соблюдение принципа единоначалия  Б) малое количество уровней управления  В) высокий уровень многофункциональной квалификации, которому должен соответствовать руководитель  Г) возможно получение подчинёнными от руководства противоречивых указаний  Д) особенности построения функциональных подразделений |
|  |

## Критерии, шкалы оценивания текущего контроля успеваемости:

| **Наименование оценочного**  **средства**  **(контрольно-**  **оценочного**  **мероприятия)** | **Критерии оценивания** | **Шкалы оценивания** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **100-балльная система** | **Пятибалльная система** | |
| Эссе | Контрольно-оценочное мероприятие проводится в письменной форме в виде эссе и оценивается по балльной шкале.  Критерии оценивания:   * соответствие содержания заявленной теме и полнота её раскрытия; * знание проблемы; * оригинальность и самостоятельность; * логическое и последовательное изложение мыслей; * умение выразить свою собственную позицию с учётом знания социальных проблем современности и ориентирования в современной социально-экономической реальности; * аргументированность (наличие убедительных фактов и доказательств). По каждому критерию присваивается 1 балл.   Количество набранных баллов приравнивается к пятибалльной системе следующим образом:  6 баллов – отлично,  4-5 баллов – хорошо,  2-3 балла – удовлетворительно,  0-1 балл – неудовлетворительно | – | 5 | |
| – | 4 | |
| – | 3 | |
| – | 2 | |
| Дискуссия | Номинальная шкала предполагает, что за правильный ответ к каждому заданию выставляется один балл, за не правильный – ноль. В соответствии с номинальной шкалой, оценивается всё задание в целом, а не какая-либо из его частей.  Процентное соотношение баллов и оценок по пятибалльной системе:  «2» отрывочные знания  «3» в основном верно, с ошибками  «4» верно, с небольшими недочётами  «5» полностью верно | – | 5  4  3  2 | |
| Выступление с презентацией | Дан полный, развернутый ответ по теме презентации, показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи. Обучающийся демонстрирует глубокие и прочные знания материала по теме выступления, исчерпывающе и последовательно, грамотно и логически стройно его излагает | – | 5 | |
| Дан полный, развернутый по теме презентации, показана совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыты основные положения дисциплины; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Обучающийся твердо знает материал по заданным вопросам, грамотно и последовательно его излагает, но допускает несущественные неточности в определениях. | – | 4 | |
| Дан полный, но недостаточно последовательный ответ по теме презентации, показано умение выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Ответ логичен и изложен в терминах дисциплины. Обучающийся владеет знаниями только по основному материалу, но не знает отдельных деталей и особенностей, допускает неточности и испытывает затруднения с формулировкой определений. | – | 3 | |
| Тема раскрыта недостаточно полно и недостаточно развернуто. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Обучающийся не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Обучающийся способен конкретизировать обобщенные знания только с помощью преподавателя. Обучающийся обладает фрагментарными знаниями по теме, слабо владеет понятийным аппаратом, нарушает последовательность в изложении материала | – | 2 | |
|  | Тема раскрыта неполно, представляет собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Обучающийся не осознает связь понятий, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа обучающегося не только на поставленный вопрос, но и на другие составляющие темы презентации | – |  | |
| Тест (текущее тестирование по разделам курса) | Номинальная шкала предполагает, что за правильный ответ к каждому заданию выставляется один балл, за не правильный – ноль. В соответствии с номинальной шкалой, оценивается всё задание в целом, а не какая-либо из его частей.  Процентное соотношение баллов и оценок по пятибалльной системе:  «2» – строго менее 55%  «3» – 55-69%  «4» – 70-84%  «5» – 85-100% | – | 5 | 85-100% |
| – | 4 | 70-84% |
| – | 3 | 55-69% |
| – | 2 | строго менее 55% |

## Промежуточная аттестация:

|  |  |
| --- | --- |
| **Форма промежуточной**  **аттестации** | **Типовые контрольные задания и иные материалы**  **для проведения промежуточной аттестации** |
| Экзамен:  Компьютерное тестирование | Вариант теста формируется случайным образом компьютерной программой (примеры тестовых заданий приведены ниже)  1. Организация — это:   * + а) социальная структура, в которой люди связаны системой отношений собственности;   + б) социальная структура, в которой люди связаны системой отношений, главными среди которых выступают отношения управления;   + в) социальная структура, в которой люди связаны отношениями сотрудничества;   + г) социальная структура, осуществляющая процесс производства.   2. Менеджмент представляет собой:   * + а) управление технологическими процессами;   + б) деятельность управленческого персонала;   + в) процесс управления организациями;   + г) вид деятельности персонала компании.   3. Основателем школы научного управления был:   * + а) Э. Мэйо;   + б) Д. Макгрегор;   + в) А. Маслоу;   + г) У. Тейлор.   4. Франчайзинговое объединение основано:   * + а) на договорных отношениях по продаже бренда известной компании, позволяет обеспечить горизонтальную интеграцию компаний одной отрасли;   + б) на объединении компаний посредством обмена акциями;   + в) на договорных отношениях, представляет собой форму вертикальной интеграции участников последовательных стадий производственных процессов;   + г) на объединении предприятий в рамках одной компании в форме вертикальной интеграции.   5. Главным в стратегическом управлении является то, что оно:   * + а) ориентируется не на производство продукта, а на удовлетворение потребностей покупателей производимой продукции;   + б) основано на долгосрочном планировании;   + в) исходит из необходимости точно устанавливать цели деятельности компании;   + г) основано на учете интересов работников компании.   6. Условия конкуренции в сфере сервиса и туризма:   * + а) не зависят от высоты рыночных барьеров, т.е. возможности входа компаний на данный рынок;   + б) определяются относительно невысокими барьерами вхождения на рынок;   + в) определяются относительно длительным жизненным циклом продукта;   + г) определяются тем, что в этой сфере действует небольшое количество крупных компаний.   7. Потребностями наиболее высокого уровня в соответствии с теорией иерархии потребностей Маслоу являются:   * + а) потребности самовыражения;   + б) потребности принадлежности и причастности;   + в) физиологические потребности;   8. Масштаб управляемости является наиболее узким:   * + а) в ресторанном бизнесе;   + б) в химической промышленности;   + в) в металлургии;   + г) в дорожном строительстве. |

## Критерии, шкалы оценивания промежуточной аттестации учебной дисциплины:

| **Форма промежуточной аттестации** | **Критерии оценивания** | **Шкалы оценивания** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование оценочного средства** | **100-балльная**  **система** | **Пятибалльная**  **система** | |
| Экзамен: Компьютерное тестирование | Номинальная шкала предполагает, что за правильный ответ к каждому заданию выставляется один балл, за не правильный – ноль. В соответствии с номинальной шкалой, оценивается всё задание в целом, а не какая-либо из его частей.  Процентное соотношение баллов и оценок по пятибалльной системе:  «2» – строго менее 55%  «3» – 55-69%  «4» – 70-84%  «5» – 85-100% | – | 5 | 85-100% |
| – | 4 | 70-84% |
| – | 3 | 55-69% |
| – | 2 | строго менее 55% |

## Система оценивания результатов текущего контроля и промежуточной аттестации.

Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Форма контроля | 100-балльная система | Пятибалльная система |
| Текущий контроль: |  |  |
| - выступление с презентацией | *–* | зачтено/ не зачтено |
| - участие в дискуссии на практическом занятии | *–* | зачтено/ не зачтено |
| - текущее компьютерное тестирование | *–* | зачтено/ не зачтено |
| - индивидуальная работа | *–* | зачтено/ не зачтено |
| Промежуточная аттестация  Экзамен (Компьютерное тестирование) | *–* | 5/2 |

# ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

* + - 1. Реализация программы предусматривает использование в процессе обучения следующих образовательных технологий:
    - проблемная лекция;
    - поиск и обработка информации с использованием сети Интернет;
    - применение электронного обучения;
    - самостоятельная работа в системе компьютерного тестирования.

# ПРАКТИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА

* + - 1. Практическая подготовка в рамках учебной дисциплины не реализуется.

# ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

* + - 1. При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидовиспользуются подходы, способствующие созданию безбарьерной образовательной среды: технологии дифференциации и индивидуального обучения, применение соответствующих методик по работе с инвалидами, использование средств дистанционного общения, проведение дополнительных индивидуальных консультаций по изучаемым теоретическим вопросам и практическим занятиям, оказание помощи при подготовке к промежуточной аттестации.
      2. При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса лицам с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения.
      3. Учебные и контрольно-измерительные материалы представляются в формах, доступных для изучения студентами с особыми образовательными потребностями с учетом нозологических групп инвалидов:
      4. Для подготовки к ответу на практическом занятии, студентам с ограниченными возможностями здоровья среднее время увеличивается по сравнению со средним временем подготовки обычного студента.
      5. Для студентов с инвалидностью или с ограниченными возможностями здоровья форма проведения текущей и промежуточной аттестации устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.).
      6. Промежуточная аттестация по дисциплине может проводиться в несколько этапов в форме рубежного контроля по завершению изучения отдельных тем дисциплины. При необходимости студенту предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете или экзамене.
      7. Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся создаются, при необходимости, фонды оценочных средств, адаптированные для лиц с ограниченными возможностями здоровья и позволяющие оценить достижение ими запланированных в основной образовательной программе результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе.

# МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

* + - 1. Материально-техническое обеспечение дисциплины при обучении с использованием традиционных технологий обучения.

| **Наименование учебных аудиторий,**  **лабораторий, мастерских, библиотек,**  **спортзалов, помещений для хранения и**  **профилактического обслуживания учебного**  **оборудования и т.п.** | **Оснащенность учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортивных залов,**  **помещений для хранения и профилактического**  **обслуживания учебного оборудования и т.п.** |
| --- | --- |
| **119071, г. Москва, Малая Калужская улица, дом 1, стр.2** | |
| Аудитория №1332 для проведения занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. | Комплект учебной мебели, меловая доска, технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории: экран, проектор, колонки. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины |
| Аудитория №1330 для проведения занятий лекционного, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации | Комплект учебной мебели, технические средства обучения: наборы демонстрационного оборудования (переносной проектор, экран) и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины (лекции в виде презентаций) |
| Аудитория №1339 для проведения занятий лекционного, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации | Комплект учебной мебели, технические средства обучения: наборы демонстрационного оборудования (переносной проектор, экран) и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины (лекции в виде презентаций) |
| Аудитория №1329 для проведения занятий лекционного, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации | Комплект учебной мебели, технические средства обучения: наборы демонстрационного оборудования (переносной проектор, экран) и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины (лекции в виде презентаций) |
| Аудитория №1325:  - компьютерный класс для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации;  - помещение для самостоятельной работы, в том числе, научно- исследовательской, подготовки курсовых и выпускных квалификационных работ (в свободное от учебных занятии и профилактических работ время). | Комплект учебной мебели, доска меловая, технические средства обучения, служащие для представления учебной информации: 19 персональных компьютеров с подключением к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронным библиотекам и в электронную информационно-образовательную среду организации |
| **Помещения для самостоятельной работы обучающихся** | **Оснащенность помещений для самостоятельной работы обучающихся** |
| читальный зал библиотеки: | * компьютерная техника; подключение к сети «Интернет» |

* + - 1. Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины при обучении с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Необходимое оборудование** | **Параметры** | **Технические требования** |
| Персональный компьютер/ ноутбук/планшет,  камера,  микрофон,  динамики,  доступ в сеть Интернет | Веб-браузер | Версия программного обеспечения не ниже: Chrome 72, Opera 59, Firefox 66, Edge 79, Яндекс.Браузер 19.3 |
| Операционная система | Версия программного обеспечения не ниже: Windows 7, macOS 10.12 «Sierra», Linux |
| Веб-камера | 640х480, 15 кадров/с |
| Микрофон | любой |
| Динамики (колонки или наушники) | любые |
| Сеть (интернет) | Постоянная скорость не менее 192 кБит/с |

Технологическое обеспечение реализации программы осуществляется с использованием элементов электронной информационно-образовательной среды университета.

# УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Автор(ы)** | **Наименование издания** | **Вид издания (учебник, УП, МП и др.)** | **Издательство** | **Год**  **издания** | **Адрес сайта ЭБС**  **или электронного ресурса** | **Количество экземпляров в библиотеке Университета** |
| 10.1 Основная литература, в том числе электронные издания | | | | | | | |
|  | Виханский О.С., Наумов А.И. | Менеджмент | Учебник | М.:Магистр, НИЦ ИНФРА-М | 2018 | <http://znanium.com/catalog/product/959874> | − |
|  | Герчикова И.Н. | Менеджмент | Учебник для вузов | М.:ЮНИТИ-ДАНА | 2015 | <http://znanium.com/catalog/product/872924> | − |
|  | Под ред. Максимцова М.М. | Менеджмент | Учебник | М.:ЮНИТИ-ДАНА | 2015 | <http://znanium.com/catalog/product/876945> | − |
| 10.2 Дополнительная литература, в том числе электронные издания | | | | | | | |
| 1. 1 | Басовский Л.Е. | Менеджмент | Учебное пособие | М.: НИЦ ИНФРА-М | 2014 | <http://znanium.com/catalog/product/428644> | − |
| 1. 3 | Кисляков Г.В., Кислякова Н.А. | Менеджмент: основные термины и понятия | Словарь | М.:НИЦ ИНФРА-М | 2016 | <http://znanium.com/catalog/product/485034> | − |
| 1. 4 | Чудновская С. Н. | История менеджмента | Учебник и практикум | М. :Издательство Юрайт | 2018 | <https://biblio-online.ru/book/istoriya-menedzhmenta-415404> | − |
| 10.3 Методические материалы (указания, рекомендации по освоению дисциплины авторов РГУ им. А. Н. Косыгина | | | | | | | |
|  | Ордынец А.А. | Методические рекомендации по организацию самостоятельной работы обучающихся | Методические рекомендации | Утверждено на заседании кафедры коммерции и сервиса, протокол № 12 от 08.06.21 | 2021 |  | − |

# ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

## Ресурсы электронной библиотеки, информационно-справочные системы и профессиональные базы данных:

|  |  |
| --- | --- |
| **№ пп** | **Электронные учебные издания, электронные образовательные ресурсы** |
|  | ЭБС «Лань» <http://www.e.lanbook.com/> |
|  | «Znanium.com» научно-издательского центра «Инфра-М»  <http://znanium.com/> |
|  | Электронные издания «РГУ им. А.Н. Косыгина» на платформе ЭБС «Znanium.com» <http://znanium.com/> |
|  | ЭБС ЮРАЙТ» [www.biblio-online.ru](http://www.biblio-online.ru) |
|  | ООО «ИВИС» http://dlib.eastview. com/ . |
|  | **Профессиональные базы данных, информационные справочные системы** |
|  | Web of Science <http://webofknowledge.com/> |
|  | Scopus http://www. Scopus.com/ |
|  | Elsevier «Freedom collection» Science Direct  https://www.sciencedirect.com/ |
|  | «SpringerNature»  http://www.springernature.com/gp/librarians  Платформа Springer Link: https://rd.springer.com/  Платформа Nature: https://www.nature.com/  База данных Springer Materials: http://materials.springer.com/  База данных Springer Protocols: http://www.springerprotocols.com/  База данных zbMath: https://zbmath.org/  База данных Nano: http://nano.nature.com/ |

## 

## Перечень программного обеспечения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№п/п** | **Программное обеспечение** | **Реквизиты подтверждающего документа/ Свободно распространяемое** |
|  | Windows 10 Pro, MS Office 2019 | контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019 |
|  | Bisagi (Process) Modeller BPMN | Свободный доступ |
|  | Camunda Modeller BPMN | Свободный доступ |
|  | draw.io | Свободный доступ |
|  | ARIS Express | Свободный доступ |

### ЛИСТ УЧЕТА ОБНОВЛЕНИЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

В рабочую программу учебной дисциплины внесены изменения/обновления и утверждены на заседании кафедры:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ пп** | **Год**  **обновления РПД** | **Характер изменений/обновлений**  **с указанием раздела** | **Номер**  **протокола и дата заседания**  **кафедры** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |