

**УТВЕРЖДЕНО:**  
 Ученым советом Высшей школы сервиса  
 Протокол № 1 от «29» сентября 2020г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
***Б1. О.3 СОВРЕМЕННЫЕ ПОДХОДЫ К ОРГАНИЗАЦИОННО-  
 УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ***

основной профессиональной образовательной программы высшего образования –  
 программы магистратуры  
 по направлению подготовки: 43.04.01 «Сервис»  
 направленность (профиль): Геоинформационный сервис  
 Квалификация: магистр  
 Год начала подготовки: 2021

**Разработчики:**

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Ведущий научный сотрудник</i>	<i>к.э.н., доцент Кривошеева Т.М.</i>

**Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ОП ОП:**

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Доцент высшей школы сервиса</i>	<i>К.т.н., Шайтура С.В..</i>



## 1. Аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Дисциплина «Современные подходы к организационно-управленческой деятельности» относится к обязательной части первого блока дисциплин программы магистратуры 43.04.01 "Сервис" направленность (профиль): «Геоинформационный сервис».

Изучение данной дисциплины базируется на знании совокупности методов анализа и проведения исследований в экономической теории, социологии, менеджменте и маркетинге, полученных в рамках программы бакалавриата.

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника:

УК-3 - способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели с индикаторами УК-3.1. Планирует командную работу и формулирует цели, задачи, УК-3.2. Организует работу команды для достижения поставленной цели и УК-3.3. Контролирует выполнение членами команды поставленных задач, корректирует работу команды в соответствии с целью работы.

ОПК-5 - способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений; в части индикаторов достижения компетенции ОПК-5.1. (Определяет основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций в сфере сервиса), ОПК-5.2. (Обосновывает основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций), ОПК-5.3. (Оценивает экономическую эффективность управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций в сфере сервиса).

Содержание дисциплины предполагает формирование и развитие у студентов компетенций, связанных с развитием социального интеллекта, а также навыков определения целей и задач организационно-управленческой деятельности, анализа, разработки и поиска решений, подготовки технико-экономического обоснования инновационных проектов и практики проведения исследований различного характера. Дисциплина содержит три раздела.

Первый раздел «Современный уровень управленческих технологий» предусматривает изучение управленческих средств и методов достижения поставленных целей современной организации. Второй раздел «Специальные виды современного менеджмента» направлен на ознакомление и изучение подходов в социальном менеджменте, time-менеджменте, гендерном менеджменте, кросскультурном менеджменте, экологическом менеджменте, менеджменте личностного и профессионального развития, сервисном менеджменте, а также современной концепции маркетинга и ее роли в менеджменте. Третий раздел «Отдельные методы организационно-управленческой деятельности» предусматривает ознакомление с основами



программирования и проектирования как методов организационно-управленческой деятельности, также закрепление навыков на основе сценариотехники и тренингов в современных организациях.

Учебным планом для заочной формы обучения предусмотрена общая трудоёмкость освоения дисциплины 4 зачётных единицы, 144 ч., в том числе контактная работа с преподавателем 16 часов, самостоятельная работа обучающегося 128 часов, в первом семестре занятия лекционного типа (2 часа), самостоятельная работа обучающихся (68 час); групповые и индивидуальные консультации (2 часа), 2 з.е. Во втором семестре занятия лекционного типа (4 часа), семинарского типа (4 часа) самостоятельная работа обучающихся (60 час); групповые и индивидуальные консультации (2 часа); аттестационные испытания промежуточной аттестации - экзамен (2 часа).

Программой дисциплины предусмотрено использование активных и интерактивных форм обучения: лекций-дискуссий, проблемных лекций, деловых игр, семинаров-диспутов, семинаров-коллоквиумов, семинаров-разборов конкретных ситуаций, на которых происходят тестирование, заслушивания, обсуждения и взаимная оценка устных ответов по подбору аналоговых кейс-практик, докладов, презентации, отражающих результаты индивидуальных или групповых проектов, а также самостоятельной работы обучающихся. Тестирование в рамках контрольных точек 1-го (весеннего) семестра освоения дисциплины предусмотрено на групповой консультации.

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем в ходе итоговой государственной аттестации при подготовке и защите выпускной квалификационной работы.

## **2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

№ пп	Индекс компетенции, индикатора	Планируемые результаты обучения (компетенции, индикатора)
1	УК-3	способность организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели УК-3.1. Планирует командную работу и формулирует цели, задачи УК-3.2. Организует работу команды для достижения поставленной цели УК-3.3. Контролирует выполнение членами команды поставленных задач, корректирует работу команды в соответствии с целью работы
2	ОПК-5	способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений; в части индикаторов достижения компетенции

		ОПК-5.1. Определяет основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций в сфере сервиса ОПК-5.2. Обосновывает основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций ОПК-5.3. Оценивает экономическую эффективность управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций в сфере сервиса
--	--	---

### 3. Место дисциплины (модуля) в структуре ООП:

Дисциплина «Современные подходы к организационно-управленческой деятельности» относится к обязательной части первого блока дисциплин программы магистратуры 43.04.01 "Сервис" направленность (профиль): «Геоинформационный сервис».

Изучение данной дисциплины базируется на знании совокупности методов анализа и проведения исследований в экономической теории, социологии, менеджменте и маркетинге, полученных в рамках программы бакалавриата.

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем в ходе итоговой государственной аттестации при подготовке и защите выпускной квалификационной работы.



**4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4/144 зачетных единиц/ акад.часов.

*(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)*

**Для заочной формы обучения**

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры		
			1	2	
<b>1</b>	<b>Контактная работа обучающихся</b>	16	4	12	
	в том числе:	-	-		
1.1	Занятия лекционного типа	6	2	4	
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	4		4	
	Практические занятия	4		4	
1.3	Консультации	4	2	2	
<b>2</b>	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	128	68	60	
<b>3</b>	<b>Форма промежуточной аттестации (экзамен)</b>	2		2	
<b>4</b>	<b>Общая трудоемкость</b>	<b>час</b>	144	72	72
		<b>з.е.</b>	4	2	2



**5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

**Заочная форма обучения**

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем							Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов					Форма проведения лабораторной работы
1 семестр														
1	1. Современный уровень управленческих технологий	Тема 1. Управленческие средства и методы достижения поставленных целей современной организации	2	Лекция-дискуссия							2	Групповая консультация		
		Тема 2. Управление по целям											10	Подготовка докладов и презентаций к



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										
			Контактная работа обучающихся с преподавателем							Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов				
1													семинару
		Тема 3. Управление по результатам										10	Подготовка докладов и презентаций к семинару
		Тема 4. Управление на базе потребностей и интересов										10	Подготовка докладов и презентаций к семинару
		Тема 5. Управление на базе активизации деятельности персонала										10	Подготовка докладов и презентаций к семинару
		Тема 6. Управление в исключительных случаях										10	Подготовка докладов и презентаций к семинару
		Тема 7. Управление										9	Подготовка докладов



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения												
			Контактная работа обучающихся с преподавателем										СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации			
		путем постоянных проверок и указаний													и презентаций к семинару
		Тема 8. Управление на базе современных технических средств												9	Подготовка докладов и презентаций к семинару
2 семестр															
	2. Специальные виды современного менеджмента	Тема 9. Социальный менеджмент	2	Лекция-дискуссия											
		Тема 10. Time-менеджмент												7	Подготовка докладов и презентаций к семинару





Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем										СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации		
		Тема 11. Гендерный менеджмент										7	Подготовка докладов и презентаций к семинару	
		Тема 12. Кросскультурный менеджмент										7	Подготовка докладов и презентаций к семинару	
		Тема 13. Экологический менеджмент										7	Подготовка докладов и презентаций к семинару	
		Тема 14. Менеджмент личностного и профессионального развития					1	Деловая игра				7	Подготовка к деловой игре	
		Тема 15. FAST менеджмент												



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы				
		Тема 16. WOW менеджмент	2	Проблемная лекция			0,5	Деловая игра					7	Подготовка к деловой игре
		Тема 17. Сервисный менеджмент					0,5	Деловая игра, тестирование, устный опрос с подбором аналоговых кейс-практик КТ-1-2					6	Подготовка к деловой игре
		Тема 18. Современная концепция маркетинга и ее роль в менеджменте	1	Лекция-дискуссия									6	
	3. Отдельные методы организационно-	Тема 19. Программирование в управлении	1	Проблемная лекция								лповая консульт	6	Подготовка к индивидуальному/коллективному проекту



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения															
			Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО				
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы								
	управленческой деятельности																	
		Тема 20. Проектирование в управлении					1	Разбор конкретной ситуации, тестирование, устный опрос с подбором аналоговых кейс-практик. КТ-3										
		Тема 21. Сценарийтехника в управлении					1	Коллоквиум по презентациям и взаимная оценка результатов										



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения												
			Контактная работа обучающихся с преподавателем							Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО		
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов					Форма проведения лабораторной работы	
							индивидуальных и групповых проектов, тестирование, устный опрос с подбором аналоговых кейс-практик. КТ-4								
Промежуточная аттестация (экзамен)										2					
Всего по дисциплине:			6					4			6		128		



## 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Для самостоятельной работы по дисциплине обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

### Заочная форма обучения

№ п/п	Тема, трудоемкость в акад.ч.	Учебно-методическое обеспечение
1.	Раздел 1. Современный уровень управленческих технологий: 1. Управление по целям 2. Управление по результатам 10 ч. 3. Управление на базе потребностей и интересов 10 ч 4. Управление на базе активизации деятельности персонала 10 ч 5. Управление в исключительных случаях 10 ч 6. Управление путем постоянных проверок и указаний 10 ч 7. Управление на базе современных технических средств 9 ч. Тема 8. Управление на базе современных технических средств 9 ч.  68 акад. ч.	1. Ильина, О. Н. Методология управления проектами: становление, современное состояние и развитие: Монография / Ильина О. Н. — Москва : Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2018. — 208 с. — (Научная книга). - ISBN 978-5-16-101439-4. - Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/977626">https://znanium.com/catalog/product/977626</a> . 2. Ташмен, М. Победить с помощью инноваций: Практическое руководство по управлению организационными изменениями и обновлениями / Ташмен М., О'Райли Ч. - Москва : Альпина Паблиш., 2016. - 285 с.: ISBN 978-5-9614-4774-3. - Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/915949">https://znanium.com/catalog/product/915949</a> 3. Щёлоков, Д. В. Социальное управление институциональными изменениями в российском обществе: социологический анализ трансформационных процессов : монография / Д.В. Щёлоков. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 167 с. — (Научная мысль). — DOI 10.12737/1064916. - ISBN 978-5-16-015880-8. - Текст: электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1064916">https://znanium.com/catalog/product/1064916</a> 4. Управление изменениями в современных компаниях : монография / под общ. ред. Р.М. Нижегородцева, С.Д. Резника. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 263 с. — (Научная мысль). — DOI 10.12737/monography_5a71e5ebd736f4.63619195. - ISBN 978-5-16-013722-3. - Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1065610">https://znanium.com/catalog/product/1065610</a>
2.	Раздел №2. Специальные виды современного менеджмента: 10. Time-менеджмент 7 ч 11. Гендерный менеджмент 7 ч 12. Кросскультурный менеджмент 7 ч 13. Экологический менеджмент 7 ч 14-15 Менеджмент личностного и профессионального развития. FAST менеджмент. 7 ч 16. WOW менеджмент 7 ч. 17. Сервисный менеджмент 6 ч. 18. Современная концепция маркетинга и ее роль в	1. Степанов, А. А. Creative management : practical work on creative management : workbook / [Stepanov A. A., Savina M. V., Krasnyukova N. L. et al.] ; Moscow state institute of international relations (university) of the Ministry of foreign affairs of the Russian Federation, Uczelnia techniczno-handlowa im. Heleny Chodkowskiej, Varna free university. - Moscow [et al.] : Scientific adviser, 2018. - 136 с.- ISBN 978-5-9500999-5-3. - Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1024125">https://znanium.com/catalog/product/1024125</a> 2. Эффективность управления кадрами государственной гражданской службы в условиях развития цифровой экономики и общества знаний : монография / под общ. ред. Е.В. Васильевой, Б.Б. Славина. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 221 с. — (Научная мысль). — DOI 10.12737/monography_5b30a162d9bec9.41280649. - ISBN 978-5-16-016453-3. - Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1028171">https://znanium.com/catalog/product/1028171</a>



	<p>менеджменте 6 ч. 19. Программирование в управлении 6 ч. 60 акад. часов.</p>	<p>3. Маркетинговые коммуникации в сфере услуг: специфика применения и инновационные подходы : монография / А. В. Христофоров, И. В. Христофорова, А. Е. Суглобов [и др.] ; под ред. д-ра экон. наук, проф А. Е. Суглобова. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2020. — 159 с. — (Научная мысль). - ISBN 978-5-369-01490-5. - Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1047091">https://znanium.com/catalog/product/1047091</a></p> <p>4. Пайн, Б. Д. Экономика впечатлений. Как превратить покупку в захватывающее действие: Практическое пособие / Пайн Б.Д., Джеймс Х., Ливинская Н.А. - М.: Альпина Паблишер, 2018. - 384 с. ISBN 978-5-9614-6681-2. - Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1003200">https://znanium.com/catalog/product/1003200</a>.</p> <p>5. Тюрин Д.В. Маркетинговый аудит: как его организовать и правильно провести: Учебник. М.: НИЦ Инфра-М. 2012. ISBN 978-5-16-005274-8 ЭБС Znanium.com Режим доступа: <a href="http://znanium.com/bookread.php?book=315377">http://znanium.com/bookread.php?book=315377</a></p> <p>6. Вапнярская О.И., Платонова Н.А. Формирование концептуальных и методологических основ сервисного аудита // Материалы всероссийской заочной научно-практической конференции «Сервисный менеджмент» (проведенной в ФГБОУ ВПО «РГУТиС» 28 марта 2013 года) // Сервис в России и за рубежом. – 2013. - №7 (45)</p> <p>7. Комплексное обслуживание: теория и практика/Под ред. Платоновой Н.А. М.: Собрание, 2011. – 296 с. – ISBN 078-5-9606-0107-8.</p> <p>8. Менеджмент. В 3-х кн. Кн. 3. Управление семьей, домашним хозяйством, персональный менеджмент: Избранные статьи / С.Д. Резник. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 263 с.: 60x88 1/16. - (Научная мысль; Менеджмент). (обложка) ISBN 978-5-16-006235-8, ЭБС Znanium.com Режим доступа: <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=368416">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=368416</a></p>
3	<p>Раздел №3. Отдельные методы организационно-управленческой деятельности: Тема 19. Программирование в управлении 6 ч. .</p>	<p>Для подготовки проектов рекомендуется использовать:</p> <p>1. Петрушин В.И., Полукаров В.Л. Психология менеджмента. М.: КНОРУС, 2013 г. – 280 с. - ISBN 978-5-406-00691-7</p> <p>2. Трансформация антикризисного управления в современных экономических условиях: Монография / В.Н. Алферов, К.А. Березин, С.Е. Кован, С.Ю. Плаксин - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 157 с. - (Научная мысль). ISBN 978-5-16-009908-8. ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <a href="http://www.znanium.com/catalog.php?bookinfo=461417">http://www.znanium.com/catalog.php?bookinfo=461417</a></p> <p>3. Стратегическое управление [Электронный ресурс] : Учебник для магистров / Под ред. докт. экон. наук, проф. И. К. Ларионова. – М.: Дашков и К, 2014. - 235 с. - ISBN 978-5-394-02191-6. ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <a href="http://www.znanium.com/catalog.php?bookinfo=450821">http://www.znanium.com/catalog.php?bookinfo=450821</a></p> <p>4. Вапнярская О.И., Платонова Н.А. Формирование концептуальных и методологических основ сервисного</p>



		<p>аудита // Материалы всероссийской заочной научно-практической конференции «Сервисный менеджмент» (проведенной в ФГБОУ ВПО «РГУТиС» 28 марта 2013 года) // Сервис в России и за рубежом. – 2013. - №7 (45) <a href="https://elibrary.ru/item.asp?id=20220623">https://elibrary.ru/item.asp?id=20220623</a></p> <p>5. Комплексное обслуживание: теория и практика/Под ред. Платоновой Н.А. М.: Собрание, 2011. – 296 с. – ISBN 078-5-9606-0107-8.</p> <p>6. Сысова Е.Л., Мусоян В.А. ВОЗМОЖНОСТИ КАРЬЕРНОГО РОСТА И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ В ГОСТИНИЧНЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ // В сборнике: Вестник индустрии гостеприимства международный научный сборник. Санкт-Петербург, 2016. С. 35-43. Режим доступа: <a href="https://elibrary.ru/item.asp?id=25744690">https://elibrary.ru/item.asp?id=25744690</a></p> <p>7. Устюгова Е.В. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ НА ОСНОВЕ ОБЛАКА КАЧЕСТВА // Ученые записки Российской Академии предпринимательства. 2012. № 31. С. 209-213. Режим доступа: <a href="https://elibrary.ru/download/elibrary_18802480_16802956.pdf">https://elibrary.ru/download/elibrary_18802480_16802956.pdf</a></p> <p>8. Плакса Ю.В. ОСНОВНЫЕ АСПЕКТЫ ЭФФЕКТИВНОГО КАРЬЕРНОГО РАЗВИТИЯ // Сервис в России и за рубежом. 2019. Т. 13. № 2 (84). С. 201-212. <a href="https://elibrary.ru/download/elibrary_38577784_28935983.pdf">https://elibrary.ru/download/elibrary_38577784_28935983.pdf</a></p> <p>9. Методология управления проектами: становление, современное состояние и развитие: Монография / Ильина О. Н. — М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2017. — 208 с. — (Научная книга). Режим доступа: <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=767898">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=767898</a></p>
--	--	---



## 7. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

### 7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

№ п/п	Индекс компетенции, индикатора	Содержание компетенции, индикатора	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции, индикатора	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции, индикатора обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
1	УК-3	Способность организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели УК-3.1. Планирует командную работу и формулирует цели, задачи УК-3.2. Организует работу команды для достижения поставленной цели УК-3.3. Контролирует выполнение членами команды поставленных задач, корректирует работу команды в соответствии с целью работы	1. Современный уровень управленческих технологий, 2. Специальные виды современного менеджмента.	Основные направления развития теории и методов целеполагания в сфере сервиса	Переводить стратегическое видение процесса разработки и реализации сервисных продуктов в практическую плоскость	Навыками стратегического и оперативного управления (в том числе в нестандартных ситуациях) на федеральном, региональном и локальном уровнях
2	ОПК-5	способность обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений				
		ОПК-5.1. Определяет основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций в сфере сервиса	1. Современный уровень управленческих технологий, 2. Специальные виды современного менеджмента.	Концепцию рыночного управления в динамике, основные акценты современного стратегического планирования	Разрабатывать и реализовывать экономические стратегии развития предприятий сферы сервиса	Составлением матриц конкурентоспособности
		ОПК-5.2. Обосновывает основные направления работ по разработке и внедрению экономической		Практику формирования новой экономической модели в условиях	Формировать целостную систему управления предприятием сферы сервиса	Базовыми навыками составления экономической стратегии





№ п/п	Индекс компете нции, индикат ора	Содержание компетенции, индикатора	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции, индикатора	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции, индикатора обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
		стратегии организаций	становления рынка	российского		
		ОПК-5.3. Оценивает экономическую эффективность управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций в сфере сервиса	Основные стратегии устойчивых преимуществ сферы сервиса	маркетинговые и источники конкурентных предприятий	Разрабатывать и реализовывать экономические развития предприятий сферы сервиса	Оценивать результаты долгосрочные экономической деятельности



## 7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на разных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Результат обучения по дисциплине	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Этап освоения компетенции
<b>Знать.</b> Основные направления развития теории и методов целеполагания в сфере сервиса <b>Уметь.</b> Переводить стратегическое видение процесса разработки и реализации сервисных продуктов в практическую плоскость <b>Владеть.</b> Навыками стратегического и оперативного управления (в том числе в нестандартных ситуациях) на федеральном, региональном и локальном уровнях	Тестирование, устный опрос с подбором аналоговых кейс-практик, участие в дискуссии, диспут	Студент продемонстрировал знание основных направлений развития теории и методов целеполагания в сфере сервиса. Студент умеет переводить стратегическое видение процесса разработки и реализации сервисных продуктов в практическую плоскость. Студент показал навыки стратегического и оперативного управления (в том числе в нестандартных ситуациях) на федеральном, региональном и локальном уровнях	Развитие готовности действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения
<b>Знать.</b> Технологии личностного и профессионального развития, самоменеджмента <b>Уметь.</b> Применять стратегии личной эффективности и эффективности проектов в сфере сервиса <b>Владеть.</b> Навыками самоконструирования в профессиональном пространстве и time-менеджмента	Устный опрос с подбором аналоговых кейс-практик, участие в дискуссии, деловой игре, тестирование	Студент продемонстрировал знание технологий личностного и профессионального развития, самоменеджмента Студент умеет применять стратегии личной эффективности и эффективности проектов в сфере сервиса Студент показал навыки самоконструирования в профессиональном пространстве и time-менеджмента	Развитие готовности руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, профессиональные и культурные различия

### Критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации

*В качестве внутренней шкалы текущих оценок используется 80 балльная оценка обучающихся, как правило, по трем критериям: посещаемость, текущий контроль успеваемости, активность на учебных занятиях.*

*Рейтинговая оценка обучающихся по каждой дисциплине независимо от ее общей трудоемкости (без учета результатов экзамена/дифференцированного зачета) определяется по 80-балльной шкале в каждом семестре. Распределение баллов между видами контроля рекомендуется устанавливать в следующем соотношении:*

- посещение учебных занятий (до 30 баллов за посещение всех занятий);*
- текущий контроль успеваемости (до 50 баллов), в том числе:*



1 задание текущего контроля (0-10 баллов)

2 задание текущего контроля (0-10 баллов)

3 задание текущего контроля (0-10 баллов)

4 задание текущего контроля (0-15 баллов);

Результаты текущего контроля успеваемости при выставлении оценки в ходе промежуточной аттестации следующим образом.

Оценка «отлично» может быть выставлена только по результатам сдачи экзамена/дифференцированного зачета. Автоматическое проставление оценки «отлично» не допускается.

**Если по результатам текущего контроля обучающийся набрал:**

**71-80 балл — имеет право получить «автоматом» «зачтено» или оценку «хорошо»;**

**62-70 баллов — имеет право получить «автоматом» «зачтено» или оценку «удовлетворительно»;**

**51-61 балл — обязан сдавать зачет/экзамен;**

**50 баллов и ниже — не допуск к зачету/экзамену.**

Технология выставления итоговой оценки, в том числе перевод в итоговую 5-балльную шкалу оценки определяется следующим образом:

**Таблица перевода рейтинговых баллов в итоговую 5 — балльную оценку**

Баллы за семестр	Автоматическая оценка		Баллы за зачет/экзамен		Общая сумма баллов	Итоговая оценка
	зачтено	экзамен	min	max		
71-80	зачтено	4 (хорошо)	18	20	89-90	4 (хорошо)
					91-100	5 (отлично)
62-70	зачтено	3 (удовлетворительно)	15	20	77-90	4 (хорошо)
51-61	Допуск к зачету/экзамену		11	20	62-75	3 (удовлетворительно)
					76-81	4 (хорошо)
50 и менее	Не допуск к зачету, экзамену					

**Виды средств оценивания, применяемых при проведении текущего контроля и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении отдельных форм текущего контроля**

Средство оценивания – устный ответ (опрос с подбором аналоговых кейс-практик)

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при устном ответе**

оценка	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	– полно раскрыто содержание материала;	– Обучающийся показывает



	<ul style="list-style-type: none"><li>– материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности;</li><li>– продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала;</li><li>– точно используется терминология;</li><li>– показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами (подбор аналоговых кейс-практик), применять их в новой ситуации;</li><li>– продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков;</li><li>– ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов;</li><li>– продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;</li><li>– продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы;</li><li>– допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>всесторонние и глубокие знания программного материала,</li><li>– знание основной и дополнительной литературы;</li><li>– последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы;</li><li>– уверенно ориентируется в проблемных ситуациях;</li><li>– демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала;</li><li>– подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой</li></ul>
«4»	<ul style="list-style-type: none"><li>– вопросы излагаются систематизировано и последовательно;</li><li>– продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер;</li><li>– продемонстрировано усвоение основной литературы;</li><li>– показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами (подбор аналоговых кейс-практик), применять их в новой ситуации;</li><li>– ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков:<ul style="list-style-type: none"><li>а) в изложении допущены небольшие пробелы, не искажившие содержание ответа;</li><li>б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя;</li><li>в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– обучающийся показывает полное знание</li><li>– программного материала, основной и</li><li>– дополнительной литературы;</li><li>– дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности;</li><li>– правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций;</li><li>– демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой</li></ul>
«3»	<ul style="list-style-type: none"><li>– неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала;</li><li>– усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам;</li><li>– имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– обучающийся показывает знание основного</li><li>– материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности;</li><li>– при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения;</li></ul>



	<p>наводящих вопросов;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации;</li><li>– продемонстрировано усвоение основной литературы;</li><li>– имелись затруднения в умении иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами (подбор аналоговых кейс-практик), применять их в новой ситуации</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций;</li><li>– подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне</li></ul>
«2»	<ul style="list-style-type: none"><li>– не раскрыто основное содержание учебного материала;</li><li>– обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала;</li><li>– допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов.</li><li>– не сформированы компетенции, умения и навыки.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине;</li><li>– не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом;</li><li>– не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой</li></ul>

#### Оценочная шкала устного ответа

Процентный интервал оценки	оценка
менее 50%	2
51% - 70%	3
71% - 85%	4
86% - 100%	5

Средство оценивания – дискуссия

#### Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при дискуссии

Критерии оценивания	баллы
Студенты продемонстрировали, что усвояемый материал понят (приводились доводы, объяснения, доказывающие это)	2 – 1 – 0
Студенты постигли смысл изучаемого материала (могут высказать вербально, четко и ясно, или конструировать новый смысл, новую позицию)	2 – 1 – 0
Студенты могут согласовать свою позицию или действия относительно обсуждаемой проблемы	2 – 1 – 0

Кроме того, могут быть дополнительно использованы иные критерии оценивания, такие как *оценка индивидуального вклада в дискуссию*.

#### Оценка индивидуального вклада в дискуссию

критерии	баллы
<i>Удерживание и наращивание общего содержания дискуссии:</i> <ul style="list-style-type: none"><li>– синтезирует информацию, полученную в процессе коммуникации;</li><li>– выявляет несущественные замечания, уводящие от предмета обсуждения;</li><li>– фиксирует возникающие содержательные</li></ul>	1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10



продвижения или противоречия; – формулирует выводы, создающие новый смысл	
<i>Позиция участия в дискуссии:</i> – ярко и кратко формулирует свою позицию; – использует убедительные аргументы, усиливающие его высказывания; – отслеживает ответы на свои вопросы	1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10
<i>Поддержка процесса дискуссии:</i> – принимает активное участие в обсуждении; – проявляет заинтересованность к мнениям других участников; – формулирует аргументы в поддержку разных позиций; – задает уточняющие вопросы, помогает прояснить позиции; – вовлекает в дискуссию коллег	1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10

*Средство оценивания – деловая игра*

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при проведении деловой игры**

<b>Критерии оценки</b> Критерии оценки: владение терминологией, демонстрация владения учебным материалом по теме игры, владение методами аргументации, умение работать в группе, достижение игровых целей, соответствие роли	<ul style="list-style-type: none"><li>– предъявление каждым студентом своего понимания проблемы;</li><li>– появление у студентов нового смысла обсуждаемой проблемы;</li><li>– использование при выработке решений рекомендуемых приемов, методов;</li><li>– не превышение лимита времени;</li><li>– наличие в решении новизны, оригинальности, нестандартности;</li><li>– учет ограничений;</li><li>– рациональность принятого решения;</li><li>– отсутствие ошибок или противоречий в решении;</li><li>– техническая грамотность оформления решений;</li><li>– быстрота принятия решений;</li><li>– экспертиза решений других групп;</li><li>– аргументированность при защите своих решений;</li><li>– согласованность решения внутри группы</li></ul>
<b>Показатели оценки</b>	маж 10 баллов
<b>«5», если (9 – 10) баллов</b>	полное, обоснованное решение с соблюдением всех критериев и показателей
<b>«4», если (7 – 8) баллов</b>	неполное решение в зависимости от следующих факторов: <ul style="list-style-type: none"><li>– превышение лимита времени;</li><li>– отсутствие учета ограничений;</li><li>– не рациональность принятого решения;</li><li>– наличие не грубых ошибок или противоречий в решении;</li><li>– отсутствие технической грамотности в оформлении решений;</li><li>– недочеты при аргументации решений</li></ul>
<b>«3», если (5 – 6) баллов</b>	неполное решение в зависимости от следующих факторов: <ul style="list-style-type: none"><li>– превышение лимита времени;</li><li>– отсутствие учета ограничений;</li><li>– не рациональность принятого решения;</li></ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>– наличие грубых ошибок или противоречий в решении;</li><li>– отсутствие технической грамотности в оформлении решений;</li><li>– слабая аргументация решений;</li><li>– не рациональность принятого решения</li></ul>
<b>«2», менее 5 баллов</b>	неполное решение при отсутствии соблюдения всех критериев и показателей

*Средство оценивания – тестирование*

### **Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении тестовых заданий**

<b>Критерии оценки</b>	<b>оценка</b>
выполнено верно заданий из 20 (в течение 30 минут)	«5», если (90 – 100)% правильных ответов
	«4», если (70 – 89)% правильных ответов
	«3», если (50 – 69)% правильных ответов
	«2», если менее 50% правильных ответов

*Средство оценивания – презентация докладов, творческих работ*

### **Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при презентации докладов**

<b>Критерии оценивания</b>	<b>баллы</b>
Тема доклада раскрыта, сделаны нужные акценты, точно использован понятийный аппарат, корректно сформулирована цель и задачи доклада, освещена методология сбора, анализа и оценки информации, приведено не менее 4 аналоговых кейс-практик, обоснован вывод. Используются современные методы обработки и представления данных. Иллюстративный (презентация) материал раскрывает все ключевые позиции доклада. Студент смог аргументированно ответить на вопросы преподавателя и других учащихся.	<b>«5», если 4-5 баллов</b>
Тема доклада раскрыта частично, приведено не менее 3 аналоговых кейс-практик, в содержании не выделены основные смысловые точки, не сформулирована авторская позиция по теме доклада, не сформулирована цель и задачи доклада, не полностью освещена методология сбора, анализа и оценки информации. Иллюстративный (презентация) материал не полностью раскрывает все ключевые позиции доклада. Студент смог аргументированно ответить на часть вопросов преподавателя и других учащихся.	<b>«4», если 3 балла</b>
Тема доклада раскрыта частично, приведено не менее 2 аналоговых кейс-практик, в содержании не выделены основные смысловые точки, не сформулирована авторская позиция по теме доклада, не сформулирована цель и задачи доклада, не освещена методология сбора, анализа и оценки информации. Иллюстративный (презентация) материал не полностью раскрывает все ключевые позиции доклада. Использована не актуальная информация. Студент смог аргументированно ответить на часть вопросов преподавателя и других учащихся.	<b>«3», если 2 балла</b>
Тема доклада не раскрыта, не сформулирована авторская позиция по теме доклада, не сформулирована цель и задачи доклада, не освещена методология сбора, анализа и оценки информации. Иллюстративный (презентация) материал отсутствует. Использована устаревшая информация. Студент не смог аргументированно ответить на вопросы преподавателя и других учащихся.	<b>«2», если менее 2 баллов</b>

*Средство оценивания – коллоквиум по результатам индивидуальных и групповых проектов*



**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при коллоквиуме – презентации и взаимной оценке результатов индивидуальных и групповых проектов**

<b>Критерии оценивания</b>	<b>баллы</b>
Представлен проект, содержащий аналитическую (анализ) и проектную (предложения) части, описаны основные положения, определен вклад каждого участника, показан состав работ, описана методология и организация проекта, аргументирован вывод, представлен комплекс предложений по совершенствованию гостиничной деятельности в части развития сервисной среды, в т.ч. с использованием передовых технологий. Используются современные методы обработки и представления данных. Иллюстративный (презентация) материал раскрывает все ключевые позиции проекта. Студент (ы) смог (ли) аргументированно ответить на вопросы преподавателя и других учащихся.	<b>«5», если 30 – 35 баллов</b>
Представлен проект, содержащий аналитическую (анализ) и проектную (предложения) части, описаны основные положения, определен вклад каждого участника, показан состав работ, не описана методология и организация проекта, аргументирован вывод, не обоснован комплекс предложений по совершенствованию гостиничной деятельности в части развития сервисной среды. Не использованы современные методы обработки и представления данных. Иллюстративный (презентация) материал не раскрывает все ключевые позиции проекта. Студент (ы) смог (ли) аргументированно ответить на часть вопросов преподавателя и других учащихся.	<b>«4», если 22 – 29 баллов</b>
Представлен проект, содержащий аналитическую (анализ) часть, описаны основные положения, определен вклад каждого участника, частично показан состав работ, не описана методология и организация проекта, аргументирован вывод, не представлен комплекс предложений по совершенствованию гостиничной деятельности в части развития сервисной среды. Не использованы современные методы обработки и представления данных. Иллюстративный (презентация) материал не раскрывает все ключевые позиции проекта. Студент (ы) не смог (ли) аргументированно ответить на вопросы преподавателя и других учащихся.	<b>«3», если 16 – 21 балл</b>
Представлен материал, не соответствующий понятию «проект», отсутствует описание методологии и организации, не представлена программа исследования. Студент (ы) не смог (ли) аргументированно ответить на вопросы преподавателя и других учащихся.	<b>«2», если менее 15 баллов</b>

Кроме того, могут быть дополнительно использованы иные критерии оценивания, такие как *оценка индивидуального вклада в организацию и проведение дискуссии, диспута, коллоквиума и т.п.*

**Оценка индивидуального вклада в коллоквиум**

<b>критерии</b>	<b>баллы</b>
<i>Удерживание и наращивание общего содержания дискуссии, диспута, коллоквиума и т.п.:</i> – синтезирует информацию, полученную в процессе коммуникации; – выявляет несущественные замечания, уводящие от предмета обсуждения; – фиксирует возникающие содержательные продвижения или противоречия; – формулирует проблемные вопросы по объекту проекта; – формулирует выводы, создающие новый смысл.	1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10
<i>Позиция участия в дискуссии, диспута, коллоквиума и т.п.:</i> – ярко и кратко формулирует свою позицию; – использует убедительные аргументы, усиливающие его высказывания; – отслеживает ответы на свои вопросы.	1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10
<i>Поддержание процесса в дискуссии, диспута, коллоквиума и т.п.:</i> – принимает активное участие в обсуждении; – проявляет заинтересованность к мнениям других участников; – формулирует аргументы в поддержку разных позиций; – задает уточняющие вопросы, помогает прояснить позиции; – вовлекает в дискуссию коллег.	1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10





### Виды средств оценивания, применяемых при проведении промежуточной аттестации и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при их выполнении

Промежуточную аттестацию составляет комплекс заданий студенту из тестирования и выполнения индивидуального или группового проекта.

*Средство оценивания – тестирование*

### Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении тестовых заданий

Критерии оценки	оценка
выполнено верно заданий из 20 (в течение 30 минут)	4-5 баллов, «5», если (90 – 100)% правильных ответов
	3 балла, «4», если (70 – 89)% правильных ответов
	2 балла, «3», если (50 – 69)% правильных ответов
	Менее 2 баллов, «2», если менее 50% правильных ответов

### Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении индивидуального или группового проекта

Критерии оценивания	баллы
Выполнены все задания мини-проекта. Студент показал навыки организации работ по планированию, анализу и оценке результатов сервисной деятельности гостиниц и других средств размещения, обслуживания потребителей. Сформулированы аргументированные выводы, представлен комплекс обоснованных предложений по проектированию сервисной среды средства размещения. Предложенные решения способствуют развитию клиентурных отношений в условиях сервисной экономики.	<b>«5», если 17 – 20 баллов</b>
Выполнены все задания мини-проекта. В организационной части упущен 1-2 вида работ (планирования, анализа или оценки). Сформулированы аргументированные выводы, представлен комплекс обоснованных предложений по проектированию сервисной среды средства размещения. Предложенные решения способствуют развитию клиентурных отношений в условиях сервисной экономики.	<b>«4», если 13 – 16 баллов</b>
Выполнены не все задания мини-проекта. В организационной части упущен 1-2 вида работ (планирования, анализа или оценки). Студент не смог аргументировать/представить выводы и комплекс обоснованных предложений по проектированию сервисной среды средства размещения. Предложенные решения не способствуют развитию клиентурных отношений в условиях сервисной экономики.	<b>«3», если 9 – 12 балл</b>
Задания мини-проекта не выполнены. Не охарактеризована организационная структура (механизм реализации) проекта. Студент не смог аргументировать/представить выводы и комплекс обоснованных предложений по проектированию сервисной среды средства размещения. Предложенные решения не способствуют развитию клиентурных отношений в условиях сервисной экономики.	<b>«2», если менее 9 баллов</b>

**7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.**

**Для заочной формы:**



Номер недели семестра	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
2	Раздел 1. Современный уровень управленческих технологий	Деловая игра, тестирование, устный опрос с подбором аналоговых кейс-практик, тестирование на групповой консультации (КТ-1,2)	Выполнение тестового задания, продолжительность тестирования 5 минут.
2	Раздел №2. Специальные виды современного менеджмента	Выступление на семинаре-диспуте (КТ-3,)	Выступление по точке зрения должен быть рассчитано не более чем на 15 минут. Все определения и статистические данные должны сопровождаться ссылками. Каждый студент приводит не менее 4 практических примеров из деятельности сервисной организации в жилищно-коммунальном хозяйстве (тематика примеров должна соответствовать одному или нескольким видам управления из списка тем по разделу №1). Выступление по точке зрения должно сопровождаться презентацией по аналоговым кейс-практикам до 20 слайдов. Выполняется каждым студентом в обязательном порядке.
2	Раздел №3. Отдельные методы организационно-управленческой деятельности	Коллоквиум по результатам индивидуальных и групповых проектов (КТ-4, весенний семестр)	Проект – разработать предложения по совершенствованию: Бизнес-модели (деятельность хозяйствующего субъекта, предпринимательские инициативы) Социальной модели (деятельность социальных групп, объединенных общими интересами или идеями) Государственно-общественной модели (взаимодействие органов государственного и муниципального управления с общественными организациями, жителями, бизнес – структурами по различным вопросам)



			<p>Структура задания (аналитическая записка – отчет):</p> <p>Описание ситуации (функционирование модели в определенных условиях) – не более 5 страниц</p> <p>Постановка проблемы функционирования модели – не более 2 страниц</p> <p>Обоснование выбранного инструментария (метода) для решения проблемы – не более 2 страниц – (раскрывается связь с теорией дисциплины)</p> <p>Авторские организационно-управленческие решения – не более 5 страниц</p> <p>Оценка эффективности: экономическая, социальная, общественная и др. виды</p> <p>Требования к отчетной документации по индивидуальному (групповому) заданию</p> <p>Оформленный отчет по заданию (с титульным листом, списком использованных источников) 15-25 страниц</p> <p>Презентация не более 15 слайдов</p> <p>Оформленный доклад на 8 минут</p> <p>Типовая структура специальных документов (организации, модели, системы) – авторские организационно-управленческие решения</p> <p>основные цели и задачи проекта; система мер проекта (связана с выбранным инструментарием, связь с дисциплиной);</p> <p>ресурсное обеспечение проекта; механизм реализации проекта; организационный аспект; способы управления и контроля за ходом реализации программы</p> <p>Отчетная документация по заданию сдается в первый день сессии.</p>
--	--	--	--

**Перечень оценочных средств для текущей и промежуточной аттестации  
1 (осенний) семестр.  
Тестовые задания для выполнения на групповой консультации  
Контрольная точка 1.**



1. Теоретико-методологическую базу дисциплины «Современные подходы к организационно-управленческой деятельности» составляют:

- классическая теория менеджмента;
- поведенческая теория менеджмента;
- основные положения (подходы) публикаций в научно-практических изданиях (веб-сайты) по практике организационно-управленческой деятельности за последние 5 лет.

2. «Современные подходы к организационно-управленческой деятельности»:

- отражает фундаментальные положения менеджмента;
- находится в постоянном развитии и отражает передовые практики организационно-управленческой деятельности в России и за рубежом.

3. Целью дисциплины «Современные подходы к организационно-управленческой деятельности» является:

- обобщение управленческих средств и методов достижения поставленных целей современной организации;
- обобщение управленческих средств и методов неоклассических школ менеджмента;
- обобщение управленческих средств и методов школы науки управления.

4. Для современной организации справедливо следующее определение:

- все определения верны;
- все определения неверны;
- это объединение ресурсов;
- это совокупность процессов или действий, ведущих к образованию и совершенствованию взаимосвязей между частями целого;
- объединение людей, совместно реализующих некоторую программу или цель и действующих на основе определенных процедур и правил.

5. Выберите аспекты организационно-управленческой деятельности:

- организационно-методический;
- организационно-методический;
- функционально-временной;
- ресурсно-технологический;
- все ответы верны;
- все ответы неверны.

6. Какому аспекту организационно-управленческой деятельности соответствует поэлементная характеристика видов деятельности организации и соответствующих им предметные области управления:

- организационно-методический
- организационно-методический
- функционально-временной
- ресурсно-технологический

7. Долговременная тенденция изменения исследуемого объекта называется:

- тренд;
- тенденция.

8. Возможность тех или иных событий развиваться в данном направлении называется:

- тренд;
- тенденция.

## **Контрольная точка 2.**

Раздел 1. Современный уровень управленческих технологий

Варианты тестовых заданий:

Ответьте «Да» или «Нет»:



1. К понятию менеджмент применяется только ситуационный научный подход, поскольку он является наиболее перспективным в современной науке.
2. В системном подходе любое предприятие рассматривается как совокупность взаимосвязанных элементов.
3. Количественный подход заключается в установлении нормативов управления по всем подсистемам менеджмента.
4. Сущность административного подхода заключается в регламентации функций, прав, обязанностей, нормативов качества, затрат, элементов системы менеджмента в нормативных актах.
5. В основе системного подхода лежит исследование объектов как систем.
6. Принцип «черного ящика» лежит в основе ситуационного подхода.
7. Функциональный подход реализуется в методах функционально-стоимостного анализа.
8. Технология ситуационного анализа ориентирована на движение управленческой мысли от общего к конкретному.
9. Ситуационный анализ заложен в основу ситуационного подхода.
10. При применении ситуационного подхода самым важным является определение факторов, определяющих развитие ситуации или ситуационных переменных.

## Раздел 2. Специальные виды современного менеджмента

### Варианты тестовых заданий:

1. Одно из правил менеджмента по управлению карьерой гласит: «Ваши решения в области карьеры практически всегда являются компромиссом между желаниями и реальностью, между вашими интересами и интересами...»
  - вашего окружения
  - организации
  - других кандидатов на должность
  - кадровых служб
2. С точки зрения теории менеджмента тип совместной деятельности, которому свойственна особая ориентация на профессиональное развитие, решение проблем через консенсус, ярко выраженное сотрудничество со специалистами разных областей называется ...
  - О совместно-последовательный
  - О совместно-воздействующий
  - О совместно-индивидуальный
  - О совместно-творческий
3. К задачам системы управления организацией в экономическом аспекте относятся.....
  - организация взаимодействия трудовых и технических элементов в процессе производства продукции и (или) услуг
  - изучение спроса, сегментирование рынка
  - выявление резервов интенсификации применения имеющихся параметров производства и управления
  - использование резервов в процессе изготовления продукции и услуг
4. Под действием, каких факторов может потребоваться корректировка принятых ранее управленческих решений:
  - смена руководства
  - изменение факторов бизнес-среды
  - некачественная работа сотрудников
  - все ответы верны



### **Контрольная точка 3**

#### **Тематика докладов к диспуту**

По теме 1. Управленческие средства и методы достижения поставленных целей современной организации (на примере сервисных организаций гео)

-взаимодействие управляющей и управляемой части организации

-теория выбора руководителей

-теория реализации целей

-теория потребностей

-теория справедливости

По теме 2. Управление по целям (на примере сервисных организаций гео)

-«The Practice of Management» (П. Друкер)

-«Кайдзен» (непрерывное совершенствование) в бизнесе

По теме 3. Управление по результатам (на примере сервисных организаций гео)

-концепция Т. Санталайнер

-концепция Э. Воутилайнен

-концепция П. Поренне

-концепция Й. Ниссинен

По теме 4. Управление на базе потребностей и интересов (на примере сервисных организаций гео)

-построение системы межличностных отношений в организации

-технологии управленческого воздействия

По теме 5. Управление на базе активизации деятельности персонала (на примере сервисных организаций гео)

-применение технологии «мобилизации» на современных отечественных и зарубежных предприятиях

-перспективность технологии «мобилизации» для предприятий туризма и сервиса

По теме 6. Управление в исключительных случаях (на примере сервисных организаций гео)

-регламентация деятельности в государственных и муниципальных учреждениях, органах управления

По теме 7. Управление путем постоянных проверок и указаний (на примере сервисных организаций ГЕО)

-организационная и функциональная подготовка для реализации технологии «управление путем постоянных проверок и указаний»

По теме 8. Управление на базе современных технических средств (на примере сервисных организаций ГЕО)

-современные технические средства управления и их значение для сервисных организаций ГЕО

#### **Вопросы для устного опроса с подбором аналоговых кейс-практик**

По теме 9. Социальный менеджмент

-назовите социальные стратегии местного сообщества

-назовите современные технологии реализации антикризисных стратегий развития местных сообществ

По теме 10. Time-менеджмент

-в чем заключается контекстное планирование времени

-перечислите современные техники и принципы планирования времени

По теме 11. Гендерный менеджмент

-выделите основные положения концепции гендерного потока



- выделите основные положения концепция гендерного отбора лидеров
  - выделите основные положения концепция впечатляющего менеджмента
  - выделите основные положения ситуационно-должностная концепции
  - выделите основные положения статусной концепции или теории ранговых ожиданий
- По теме 12. Кросскультурный менеджмент
- охарактеризуйте четырехфакторную и пятифакторную модель Герта Хофстеде
  - в чем заключается значение кросскультурного менеджмента для современного состояния российской сферы ГЕО
- По теме 13. Экологический менеджмент
- выделите основные положения концепции экологического менеджмента и маркетинга и их значение для сервисных организаций ГЕО
- По теме 14. Менеджмент личностного и профессионального развития
- как Вы объясняете возникновение противоречий между профессиональным и личностным развитием, какие пути их устранения можете предложить
- По теме 15. FAST менеджмент
- бизнес в стиле FAST: хорошо или плохо
  - Business 3D перспективы в сервисных организациях ГЕО

### **Деловая игра по теме «Менеджмент личностного и профессионального развития»**

**1. Тип игры** – тематическая

**2. Цели и задачи проведения деловой игры:** закрепить знания теоретических и методологических основ менеджмента личностного и профессионального развития.

Задачи:

- закрепление теоретического материала по дисциплине;
- развитие навыков самопрезентации, лидерства;
- отработка навыков индивидуальной работы и работы в команде;
- развитие способностей к абстрактному мышлению, анализу, синтезу.

**3. Входные требования** – для участия в деловой игре обучающийся должен знать: совокупности методов анализа и проведения исследований в экономической теории, социологии, менеджменте и маркетинге, полученных в рамках программы бакалавриата (специалитета)

**4. Сценарий проведения деловой игры**

**4.1 Содержание деловой игры:** отработка стратегии личностного и профессионального развития в условиях деловой игры; составление личной карты профессионального роста и личностного развития на стратегическую перспективу 5 лет.

**4.2 Участники игры и их функциональные роли**

Преподаватель – модератор.

Активные участники - распределение в случайном порядке ролей контрагентов, сервисных видов экономической деятельности в ГЕО, иных отраслевых групп услуг, а также ролей государственных и муниципальных служащих.



Участники наблюдатели – формирование на основе метода наблюдения рекомендаций по стратегии личностного и профессионального развития активным участникам деловой игры, осуществление тьютерской поддержки.

**4.3 Объем игры в академических часах, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (консультации, практические занятия) и на самостоятельную работу обучающихся** – 0,5 академический час.

#### **4.4 Регламент проведения игры**

Ознакомительно-организационный этап – 5 минут.

Имитация «профессиограмма» — реализация постановочных сценариев по системе признаков, описывающих ту или иную профессию, а также включающая в себя перечень норм и требований, предъявляемых этой профессией или специальностью к работнику – 10 минут.

Визуализация личной карты профессионального роста и личностного развития на стратегическую перспективу 5 лет для активных участников – 5 минут.

Заключение наблюдателей – 5 минут.

Подведение итогов и рекомендации модератора – 5 минут.

**5.5. Задания для самостоятельной работы обучающихся для подготовки к участию в деловой игре** – составление личной карты профессионального роста и личностного развития на стратегическую перспективу 5 лет; проработка программы тьютерского сопровождения профессионального роста и личностного развития для своего одногруппника.

### **Деловая игра по теме «WOW менеджмент»**

**1. Тип игры** – тематическая

**2. Цели и задачи проведения деловой игры:** развитие навыков по проектированию WOW продуктов на современных предприятиях.

Задачи:

- закрепление теоретического материала по дисциплине;
- отработка навыков индивидуальной работы и работы в команде;
- формирование и закрепление навыков проектирования сервисной среды и контактной зоны на предприятиях;
- планирование, анализа и оценки результатов деятельности предприятий;
- проведение комплексных исследований различных видов рынков с использованием современных научных методов.
- разработка концептуальных решений и стратегий поведения (и/или развития) на рынке предприятий с учетом фактора неопределенности, на основе результатов собственных аналитических исследований.

Результатом деловой игры является развитие способности к организации сервисной, предпринимательской деятельности, формированию клиентурных отношений, проектированию контактной зоны для работы с потребителем.

**3. Входные требования** – для участия в деловой игре обучающийся должен знать: совокупности методов анализа и проведения исследований в экономической теории, социологии, менеджменте и маркетинге, полученных в рамках программы бакалавриата (специалитета)





#### **4. Сценарий проведения деловой игры**

**4.1 Содержание деловой игры:** «Создание WOW продукта ..... индустрии, сферы, предприятия, организации и т.п.», построение имитационных условий функционирования сервисных организаций ГЕО, разработка потребительской характеристики спектра предоставляемых услуг или потребительских товаров в заданных условиях.

#### **4.2 Участники игры и их функциональные роли**

Преподаватель – модератор.

Творческая мастерская №1 – группа студентов

Творческая мастерская №2 – группа студентов

Консервативная потребительская аудитория

Новаторская потребительская аудитория

**4.3 Объем игры в академических часах, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (консультации, практические занятия) и на самостоятельную работу обучающихся** – 0,5 академического часа.

#### **4.4 Регламент проведения игры**

Ознакомительно-организационный этап: студенческая группа делится на 2 «творческие мастерские» и 2 фокус-группы потребителей – 5 минут.

Разработка творческими мастерскими WOW продукт на основе изучения мнений/ожиданий/предпочтений консервативной и новаторской потребительской аудитории – 10 минут.

Презентация результатов, определить проблем презентованного «WOW продукта» и поиск путей их решения с помощью различных методов, в т.ч. мозгового штурма с потребительской фокус-группой – 10 минут.

Подведение итогов и рекомендации модератора – 5 минут.

**4.5. Задания для самостоятельной работы обучающихся для подготовки к участию в деловой игре** – формирование характеристики имитационных условий функционирования сервисных организаций ГЕО, проработка возможных потребительских характеристик услуг/товаров с WOW эффектом, приобретающих за счет этого конкурентные преимущества.

### **Деловая игра по теме «Сервисный менеджмент»**

**1. Тип игры** – тематическая

**2. Цели и задачи проведения деловой игры:** развитие навыков по проектированию сервисной среды и управлению работами в контактных зонах предприятий, оценки качества и результативности труда персонала предприятий с позиции способности к моделированию и оптимизации процесса сервиса, соответствующего запросам потребителей.

Задачи:

- закрепление теоретического материала по дисциплине;
- отработка навыков индивидуальной работы и работы в команде;



- формирование и закрепление навыков проектирования сервисной среды и контактной зоны;
- оценки качества и результативности труда персонала;
- формирования клиентурных отношений;
- планирование, анализа и оценки результатов деятельности предприятий;
- проведение комплексных исследований различных видов рынков с использованием современных научных методов.

**3. Входные требования** – для участия в деловой игре обучающийся должен знать: совокупности методов анализа и проведения исследований в экономической теории, социологии, менеджменте и маркетинге, полученных в рамках программы бакалавриата (специалитета)

#### **4. Сценарий проведения деловой игры**

**4.1 Содержание деловой игры:** проработка основных постулатов сервисного менеджмента и их значения для деятельности предприятий и организаций в условиях современного рынка; построение имитационных условий «Сервисный менеджмент, предприятие/организация и его/ее персонал/действующие лица».

#### **4.2 Участники игры и их функциональные роли**

Преподаватель – модератор.  
Участники имитационных диалогов.  
Участники – наблюдатели.  
Генераторы идей.

**4.3 Объем игры в академических часах, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (консультации, практические занятия) и на самостоятельную работу обучающихся** – 0,5 академических часа.

#### **4.4 Регламент проведения игры**

Ознакомительно-организационный этап: в группе выбираются 3 пары студентов, которым поручается подготовиться к представлению диалогов. Сценарий диалогов выдается преподавателем, содержание охватывает различные ситуации в отдельных контактных зонах (точках контакта) предприятий различных видов услуг гостиничной индустрии – 5 минут.

Каждая из студенческих пар представляет свой диалог – 10 минут.

Группа участников-наблюдателей оценивают роли и методы работы в контактной зоне (точках контакта), определяют проблемы – 5 минут.

Поиск путей решения проблем с помощью различных методов, например, мозгового штурма, альтернатив, дизайн-мышления, проектирования образов и т.п., процессом управляют «генераторы идей» – 5 минут.

Представление и обсуждение результатов – 3 минут.

Подведение итогов и рекомендации модератора – 2 минуты.

**5.5. Задания для самостоятельной работы обучающихся для подготовки к участию в деловой игре** – аудит точек контакта с современными потребителями гостиничных услуг. Точки контакта — это многочисленные и разнообразные ситуации, места и интерфейсы соприкосновения клиента с предприятием/организацией.



#### **Контрольная точка 4**

#### **Коллоквиум по результатам индивидуальных и групповых проектов**

Проект - разработать предложения по совершенствованию:

Бизнес-модели (деятельность хозяйствующего субъекта, предпринимательские инициативы);

Социальной модели (деятельность социальных групп, объединенных общими интересами или идеями);

Государственно-общественной модели (взаимодействие органов государственного и муниципального управления с общественными организациями, жителями, бизнес – структурами по различным вопросам).

Структура задания (аналитическая записка – отчет):

Описание ситуации (функционирование модели в определенных условиях) – не более 5 страниц.

Постановка проблемы функционирования модели (выявление современных организационных и производственных проблем функционирования сервисных организаций ГЕО) – не более 2 страниц.

Обоснование выбранного инструментария (метода) для решения проблемы, в том числе выбор ресурсов и технических средств для реализации процессов сервиса в ГЕО – не более 2 страниц – выбирается из инструментария предлагаемого содержанием дисциплины.

Авторские организационно-управленческие решения (рекомендуется разрабатывать стратегию развития сервисных организаций ГЕО) – не более 5 страниц.

Оценка эффективности: экономическая, социальная, общественная и др. виды

Требования к отчетной документации по индивидуальному (групповому) заданию:

Оформленный отчет по заданию (с титульным листом, списком использованных источников) 15-25 страниц

Презентация не более 15 слайдов

Оформленный доклад

Организация (модель, хозяйствующая система) – совокупность взаимозависимых элементов, образующих определенную целостность, экономическую структуру организации, единство отношений, складывающихся по поводу производства, распределения, обмена и потребления различных видов благ.

Итог - разработка специальных документов (концепций, стратегий, программ, проектной документации), описывающих цели, процедуру, мероприятия и средства решения наиболее актуальных проблем развития системы и/или отдельных ее элементов.

Практический результат – воплощение (реализация), указание пользователя результатов.

Типовая структура специальных документов (организации, модели, системы) - авторские организационно-управленческие решения:

- основные цели и задачи проекта;
- система мер проекта (связана с выбранным инструментарием, связь с дисциплиной);
- ресурсное обеспечение проекта;
- механизм реализации проекта;
- организационный аспект;
- способы управления и контроля за ходом реализации программы

#### **Перечень вопросов теста промежуточной аттестации**



1. Теоретико-методологическую базу дисциплины «Современные подходы к организационно-управленческой деятельности» составляют:

- классическая теория менеджмента;
- поведенческая теория менеджмента;
- основные положения (подходы) публикаций в научно-практических изданиях (веб-сайты) по практике организационно-управленческой деятельности за последние 5 лет.

2. «Современные подходы к организационно-управленческой деятельности»:

- отражает фундаментальные положения менеджмента;
- находится в постоянном развитии и отражает передовые практики организационно-управленческой деятельности в России и за рубежом.

3. Целью дисциплины «Современные подходы к организационно-управленческой деятельности» является:

- обобщение управленческих средств и методов достижения поставленных целей современной организации;
- обобщение управленческих средств и методов неоклассических школ менеджмента;
- обобщение управленческих средств и методов школы науки управления.

4. Для современной организации справедливо следующее определение:

- все определения верны;
- все определения неверны;
- это объединение ресурсов;
- это совокупность процессов или действий, ведущих к образованию и совершенствованию взаимосвязей между частями целого;
- объединение людей, совместно реализующих некоторую программу или цель и действующих на основе определенных процедур и правил.

5. Выберите аспекты организационно-управленческой деятельности:

- организационно-методический;
- организационно-методический;
- функционально-временной;
- ресурсно-технологический;
- все ответы верны;
- все ответы неверны.

6. Какому аспекту организационно-управленческой деятельности соответствует поэлементная характеристика видов деятельности организации и соответствующих им предметные области управления:

- организационно-методический
- организационно-методический
- функционально-временной
- ресурсно-технологический

7. Долговременная тенденция изменения исследуемого объекта называется:

- тренд;
- тенденция.

8. Возможность тех или иных событий развиваться в данном направлении называется:

- тренд;
- тенденция.

Раздел 1. Современный уровень управленческих технологий

Ответьте «Да» или «Нет»:

1. К понятию менеджмент применяется только ситуационный научный подход, поскольку он является наиболее перспективным в современной науке.



2. В системном подходе любое предприятие рассматривается как совокупность взаимосвязанных элементов.
3. Количественный подход заключается в установлении нормативов управления по всем подсистемам менеджмента.
4. Сущность административного подхода заключается в регламентации функций, прав, обязанностей, нормативов качества, затрат, элементов системы менеджмента в нормативных актах.
5. В основе системного подхода лежит исследование объектов как систем.
6. Принцип «черного ящика» лежит в основе ситуационного подхода.
7. Функциональный подход реализуется в методах функционально-стоимостного анализа.
8. Технология ситуационного анализа ориентирована на движение управленческой мысли от общего к конкретному.
9. Ситуационный анализ заложен в основу ситуационного подхода.
10. При применении ситуационного подхода самым важным является определение факторов, определяющих развитие ситуации или ситуационных переменных.

## Раздел 2. Специальные виды современного менеджмента

1. Одно из правил менеджмента по управлению карьерой гласит: «Ваши решения в области карьеры практически всегда являются компромиссом между желаниями и реальностью, между вашими интересами и интересами...»
  - вашего окружения
  - организации
  - других кандидатов на должность
  - кадровых служб
2. С точки зрения теории менеджмента тип совместной деятельности, которому свойственна особая ориентация на профессиональное развитие, решение проблем через консенсус, ярко выраженное сотрудничество со специалистами разных областей называется ...
  - О совместно-последовательный
  - О совместно-воздействующий
  - О совместно-индивидуальный
  - О совместно-творческий
3. К задачам системы управления организацией в экономическом аспекте относятся.....
  - организация взаимодействия трудовых и технических элементов в процессе производства продукции и (или) услуг
  - изучение спроса, сегментирование рынка
  - выявление резервов интенсификации применения имеющихся параметров производства и управления
  - использование резервов в процессе изготовления продукции и услуг
4. Под действием, каких факторов может потребоваться корректировка принятых ранее управленческих решений:
  - смена руководства
  - изменение факторов бизнес-среды
  - некачественная работа сотрудников
  - все ответы верны

## 7.4. Содержание занятий семинарского типа



Занятия семинарского типа включают в себя: заслушивания и обсуждения докладов с презентациями, деловые игры, разбор конкретных ситуаций, презентацию и защиту индивидуальных и групповых проектов, групповые и индивидуальные консультации.

Занятия семинарского типа способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов. Основой практикума выступают аналоговые кейс-практики, которые должен уметь использовать специалист в области сервиса в гостиничном деле при принятии управленческих решений.

### Тематика занятий семинарского типа

Тематика занятий семинарского типа соответствует рабочей программе дисциплины.

#### Занятие семинарского типа 1.

Вид занятия: семинар-диспут, презентация группового творческого проекта, устный опрос с подбором аналоговых кейс-практик

Тема: Управленческие средства и методы достижения поставленных целей современной организации

План занятия

- обсуждение дискуссионных вопросов лекции по проблематике эволюции, обновления и развития средств и методы достижения поставленных целей современной сервисной организации;
- заслушивание и обсуждения докладов с презентациями, выполненными в рамках самостоятельной работы студента;
- выдача задания на самостоятельную работу по выявлению аналоговых кейс-практик сервисных организаций ГЕО.

Цель занятия: закрепить знания о современных средствах и методах достижения целей современной организации.

Практические навыки:

- закрепление теоретического и научно-практического материала по дисциплине;
- развитие навыков самопрезентации, лидерства;
- отработка навыков индивидуальной работы и работы в команде;
- развитие способностей к абстрактному мышлению, анализу, синтезу, самостоятельному поиску лучших кейс-практик.

Контрольные задания:

Составить «шпаргалку» по основным типам управления применяемых в сервисных организациях ГЕО

Тип управления	Методы	Средства	Пример использования (аналоговые кейс-практики)
Управление по целям			
Управление по результатам			



Управление на базе потребностей и интересов			
Управление на базе активизации деятельности персонала			
***			
Управление на базе современных технических средств			

### Занятие семинарского типа 2.

Вид занятия: деловая игра

Тема: Менеджмент личностного и профессионального развития

План занятия

- заслушивание и обсуждения докладов с презентациями, выполненными в рамках самостоятельной работы студента;
- распределение в случайном порядке ролей контрагентов сервисных организаций ГЕО для отработки стратегии личностного и профессионального развития в условиях деловой игры;
- выдача задания на составление личной карты профессионального роста и личностного развития на стратегическую перспективу 5 лет.

Цель занятия: закрепить знания теоретических и методологических основ Менеджмент личностного и профессионального развития.

Практические навыки:

- закрепление теоретического материала по дисциплине;
- развитие навыков самопрезентации, лидерства;
- отработка навыков индивидуальной работы и работы в команде;
- развитие способностей к абстрактному мышлению, анализу, синтезу.

Контрольные задания:

Разработайте постановочный сценарий по системе признаков, описывающих ту или иную профессию в сфере гостиничных услуг, а также включающий в себя перечень норм и требований, предъявляемых к этой профессии или специальностью к работнику (кандидату).

### Занятие семинарского типа 3.

Вид занятия: деловая игра

Тема: WOW менеджмент

План занятия

- построение имитационных условий функционирования средства размещения, разработка потребительской характеристики спектра предоставляемых сервисных услуг ГЕО;
- проведение деловой игры «Создание WOW эффекта для сервисного продукта». Студенческая группа делится на 2 «творческие мастерские», которые должны разработать WOW продукт для консервативной и новаторской потребительской аудитории. Презентовать результаты, определить проблемы, презентованного «WOW продукта» и найти пути их решения с помощью различных методов, в т.ч. мозгового штурма.



Цель занятия: развитие навыков по проектированию WOW продуктов в гостиничной индустрии.

Практические навыки:

- закрепление теоретического материала по дисциплине;
- отработка навыков индивидуальной работы и работы в команде;
- формирование и закрепление навыков проектирования сервисной среды и контактной зоны;
- планирование, анализа и оценки результатов деятельности сервисных организаций;
- проведение комплексных исследований сферы ГЕО с использованием современных научных методов.
- разработка концептуальных решений и стратегий поведения (и/или развития) сервисных организаций ГЕО с учетом фактора неопределенности, на основе результатов собственных аналитических исследований.

Контрольные задания:

Назовите не менее 3-х ситуаций, которые можно считать «нестандартными» при разработке и реализации услуг (комплексов услуг) сервисных организаций ГЕО.

Какие навыки стратегического и оперативного управления Вам сегодня помогли в достижении задач деловой игры?

Как Вы выявляли социальные, этнические, профессиональные и культурные различия в среде потребителей и в среде «своих» работников в имитационных условиях деловой игры?

Какие методы их интерпретации при разработке и реализации услуг (комплексов услуг) сервисных организаций ГЕО Вами применялись?

Как следует оценки качества и результативности своего труда и труда персонала сервисных организации ГЕО, в том числе при формировании клиентурных отношений и работе с потребителем в контактной зоне?

#### **Занятие семинарского типа 4.**

Вид занятия: деловая игра, тестирование, устный опрос с подбором аналоговых кейс-практик

Тема: Сервисный менеджмент

План занятия

- обсуждение основных постулатов сервисного менеджмента и их значения для деятельности сервисных организаций ГЕО в условиях современного рынка;
- проведение деловой игры «Сервисный менеджмент, отель (иное средство размещения) и его персонал». В группе выбираются 3 пары студентов, которым поручается подготовиться к представлению диалогов. Сценарий диалогов выдается преподавателем, содержание охватывает различные ситуации в отдельных контактных зонах сервисных организаций. Каждая из студенческих пар представляет свой диалог, задача других студентов оценить роли и методы работы в контактной зоне, определить проблемы и найти пути их решения с помощью различных методов, в т.ч. мозгового штурма.

Цель занятия: развитие навыков по организации сервисной, предпринимательской деятельности, формированию клиентурных отношений, проектированию контактной зоны





для работы с потребителем, моделированию и оптимизации процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя.

Практические навыки:

- закрепление теоретического материала по дисциплине;
- отработка навыков индивидуальной работы и работы в команде;
- формирование и закрепление навыков проектирования сервисной среды и контактной зоны;
- планирование, анализа и оценки результатов деятельности сервисных организаций;
- оценки качества и результативности труда персонала сервисной организации;
- формирования клиентурных отношений;
- проведение комплексных исследований сферы ГЕО с использованием современных научных методов.

Контрольные задания:

-приведите примеры и осуществите их аналитический обзор по формированию клиентурных отношений в сфере ГЕО. В том числе с учетом социальных, этнических, профессиональных и культурных различий.

#### **Занятие семинарского типа 5.**

Вид занятия: Разбор конкретной ситуации, тестирование, устный опрос с подбором аналоговых кейс-практик.

Тема: Проектирование в управлении

План занятия

- разбор конкретной ситуации по вопросам разработки проектных решений в деятельности предприятия ГЕО и оценке стратегической и оперативной деятельности его коллектива (в том числе в нестандартных ситуациях);
- выдача задания на самостоятельную работу по обработке данных, выявлению лучших кейс-практик в сфере формирования клиентурных отношений, моделирования и оптимизации процесса сервиса, разработки стратегии развития предприятий ГЕО;
- построение имитационных условий для формирования и реализации программ стратегического развития предприятий ГЕО;
- роль государственного, регионального и муниципального управления при программировании регионального развития ГЕО;
- программно-целевое управление при решении современных организационных и производственных проблем функционирования сервисных организаций ГЕО.
- тестирование;
- устный опрос с выделением кейс-практик.

Цель занятия: закрепить навыки разработки и реализации стратегии поведения экономических агентов сервисного профиля с учетом общих конъюнктурных показателей в ГЕО; развитие навыков применения методов моделирования и оптимизации процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя, выявления современных организационных и производственных проблем функционирования сервисных организаций ГЕО, обоснования и выбора ресурсов и технологических средств для реализации процессов сервиса в ГЕО.

Практические навыки:



- закрепление теоретического материала по дисциплине;
- отработка навыков индивидуальной работы и работы в команде;
- формирование и закрепление навыков проектирования;
- планирования, анализа и оценки результатов сервисных организаций;
- принятия стратегические и тактические решения в сфере ГЕО;
- закрепление теоретического материала по дисциплине;
- отработка навыков индивидуальной работы и работы в команде;
- формирование и закрепление умений по подготовке концептуальных решений и стратегий поведения на рынке предприятий, в том числе в нестандартных ситуациях;
- проведение комплексных исследований с использованием современных научных методов сферы ГЕО с целью выявления современных организационных и производственных проблем.

Контрольные задания:

Определите методы проектного управления и обоснуйте выбор ресурсов и технических средств для решения выбранной Вами проблемы в сфере ГЕО.

Определить круг проблем, эффективность решения которых повышается при использовании программного метода управления (с указанием уровня управления).

Подготовить обзор кейс-практик (1 отечественной и 1 зарубежной) по применению программного метода управления в ГЕО.

#### **Занятие семинарского типа 6.**

Вид занятия: Коллоквиум по презентациям и взаимная оценка результатов индивидуальных и групповых проектов, тестирование, устный опрос с подбором аналоговых кейс-практик

Тема занятия: Сценарийотехника в управлении:

- обзор передовых международных и отечественных практик маркетингового управления в сервисных организациях;
- построение программ потребительской лояльности, с учетом социальных, этнических, профессиональных и культурных различий;
- приемы геймификации при работе с клиентами сервисных организаций ГЕО;
- устный опрос с выделением кейс-практик.
- построение имитационных условий для формирования и реализации программ стратегического развития предприятий ГЕО;
- роль государственного, регионального и муниципального управления при программировании регионального развития ГЕО;
- программно-целевое управление при решении современных организационных и производственных проблем функционирования сервисных организаций ГЕО;
- презентация и защита результатов индивидуальных и групповых проектов;
- проведение тестирования.

Цель занятия: развитие навыков по поиску тактических и стратегических решений в конкретных ситуациях в сфере ГЕО, при помощи инструментов сценарийотехники и маркетингового управления.

Практические навыки:

- закрепление теоретического материала по дисциплине;
- отработка навыков индивидуальной работы и работы в команде;



- формирование и закрепление навыков проектирования сервисной среды, точек контактов с потребителями, потребительской лояльности;
- планирование, анализ и оценка результатов сервисных организаций ГЕО, отдельных структурных подразделений;
- проведение комплексных исследований сферы ГЕО.
- разработка концептуальных решений и стратегий развития предприятий ГЕО, в том числе в нестандартных ситуациях, на основе результатов собственных аналитических исследований.
- развитие навыков самопрезентации, формирования стратегии личной эффективности, в том числе руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности;
- разработки стратегий развития предприятий ГЕО;
- закрепление навыков руководить коллективом.

Контрольные задания:

Подготовить презентацию кейс-практики маркетингового управления с указанием целей, задач и результатов ее применения.

Составьте дорожную карту подготовки концептуальных решений и стратегий поведения (и/или развития) на рынке услуг ГЕО с учетом возникновения нестандартных ситуаций, на основе результатов собственных аналитических исследований, которые были проведены в рамках подготовки Вашего индивидуального или группового проекта.

Познакомьте аудиторию круглого стола с инструментами концептуального и стратегического анализа, которые использовались Вами для разработки и реализации решений в вашем проекте.

Какие методы моделирования процесса сервиса, а также подходы к обоснованию и выбору ресурсов и технических средств для реализации процессов сервиса в ГЕО Вами учитывались при подготовке проектных решений?

## **8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы; перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

### **8.1. Основная литература**

1. Ильина О. Н. Методология управления проектами: становление, современное состояние и развитие: Монография / Ильина О. Н. — Москва : Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2018. — 208 с. — (Научная книга). - ISBN 978-5-16-101439-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/977626>
2. Пайн Б. Д. Экономика впечатлений. Как превратить покупку в захватывающее действие: Практическое пособие / Пайн Б.Д., Джеймс Х., Ливинская Н.А. - М.: Альпина Паблишер, 2018. - 384 с. ISBN 978-5-9614-6681-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1003200>.
3. Ташмен М. Победить с помощью инноваций: Практическое руководство по управлению организационными изменениями и обновлениями / Ташмен М., О'Райли Ч. - Москва : Альпина Пабл., 2016. - 285 с.: ISBN 978-5-9614-4774-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/915949>
4. Управление изменениями в современных компаниях : монография / под общ. ред. Р.М. Нижегородцева, С.Д. Резника. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 263 с. —



(Научная мысль). — DOI 10.12737/monography\_5a71e5ebd736f4.63619195. - ISBN 978-5-16-013722-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1065610>

5. Щёлоков Д. В. Социальное управление институциональными изменениями в российском обществе: социологический анализ трансформационных процессов : монография / Д.В. Щёлоков. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 167 с. — (Научная мысль). — DOI 10.12737/1064916. - ISBN 978-5-16-015880-8. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1064916>

## 8.2. Дополнительная литература

1. Вапнярская О.И., Платонова Н.А. Формирование концептуальных и методологических основ сервисного аудита // Материалы всероссийской заочной научно-практической конференции «Сервисный менеджмент» (проведенной в ФГБОУ ВПО «РГУТиС» 28 марта 2013 года) // Сервис в России и за рубежом. – 2013. - №7 (45) <https://elibrary.ru/item.asp?id=20220623>

2. Комплексное обслуживание: теория и практика/ Под ред. Платоновой Н.А. М.: Собрание, 2011. – 296 с. – ISBN 078-5-9606-0107-8.

3. Комплексное обслуживание: теория и практика/Под ред. Платоновой Н.А. М.: Собрание, 2011. – 296 с. – ISBN 078-5-9606-0107-8.

4. Маркетинговые коммуникации в сфере услуг: специфика применения и инновационные подходы : монография / А. В. Христофоров, И. В. Христофорова, А. Е. Суглобов [и др.] ; под ред. д-ра экон. наук, проф А. Е. Суглобова. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2020. — 159 с. — (Научная мысль). - ISBN 978-5-369-01490-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1047091>

5. Методология управления проектами: становление, современное состояние и развитие: Монография / Ильина О. Н. — М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2017. — 208 с. — (Научная книга). Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=767898>

6. Плакса Ю.В. ОСНОВНЫЕ АСПЕКТЫ ЭФФЕКТИВНОГО КАРЬЕРНОГО РАЗВИТИЯ // Сервис в России и за рубежом. 2019. Т. 13. № 2 (84). С. 201-212. [https://elibrary.ru/download/elibrary\\_38577784\\_28935983.pdf](https://elibrary.ru/download/elibrary_38577784_28935983.pdf)

7. Степанов, А. А. Creative management : practical work on creative management : workbook / [Stepanov A. A., Savina M. V., Krasnyukova N. L. et al.] ; Moscow state institute of international relations (university) of the Ministry of foreign affairs of the Russian Federation, Uczelnia techniczno-handlowa im. Heleny Chodkowskiej, Varna free university. - Moscow [et al.] : Scientific adviser, 2018. - 136 с.- ISBN 978-5-9500999-5-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1024125>

8. Трансформация антикризисного управления в современных экономических условиях: Монография / В.Н. Алферов, К.А. Березин, С.Е. Кован, С.Ю. Плаксин - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. -. ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <http://www.znanium.com/catalog.php?bookinfo=461417>

9. Управление: динамические процессы и современные приоритеты: Монография / Ю.В. Гусаров, Л.Ф. Гусарова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 252 с. - (Научная мысль). <http://www.znanium.com/catalog.php?bookinfo=409081>

10. Эффективность управления кадрами государственной гражданской службы в условиях развития цифровой экономики и общества знаний : монография / под общ. ред. Е.В. Васильевой, Б.Б. Славина. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 221 с. — (Научная мысль). — DOI 10.12737/monography\_5b30a162d9bec9.41280649. -



ISBN 978-5-16-016453-3. - Текст : электронный. - URL:  
<https://znanium.com/catalog/product/1028171>

### 8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Электронная библиотечная система Book.ru: <http://www.book.ru/>
2. Электронная библиотечная система <http://znanium.com>

### 8.4. Перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных системам

1. Microsoft Windows
2. Microsoft Office
3. База данных государственной статистики Федеральной службы государственной статистики [http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat\\_main/rosstat/ru/statistics/](http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/)
4. База социологических данных Всероссийского центра изучения общественного мнения <https://wciom.ru/database/>
5. Справочно-правовая система Консультант + <http://www.consultant.ru>

### 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Процесс изучения дисциплины предусматривает контактную (работа на лекциях и занятиях семинарского) и самостоятельную (самоподготовка к лекциям и занятиям семинарского типа) работу обучающегося.

В качестве основных форм организации учебного процесса по дисциплине в предлагаемой методике обучения выступают лекционные занятия и занятия семинарского типа (с использованием активных и интерактивных технологий обучения), а так же самостоятельная работа обучающихся.

Занятия лекционного типа.

Лекция-дискуссия - это учебная лекция, сопровождаемая демонстрационным материалом презентационного характера, а также совокупностью вопросов для совместного обсуждения группой обучающихся и преподавателя. Для нее характерны высокий научный уровень, теоретические абстракции, имеющие большое практическое значение. Стиль такой лекции - четкий план, строгая логика, стимулирование дискуссии, высказывания собственного мнения, поиск аргументации, краткие выводы.

Проблемная лекция характеризуется постановкой перед студентами учебных проблем-заданий, которые они должны самостоятельно решить, получив, таким образом, новые знания. В лекции сочетаются проблемные и информационные начала. Часть знаний обучающийся получает в виде готовых знаний, а часть добывает самостоятельно под руководством преподавателя. На этих лекциях процесс познания студентов приближается к поисковой, исследовательской деятельности. Смысловая нагрузка лекции смещается в сторону от изложения теоретического материала к формированию мотивации самостоятельного обучения через постановку проблем обучения и показ путей решения профессиональных проблем в рамках той или иной темы. При этом основным методом ведения лекции является метод проблемного изложения материала

Теоретические занятия (лекции) организуются по потокам. На лекциях излагаются темы дисциплины, предусмотренные рабочей программой, акцентируется внимание на наиболее принципиальных и сложных вопросах дисциплины, устанавливаются вопросы



для самостоятельной проработки. Конспект лекций является базой при подготовке к практическим занятиям, к экзаменам, а также самостоятельной научной деятельности.

Занятия семинарского типа.

Цель занятий семинарского типа заключается в выполнении студентами под руководством преподавателя комплекса учебных заданий направленных на усвоение научно-теоретических основ дисциплины, приобретение навыков овладения методами практической работы с применением современных информационных и коммуникационных технологий.

Занятия семинарского типа включают в себя семинары в формах семинаров-дискуссий/круглых столов, семинаров-собеседований, а также практических занятий в форме выполнения конкретных практических заданий, а также ролевой игры.

Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов.

Самостоятельная работа обучающихся.

Целью самостоятельной (внеаудиторной) работы обучающихся является обучение навыкам работы с научно-теоретической, периодической, научно-технической и методической литературой, необходимыми для углубленного изучения дисциплины «Современные подходы к организационно-управленческой деятельности», а также развитие у них устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации.

Основными задачами самостоятельной работы обучающихся являются:

- овладение методиками;
- наработка профессиональных навыков;
- приобретение опыта творческой и исследовательской деятельности;
- развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности студентов.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине обеспечивает:

- закрепление знаний, полученных студентами в процессе лекционных и практических занятий;
- формирование навыков работы с периодической, научно-технической литературой и технической документацией;
- приобретение опыта творческой и исследовательской деятельности;
- развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности студентов.

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося.

Формы самостоятельной работы

Перечень тем самостоятельной работы студентов по подготовке к занятиям лекционного и семинарского типа соответствует тематическому плану рабочей программы дисциплины.

Самостоятельная работа студента предусматривает следующие виды работ:

- подготовка к дискуссии,
- систематизация полученных сведений на практических занятиях,
- изучение научной и научно-методической базы по поставленной проблематике.

Изучение дисциплины «Современные подходы к организационно-управленческой деятельности» базируется на использовании материалов учебной, научной и практической литературы соответствующей направленности, научных публикаций, материалов периодической печати, практических данных о деятельности субъектов рынка



гостиничных услуг. Прежде всего, студенту необходимо ознакомиться с тематикой и программой дисциплины и подобрать соответствующую учебную и специальную литературу.

Читать рекомендуемую литературу следует в спокойной обстановке, не отвлекаясь на посторонние дела и беседы. Вдумчивое чтение оградит от необходимости повторного изучения материала.

Если конспектировать усвоенный материал в процессе самостоятельной работы, то процесс запоминания будет эффективнее. Собственные конспекты позволят в любое время восстановить необходимые знания. Конспектирование прочитанного материала удобнее вести в тетради для конспектов лекций, посвящая ему отдельные разделы. Определения основных понятий лучше всего выделить другим цветом или пометить маркером. Для того, чтобы библиографический источник был узнаваем, нужно делать грамотные ссылки на него: ссылка размещается в конце страницы и содержит указание автора, наименование работы, город издания, издательство, год издания, страницу. Необходимо консультироваться с ведущим преподавателем, показывать ему зримые результаты самостоятельной работы в виде конспектов и выполненных индивидуальных заданий. Это позволит своевременно скорректировать процесс самостоятельного изучения проблем управления гостиничным бизнесом.

Если при чтении рекомендуемой литературы возникли вопросы или несогласия с авторами, необходимо отметить это в домашнем конспекте. Во время консультации непонятные моменты обсуждаются с ведущим преподавателем. Поскольку управление в сфере сервисной деятельности развивающаяся прикладная наука, в ней существует множество неисследованных областей. Ознакомление с трудами ученых в этой области может способствовать активизации научной деятельности студента.

#### **10. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю):**

Учебные занятия по дисциплине «Современные подходы к организационно-управленческой деятельности» проводятся в следующих оборудованных учебных кабинетах, оснащенных соответствующим оборудованием:

Вид учебных занятий по дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования
Занятия лекционного типа, групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль, промежуточная аттестация	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование доска
Занятия семинарского типа	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование/переносное видеопроекционное оборудование доска
Самостоятельная работа обучающихся	помещение для самостоятельной работы, специализированная учебная мебель ТСО: Видеопроекционное оборудование Автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет"



	<p>Доска помещение для самостоятельной работы в читальном зале Научно-технической библиотеки университета, специализированная учебная мебель, компьютеры с возможностью подключения к сети «Интернет» Интерактивная доска</p>
--	---