

Министерство науки и высшего образования  
Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Луганский государственный университет  
имени Владимира Даля»

Институт управления и государственной службы  
Кафедра управления персоналом и экономической теории



УТВЕРЖДАЮ:

Директор Института управления и

государственной службы

Р.Г. Харьковский

(подпись)

25 апреля 2023 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
«ФОРМИРОВАНИЕ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ СТРАТЕГИИ  
ПРЕДПРИЯТИЯ СЕРВИСА»

По направлению подготовки 43.04.01 Сервис  
Магистерская программа: «Управление процессами обслуживания»

Лист согласования РПУД

Рабочая программа учебной дисциплины «Формирование экономической стратегии предприятия сервиса» по направлению подготовки 43.04.01 Сервис. – 29 с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Формирование экономической стратегии предприятия сервиса» составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 518, с изменениями и дополнениями от 8 февраля 2021 г.).

СОСТАВИТЕЛЬ:

д-р. экон. наук, профессор кафедры управления персоналом и экономической теории Мортиков В.В.

канд. экон. наук, доцент кафедры управления персоналом и экономической теории Чумаченко Г.В.

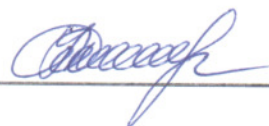
канд. экон. наук, доцент кафедры управления персоналом и экономической теории Розмыслов А.Н.

канд. экон. наук, доцент кафедры управления персоналом и экономической теории Шильникова З.Н.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры управления персоналом и экономической теории 21.03.2023 г., протокол № 13.

Заведующий кафедрой

управления персоналом и экономической теории



Чумаченко Г.В.

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии института управления и государственной службы 12.04.2023 г., протокол №8.

Председатель учебно-методической

комиссии института управления и государственной службы



Резник А.А.

## **Структура и содержание дисциплины**

### **1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе**

Цель изучения дисциплины является – изучение теории и практики управления организацией, базовых понятий и общих подходов к управлению производством.

Задачи:

- изучение особенностей управленческой деятельности на предприятиях сферы услуг;
- овладение готовностью к управлению процессом оказания услуг с учетом требований потребителя
- овладение готовностью к осуществлению контроля качества процесса оказания услуг.

### **2. Место дисциплины в структуре ООП ВО**

Дисциплина «Формирование экономической стратегии предприятия сервиса» относится к обязательным дисциплинам образовательной программы (Б1.О.10). Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются:

знания:

основные понятия и методы разработки экономической стратегии организаций сферы сервиса;

умения:

анализировать внешнюю и внутреннюю среду организации для определения основных направлений разработки экономической стратегии;

навыки:

разработки и внедрения плана действий по внедрению экономической стратегии организации сферы сервиса.

Содержание дисциплины является логическим продолжением содержания дисциплин «Проектирование производственных процессов предприятий сферы сервиса», «Управление персоналом на предприятиях сервиса» и служит основой для освоения дисциплин «Программно-целевые методы планирования и управления», «Формирование экономической стратегии предприятия сервиса», «Организация и управление коллективом и командообразованием» «Производственная практика (Сервисная практика)» и «Преддипломная практика».

### 3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

| Код и формулировка компетенции                                                                                                                                                                         | Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)                                                                | Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ОПК-5. Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений | ОПК-5.1 Обосновывает и осуществляет основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций | Знать: основные понятия и методы разработки экономической стратегии организаций сферы сервиса.<br>Уметь: анализировать внешнюю и внутреннюю среду организации для определения основных направлений разработки экономической стратегии.<br>Владеть: навыками разработки и внедрения плана действий по внедрению экономической стратегии организации сферы сервиса. |

### 4. Структура и содержание дисциплины

#### 4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

| Вид учебной работы                                                                                                                | Объем часов (зач. ед.)           |                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
|                                                                                                                                   | Очная форма                      | Заочная форма                    |
| <b>Общая учебная нагрузка (всего)</b>                                                                                             | <b>180</b><br><b>(5 зач. ед)</b> | <b>180</b><br><b>(5 зач. ед)</b> |
| <b>Обязательная контактная работа (всего)</b><br><b>в том числе:</b>                                                              | <b>96</b>                        | <b>24</b>                        |
| Лекции                                                                                                                            | 48                               | 12                               |
| Семинарские занятия                                                                                                               | -                                | -                                |
| Практические занятия                                                                                                              | 48                               | 12                               |
| Лабораторные работы                                                                                                               | -                                | -                                |
| Курсовая работа (курсовой проект)                                                                                                 | -                                | -                                |
| Другие формы и методы организации образовательного процесса ( <i>расчетно-графические работы, индивидуальные задания и т.п.</i> ) | -                                | -                                |
| <b>Самостоятельная работа студента (всего)</b>                                                                                    | <b>84</b>                        | <b>156</b>                       |
| Форма аттестации                                                                                                                  | зачет/экзамен                    | зачет/экзамен                    |

#### 4.2. Содержание разделов дисциплины

##### Семестр 2

##### Тема 1. Теоретико-методологические основы менеджмента в сервисе.

Общая характеристика менеджмента, основные понятия, эволюция управленческой мысли, показывается становление и развитие менеджмента как науки, основные направления и подходы. Принципы и методы менеджмента в сервисе.

**Тема 2. Цели, структура и модели экономической стратегии предприятий сервиса.** Выгодное позиционирование компании по отношению к конкурентам на основе ее явных преимуществ и лучшего качества обслуживания. Экономические аспекты развития организаций сферы сервиса в современных условиях хозяйствования.

**Тема 3. Сущность, принципы и методы планирования деятельности в сфере сервиса.** Использование методов планирования: балансовый, нормативный, расчетно-аналитический, экономикоматематический. Принципы, этапы и методы планирования в сфере сервиса.

**Тема 4. Типы внутрифирменного планирования.** Инактивное планирование (приспосабливающееся только к настоящему). Реактивное планирование (где предпочтение отдается только будущим перспективам). Интерактивное планирование (ориентированное на взаимодействие всех лучших идей планирования).

**Тема 5. Организация как объект управления сервисным предприятием.** Организация как объединение совместно работающих людей, деятельность которых сознательно координируется для достижения определенных общих целей. Методы управления и нормативная база.

**Тема 6. Основы организационного проектирования.** Организационное проектирование как важнейший начальный этап создания любой организации или подразделения. Комплекс работ по созданию предприятия (организации), формированию структуры менеджмента, обеспечению его деятельности всем необходимым.

**Тема 7. Организационные структуры предприятий сервиса: свойства, характеристики и типы.** Процессы управления и выполнения работ в индустрии сервиса реализуются в рамках организационной структуры предприятия, учреждения. Организационная структура сервисного предприятия.

### **Семестр 3**

**Тема 8. Мотивация и контроль системы управления предприятием в сфере сервиса.** Управление мотивацией персонала. Виды мотивации: материальная; нематериальная – социальная и психологическая.

**Тема 9. Сущность и необходимость контроля управления предприятием в сфере сервиса.** Контроль как процесс обеспечения достижения организацией своих целей. Выработка и осуществление

эффективного и своевременного управляющего воздействия для обеспечения заданной эффективности достижения цели деятельности.

**Тема 10. Сущность стратегического управления сервисной организацией.** Формирование и реализация стратегии развития организации на основе непрерывного контроля и оценки происходящих изменений в ее деятельности с целью поддержания способности к выживанию и эффективному функционированию в условиях нестабильной внешней среды.

**Тема 11. Выбор и реализация стратегии деятельности предприятий сервиса.** Основные стратегии развития предприятия: стратегия роста; стратегия ограниченного роста; стратегия сокращения. Совокупность способов и действий руководства предприятия, направленных на достижение поставленных целей и воплощение задач.

**Тема 12. Принятие управленческих решений в сервисной организации.** Принятие управленческого решения как процесс анализа, прогнозирования и оценки ситуации, выбора и согласования наилучшего альтернативного варианта достижения поставленной цели.

**Тема 13. Методы и модели принятия управленческих решений.** Классическая модель принятия управленческих решений основанная на экономических предположениях. Административная модель принятия управленческих решений.

**Тема 14. Управление производством на предприятии сферы сервиса.** Предприятие сферы сервиса как производственная система. Производственные процессы оказания услуги и их организация в контактной зоне.

#### 4.3. Лекции

| №<br>п/п | Название темы                                                                   | Объем часов |               |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------|
|          |                                                                                 | Очная форма | Заочная форма |
| 1.       | Теоретико-методологические основы менеджмента в сервисе.                        | 2           | 1             |
| 2.       | Цели, структура и модели экономической стратегии предприятий сервиса.           | 3           | 1             |
| 3.       | Сущность, принципы и методы планирования деятельности в сфере сервиса.          | 3           | 1             |
| 4.       | Типы внутрифирменного планирования.                                             | 3           | 1             |
| 5.       | Организация как объект управления сервисным предприятием.                       | 3           | 1             |
| 6.       | Основы организационного проектирования.                                         | 3           | 1             |
| 7.       | Организационные структуры предприятий сервиса: свойства, характеристики и типы. | 3           | 1             |
| 8.       | Мотивация и контроль системы управления                                         | 4           | 1             |

|               |                                                                            |           |           |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|
|               | предприятием в сфере сервиса.                                              |           |           |
| 9.            | Сущность и необходимость контроля управления предприятием в сфере сервиса. | 4         | 1         |
| 10.           | Сущность стратегического управления сервисной организацией.                | 4         | 1         |
| 11.           | Выбор и реализация стратегии деятельности предприятий сервиса.             | 4         | 0,5       |
| 12.           | Принятие управленческих решений в сервисной организации.                   | 4         | 0,5       |
| 13.           | Методы и модели принятия управленческих решений.                           | 4         | 0,5       |
| 14.           | Управление производством на предприятии сферы сервиса.                     | 4         | 0,5       |
| <b>Итого:</b> |                                                                            | <b>48</b> | <b>12</b> |

#### 4.4. Практические (семинарские) занятия

| №<br>п/п      | Название темы                                                                   | Объем часов |               |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------|
|               |                                                                                 | Очная форма | Заочная форма |
| 1.            | Теоретико-методологические основы менеджмента в сервисе.                        | 2           | 1             |
| 2.            | Цели, структура и модели экономической стратегии предприятий сервиса.           | 3           | 1             |
| 3.            | Сущность, принципы и методы планирования деятельности в сфере сервиса.          | 3           | 1             |
| 4.            | Типы внутрифирменного планирования.                                             | 3           | 1             |
| 5.            | Организация как объект управления сервисным предприятием.                       | 3           | 1             |
| 6.            | Основы организационного проектирования.                                         | 3           | 1             |
| 7.            | Организационные структуры предприятий сервиса: свойства, характеристики и типы. | 3           | 1             |
| 8.            | Мотивация и контроль системы управления предприятием в сфере сервиса.           | 4           | 1             |
| 9.            | Сущность и необходимость контроля управления предприятием в сфере сервиса.      | 4           | 1             |
| 10.           | Сущность стратегического управления сервисной организацией.                     | 4           | 1             |
| 11.           | Выбор и реализация стратегии деятельности предприятий сервиса.                  | 4           | 0,5           |
| 12.           | Принятие управленческих решений в сервисной организации.                        | 4           | 0,5           |
| 13.           | Методы и модели принятия управленческих решений.                                | 4           | 0,5           |
| 14.           | Управление производством на предприятии сферы сервиса.                          | 4           | 0,5           |
| <b>Итого:</b> |                                                                                 | <b>48</b>   | <b>12</b>     |

#### 4.6. Самостоятельная работа студентов

| №<br>п/п | Название темы | Вид СРС | Объем часов |         |
|----------|---------------|---------|-------------|---------|
|          |               |         | Очная форма | Заочная |

|    |                                                                                 |                                                                                                                        |   | <b>форма</b> |
|----|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--------------|
| 1. | Теоретико-методологические основы менеджмента в сервисе.                        | Самостоятельный поиск источников информации, их изучение. Подготовка к семинарским занятиям, контролю знаний и умений. | 6 | 12           |
| 2. | Цели, структура и модели экономической стратегии предприятий сервиса.           | Самостоятельный поиск источников информации, их изучение. Подготовка к семинарским занятиям, контролю знаний и умений. | 6 | 12           |
| 3. | Сущность, принципы и методы планирования деятельности в сфере сервиса.          | Самостоятельный поиск источников информации, их изучение. Подготовка к семинарским занятиям, контролю знаний и умений. | 6 | 12           |
| 4. | Типы внутрифирменного планирования.                                             | Самостоятельный поиск источников информации, их изучение. Подготовка к семинарским занятиям, контролю знаний и умений. | 6 | 12           |
| 5. | Организация как объект управления сервисным предприятием.                       | Самостоятельный поиск источников информации, их изучение. Подготовка к семинарским занятиям, контролю знаний и умений. | 6 | 12           |
| 6. | Основы организационного проектирования.                                         | Самостоятельный поиск источников информации, их изучение. Подготовка к семинарским занятиям, контролю знаний и умений. | 6 | 12           |
| 7. | Организационные структуры предприятий сервиса: свойства, характеристики и типы. | Самостоятельный поиск источников информации, их изучение. Подготовка к семинарским занятиям, контролю знаний и умений. | 6 | 12           |
| 8. | Мотивация и контроль системы управления предприятием в сфере сервиса.           | Самостоятельный поиск источников информации, их изучение. Подготовка к семинарским занятиям, контролю знаний и умений. | 6 | 12           |

|               |                                                                            |                                                                                                                        |           |            |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------|
|               |                                                                            | умений.                                                                                                                |           |            |
| 9.            | Сущность и необходимость контроля управления предприятием в сфере сервиса. | Самостоятельный поиск источников информации, их изучение. Подготовка к семинарским занятиям, контролю знаний и умений. | 6         | 12         |
| 10.           | Сущность стратегического управления сервисной организацией.                | Самостоятельный поиск источников информации, их изучение. Подготовка к семинарским занятиям, контролю знаний и умений. | 6         | 12         |
| 11.           | Выбор и реализация стратегии деятельности предприятий сервиса.             | Самостоятельный поиск источников информации, их изучение. Подготовка к семинарским занятиям, контролю знаний и умений. | 6         | 9          |
| 12.           | Принятие управленческих решений в сервисной организации.                   | Самостоятельный поиск источников информации, их изучение. Подготовка к семинарским занятиям, контролю знаний и умений. | 6         | 9          |
| 13.           | Методы и модели принятия управленческих решений.                           | Самостоятельный поиск источников информации, их изучение. Подготовка к семинарским занятиям, контролю знаний и умений. | 6         | 9          |
| 14.           | Управление производством на предприятии сферы сервиса.                     | Самостоятельный поиск источников информации, их изучение. Подготовка к семинарским занятиям, контролю знаний и умений. | 6         | 9          |
| <b>Итого:</b> |                                                                            |                                                                                                                        | <b>84</b> | <b>156</b> |

#### **4.7. Курсовые работы/проекты по дисциплине «Формирование экономической стратегии предприятия сервиса».**

##### **Темы курсовых работ:**

1. Менеджмент как отрасль научного знания.
2. Основные понятия теории управления
3. Общее и различное в содержании понятий «менеджмент» и «управление»

4. История развития представлений об управлении
5. Классификация учений о менеджменте
6. Школа научного управления Ф. Тейлора
7. Административная школа управления (А. Файоль, М. Вебер)
8. Зарождение и развитие школы человеческих отношений (А. Маслоу, Э. Мэйо)
9. Системный, ситуационный и процессный подход в менеджменте
10. Современная модель менеджера
11. Основы планирования как функции управления
12. Основы организационного проектирования в сфере сервиса
13. Организация контактной зоны предприятий сервиса
14. Сущность процесса мотивации в менеджменте
15. Процессуальные теории мотивации
16. 14.Содержательные теории мотивации
17. Сущность стратегического управления
18. Стратегические элементы сервисного менеджмента
19. Методы управления (принудительные)
20. Методы управления (побудительные)
21. Методы управления (убедительные)
22. Контроль как функция управления
23. Роль стратегического управления в сервисной деятельности.
24. Конкурентоспособность организации сервиса — важнейший приоритет стратегического развития.
25. Стратегическое планирование как элемент стратегического управления.
26. Анализ внешней среды предприятий сервиса.
27. Анализ внутренней среды предприятий сервиса.
28. Суть и методика сценарно-сетевого планирования.
29. Миссия, цели, стратегические целевые перспективы предприятий сервиса.
30. Разработка стратегий отдельных бизнес-единиц.

## **5. Образовательные технологии**

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

традиционные объяснительно-иллюстративные технологии, которые обеспечивают доступность учебного материала для большинства студентов, системность, отработанность организационных форм и привычных методов, относительно малые затраты времени;

технологии проблемного обучения, направленные на развитие познавательной активности, творческой самостоятельности студентов и предполагающие последовательное и целенаправленное выдвижение перед студентом познавательных задач, разрешение которых позволяет студентам

активно усваивать знания (используются поисковые методы; постановка познавательных задач);

технологии развивающего обучения, позволяющие ориентировать учебный процесс на потенциальные возможности студентов, их реализацию и развитие;

технологии концентрированного обучения, суть которых состоит в создании максимально близкой к естественным психологическим особенностям человеческого восприятия структуры учебного процесса и которые дают возможность глубокого и системного изучения содержания учебных дисциплин за счет объединения занятий в тематические блоки;

технологии модульного обучения, дающие возможность обеспечения гибкости процесса обучения, адаптации его к индивидуальным потребностям и особенностям обучающихся (применяются, как правило, при самостоятельном обучении студентов по индивидуальному учебному плану);

технологии дифференцированного обучения, обеспечивающие возможность создания оптимальных условий для развития интересов и способностей студентов, в том числе и студентов с особыми образовательными потребностями, что позволяет реализовать в культурно-образовательном пространстве университета идею создания равных возможностей для получения образования

технологии активного (контекстного) обучения, с помощью которых осуществляется моделирование предметного, проблемного и социального содержания будущей профессиональной деятельности студентов (используются активные и интерактивные методы обучения) и т.д.

Максимальная эффективность педагогического процесса достигается путем конструирования оптимального комплекса педагогических технологий и (или) их элементов на личностно-ориентированной, деятельностной, диалогической основе и использования необходимых современных средств обучения.

## **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:**

### **а) основная литература:**

1. Осипова Г.И. Экономика и организация производства: учебное пособие / Г.И. Осипова, Г.В. Миронова; Московский государственный университет печати. - Москва : МГУП, 2003. - 322 с.

2. Напхоненко Н.В. Экономическая теория и основы прикладной экономики: учебное пособие / Н.В. Напхоненко, М.А. Комиссарова; Юж.-Рос. гос. политехн. ун-т (НПИ) им. М.И. Платова. - Новочеркасск : ЮРГПУ (НПИ), 2020. - 226 с.

### **б) дополнительная литература:**

1. Управление гостеприимством. Вводный курс [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности

061122 «Гостиничный и туристический бизнес» и специальностям сервиса 230000 / Уокер Р. Джон ; пер. В. Н. Егорова. — Электрон. текстовые данные. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 879 с. — 5- 238-00990-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/81605.html>

2. Райли, Майкл Управление персоналом в гостеприимстве [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Управление персоналом» (062100) и сервиса (230000) / Майкл Райли. — Электрон. текстовые данные. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 191 с. — 5-238-00873-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71078.html>

3. Абрамов В. С. Стратегический менеджмент в 2 ч. Часть 2. Функциональные стратегии : учебник и практикум для вузов / В. С. Абрамов, С. В. Абрамов ; под редакцией В. С. Абрамова. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 246 с.

4. Агафонов В. А. Стратегический менеджмент. Модели и процедуры : монография / В.А. Агафонов. — Москва: ИНФРА-М, 2018. — 276 с.

5. Акмаева, Р.И. Стратегический менеджмент : учебное пособие / Р.И. Акмаева — Москва: Русайнс, 2020. — 256 с.

6. Антипатов Ю.А. Обзор научных взглядов на разработку стратегии развития фирмы в рамках исследования экономической категории / Ю.А. Антипатов // Вопросы науки и образования. — 2018. — №19 (31). — С. 26-29.

7. В. Чан Ким, Рене Моборн. Стратегия голубого океана. Как найти или создать рынок, свободный от других игроков: [рус.]. Москва : Манн, Иванов и Фербер, 2019. — 336 с.

8. Веселков С.Н. Стратегический менеджмент. Успешное управление бизнесом в России: Учебно-практическое пособие / С.Н. Веселков, Ю.А. Цыпкин. — М.: Юнити, 2018. — 247 с.

9. Голубков Е.П. Стратегический менеджмент : учебник и практикум для вузов / Е. П. Голубков. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 290 с.

10. Губарева Е.Г. Теоретико-методические основы стратегического управления предприятием / Е.Г. Губарева, А.С. Будагов, А.М. Колесников // Вестник Санкт-Петербургского государственного университета технологии и дизайна. Серия 3. Экономические, гуманитарные и общественные науки. — 2018. — №4. — С. 3-9.

11. Джуха В.М. Стратегический менеджмент : учебное пособие / В.М. Джуха, Н.П. Жуковская, А.Н. Кокин, И.С. Штапова — КноРус, 2019 — 282с.

12. Егоршин, А. П. Стратегический менеджмент : учебник / А.П. Егоршин И.В. Гуськова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2018. — 290 с.

13. Зуб А. Т. Стратегический менеджмент : учебник и практикум для вузов / А. Т. Зуб. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 375 с.

14. Калашникова И.А. Проблемы формирования стратегии развития предприятия / И.А. Калашникова // ЭКОНОМИНФО. – 2019. – №1. – С. 11-16.

15. Курлыкова А. В. Стратегический менеджмент: Учебное пособие / А.В. Курлыкова. — М.: ИЦ РИОР: НИЦ ИНФРА-М, 2018. — 176 с.

16. Литвак Б. Г. Стратегический менеджмент : учебник для бакалавров / Б. Г. Литвак. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 507 с.

17. Малюк В. И. Стратегический менеджмент. Организация стратегического развития : учебник и практикум для вузов / В. И. Малюк. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 361 с.

18. Мардас А. Н. Стратегический менеджмент : учебник и практикум для вузов / А. Н. Мардас, О. А. Гуляева, И. Г. Кадиев. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 176 с.

19. Маркова В. Д. Стратегический менеджмент: понятия, концепции, инструменты принятия решений : справочное пособие / В. Д. Маркова, С. А. Кузнецова. – Москва: ИНФРА-М, 2019. – 320 с.

20. Отварухина Н.С. Стратегический менеджмент : учебник и практикум для вузов / Н.С. Отварухина, В. Р. Веснин. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 336 с.

21. Попов С.А. Стратегический менеджмент: актуальный курс: учебник для вузов / С.А. Попов. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 481 с.

22. Портных В.В. Стратегия бизнеса / В.В. Портных. – 4-е изд. – Москва: Дашков и К, 2021. – 274 с.

#### **в) методические рекомендации:**

1. Гарькуша В.Н. Стратегия управления организациями : учебно-методическое пособие к практическим занятиям и самостоятельной работе студентов прикладной магистратуры направления подготовки «Инноватика» / В.Н. Гарькуша ; Юж.-Рос. гос. политехн. ун-т (НПИ) им. М.И. Платова. - Новочеркасск : ЮРГПУ (НПИ), 2017. - 54 с.

#### **г) интернет-ресурсы:**

1. Научная электронная библиотека Elibrary – Режим доступа: URL: <http://elibrary.ru/>

2. Справочная правовая система «Консультант Плюс» – Режим доступа: URL: <https://www.consultant.ru/sys/>

3. Научная библиотека имени А. Н. Коняева – Режим доступа: URL: <http://biblio.dahluniver.ru/>

## **7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины**

Освоение дисциплины предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.

Программное обеспечение:

| <b>Функциональное назначение</b> | <b>Бесплатное программное обеспечение</b> | <b>Ссылки</b>                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Офисный пакет                    | Libre Office 6.3.1                        | <a href="https://www.libreoffice.org/">https://www.libreoffice.org/</a><br><a href="https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice">https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice</a>                                                              |
| Операционная система             | UBUNTU 19.04                              | <a href="https://ubuntu.com/">https://ubuntu.com/</a><br><a href="https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu">https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu</a>                                                                                          |
| Браузер                          | Firefox Mozilla                           | <a href="http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx">http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx</a>                                                                                                                                                   |
| Браузер                          | Opera                                     | <a href="http://www.opera.com">http://www.opera.com</a>                                                                                                                                                                                   |
| Почтовый клиент                  | Mozilla Thunderbird                       | <a href="http://www.mozilla.org/ru/thunderbird">http://www.mozilla.org/ru/thunderbird</a>                                                                                                                                                 |
| Файл-менеджер                    | Far Manager                               | <a href="http://www.farmanager.com/download.php">http://www.farmanager.com/download.php</a>                                                                                                                                               |
| Архиватор                        | 7Zip                                      | <a href="http://www.7-zip.org/">http://www.7-zip.org/</a>                                                                                                                                                                                 |
| Графический редактор             | GIMP (GNU Image Manipulation Program)     | <a href="http://www.gimp.org/">http://www.gimp.org/</a><br><a href="http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8">http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8</a><br><a href="http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP">http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP</a> |
| Редактор PDF                     | PDFCreator                                | <a href="http://www.pdfforge.org/pdfcreator">http://www.pdfforge.org/pdfcreator</a>                                                                                                                                                       |
| Аудиоплеер                       | VLC                                       | <a href="http://www.videolan.org/vlc/">http://www.videolan.org/vlc/</a>                                                                                                                                                                   |

## 8. Оценочные средства по дисциплине

### Паспорт оценочных средств по учебной дисциплине «Формирование экономической стратегии предприятия сервиса»

Описание уровней сформированности и критериев оценивания компетенций на этапах их формирования в ходе изучения дисциплины

| Этап           | Код компетенции                                                                                                                                                                                              | Уровни сформированности компетенции | Критерии оценивания компетенции                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Начальный      | <b>ОПК-5</b> Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений | <b>Пороговый</b>                    | <b>знать:</b><br>основные понятия и методы разработки экономической стратегии организаций сферы сервиса.<br>методы и инструменты экономической оценки управленческих решений.                                                                                                                 |
| Основной       |                                                                                                                                                                                                              | <b>Базовый</b>                      | <b>уметь:</b><br>анализировать внешнюю и внутреннюю среду организации для определения основных направлений разработки экономической стратегии.<br>проводить экономическую оценку управленческих решений в контексте разработки и внедрения экономической стратегии организаций сферы сервиса. |
| Заключительный |                                                                                                                                                                                                              | <b>Высокий</b>                      | <b>владеть:</b><br>навыками разработки и внедрения плана действий по внедрению экономической стратегии организации сферы сервиса.<br>навыками принятия обоснованных решений на основе проведенной экономической оценки.                                                                       |

**Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения учебной дисциплины.**

| №<br>п/п | Код компетенции | Формулировка контролируемой компетенции                                                                                                                                                         | Индикаторы достижений компетенции (по дисциплине)                                                                                       | Темы учебной дисциплины                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Этапы формирования (семестр изучения) |
|----------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| 1        | <b>ОПК-5</b>    | Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений | <b>ОПК-5.1.</b><br>Обосновывает и осуществляет основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций | <b>Тема 1.</b><br><i>Теоретико-методологические основы менеджмента в сервисе.</i><br><b>Тема 2.</b><br><i>Цели, структура и модели экономической стратегии предприятий сервиса.</i><br><b>Тема 3.</b><br><i>Сущность, принципы и методы планирования деятельности в сфере сервиса.</i><br><b>Тема 4.</b><br><i>Типы внутрифирменного планирования.</i><br><b>Тема 5.</b><br><i>Организация как объект управления сервисным предприятием.</i><br><b>Тема 6.</b><br><i>Основы организационного проектирования.</i><br><b>Тема 7.</b><br><i>Организационные структуры предприятий сервиса:</i> | 1                                     |

|  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |
|--|--|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  |  |  |  | <p><i>свойства, характеристики и типы.</i></p> <p><b>Тема 8.</b><br/>Мотивация и контроль системы управления предприятием в сфере сервиса.</p> <p><b>Тема 9.</b><br/>Сущность и необходимость контроля управления предприятием в сфере сервиса.</p> <p><b>Тема 10.</b><br/>Сущность стратегического управления сервисной организацией.</p> <p><b>Тема 11.</b><br/>Выбор и реализация стратегии деятельности предприятий сервиса.</p> <p><b>Тема 12.</b><br/>Принятие управленческих решений в сервисной организации.</p> <p><b>Тема 13.</b><br/>Методы и модели принятия управленческих решений.</p> <p><b>Тема 14.</b><br/>Управление производством на предприятии сферы сервиса.</p> |  |
|--|--|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

| № п/п | Код компетенции                                                                                                                                                                                                 | Индикаторы достижений компетенции                                                                                                    | Планируемые результаты обучения по дисциплине                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Контролируемые темы учебной дисциплины                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Наименование оценочного средства                                                                        |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.    | <b>ОПК-5</b><br>Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений | <b>ОПК-5.1.</b> Обосновывает и осуществляет основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций | <b>Знать:</b> основные понятия и методы разработки экономической стратегии организаций сферы сервиса.<br><b>Уметь:</b> анализировать внешнюю и внутреннюю среду организации для определения основных направлений разработки экономической стратегии.<br><b>Владеть:</b> навыками разработки и внедрения плана действий по внедрению экономической стратегии организации сферы сервиса. | <b>Тема 1.</b><br><i>Теоретико-методологические основы менеджмента в сервисе.</i><br><b>Тема 2.</b><br><i>Цели, структура и модели экономической стратегии предприятий сервиса.</i><br><b>Тема 3.</b><br><i>Сущность, принципы и методы планирования деятельности в сфере сервиса.</i><br><b>Тема 4.</b><br><i>Типы внутрифирменного планирования.</i><br><b>Тема 5.</b><br><i>Организация как объект управления сервисным</i> | доклад, сообщение, тестовые задания, разноуровневые задачи и задания, практическое (прикладное задание) |

|  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                         |
|--|--|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  |  | <p>предприятием.</p> <p><b>Тема 6.</b><br/>Основы<br/>организационног<br/>о<br/>проектирования.</p> <p><b>Тема 7.</b><br/>Организационны<br/>е структуры<br/>предприятий<br/>сервиса:<br/>свойства,<br/>характеристики<br/>и типы.</p> <p><b>Тема 8.</b><br/>Мотивация и<br/>контроль<br/>системы<br/>управления<br/>предприятием в<br/>сфере сервиса.</p> <p><b>Тема 9.</b><br/>Сущность и<br/>необходимость<br/>контроля<br/>управления<br/>предприятием в<br/>сфере сервиса.</p> <p><b>Тема 10.</b><br/>Сущность<br/>стратегического<br/>управления<br/>сервисной<br/>организацией.</p> <p><b>Тема 11.</b><br/>Выбор и<br/>реализация<br/>стратегии<br/>деятельности<br/>предприятий<br/>сервиса.</p> <p><b>Тема 12.</b><br/>Принятие<br/>управленческих<br/>решений в<br/>сервисной<br/>организации.</p> <p><b>Тема 13.</b><br/>Методы и<br/>модели принятия<br/>управленческих<br/>решений.</p> <p><b>Тема 14.</b><br/>Управление<br/>производством<br/>на предприятии<br/>сферы сервиса.</p> | доклад, сообщение, тестовые задания, разноуровневые задачи и задания, практическое (прикладное задание) |
|--|--|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## **1. Типовые тестовые задания**

### **1. Что относится к одному из условий формирования стратегии:**

- а) темпы НТП
- б) текучесть кадров
- в) улучшение условий труда

### **2. В чем заключается суть темологического подхода к изучению предприятия:**

- а) анализ рентабельности предприятия
- б) предприятие — это система, которой можно управлять, определять ее цели и деятельность
- в) основная роль принадлежит окружению предприятия

### **3. Одним из факторов внешней среды предприятия являются:**

- а) наличие оборудования
- б) улучшение труда
- в) сбыт

### **4. Одним из факторов внешней среды предприятия являются:**

- а) продвижение товара
- б) наличие оборудования
- в) имидж предприятия

### **5. Стратегия предприятия — это:**

- а) детальный план предназначен для того, чтобы обеспечить миссию организации и достижения ее целей
- б) планирование реализации и производства товаров и услуг для определенного сегмента рынка
- в) финансовый план предприятия, составленный для его внутренней среды и разработан для каждого подразделения предприятия

### **6. Основной момент корпоративной стратегии:**

- а) разрабатывается в рамках функциональных подразделений
- б) распределение ресурсов между подразделениями
- в) направления на отдельные подразделения или продукты

### **7. Условиями формирования стратегии являются:**

- а) рациональное использование ресурсов
- б) основные подходы к изучению предприятия
- в) рост конкуренции

### **8. Стратегия управления персоналом организации, производством, финансами и стратегии в других сферах деятельности это:**

- а) функциональная стратегия
- б) бизнес-стратегия
- в) корпоративная стратегия

**9. Генеральный план действий, определяющий приоритеты стратегических задач, ресурсы и последовательность шагов по достижению стратегических целей – это:**

- а) функциональная стратегия
- б) бизнес-стратегия
- в) стратегия

**10. Стратегия организации в определенной стратегической зоне хозяйствования (определенный сегмент рынка) – это:**

- а) функциональная стратегия
- б) бизнес-стратегия
- в) корпоративная стратегия

**11. На внутреннюю среду предприятия влияет:**

- а) квалификация рабочей силы
- б) уровень инфляции
- в) стиль жизни потребителя

**12. На внутреннюю среду предприятия влияет:**

- а) манера жизни потребителя
- б) конкуренты
- в) уровень инфляции

**13. Для определения информации используются следующие способы:**

- а) оценка и контроль результатов деятельности предприятия
- б) изменение организационной структуры
- в) личный опыт

**14. Стратегия:**

- а) завоевание рынка
- б) организация управления рынком и внешним окружением
- в) подробный, всесторонний комплексный план

**15. Какой из приведенных элементов относится к внутренней среде:**

- а) сбыт и продвижение товаров
- б) производство
- в) потребление товаров

**16. Для какой из систем характерен периодический обзор событий:**

- а) иррегулярная
- б) регулярная
- в) система непрерывного сбора

**17. Один из источников информации относятся к внешней среде:**

- а) руководство
- б) сотрудники
- в) книги

**18. Один из источников информации относятся к внешней среде:**

- а) сотрудники
- б) конференции
- в) руководство

**19. Финансовое состояние предприятия характеризует:**

- а) номенклатура продукции
- б) прибыльность
- в) валовые наполнения

**20. Финансовое состояние предприятия характеризует:**

- а) фондоотдача
- б) активы
- в) тип и возраст оборудования

**21. Финансовое состояние предприятия характеризует:**

- а) показатели баланса
- б) прибыльность
- в) организация продаж

**22. Диверсификация не предвидит:**

- а) разнообразие и всестороннее развитие
- б) проникновение у сферы, которые не имеют непосредственной производственной связи с другими сферами деятельности
- в) фокусирование на самом привлекательном сегменте рынка

**23. Формулирование стратегических целей не предвидит:**

- а) стратегическое планирование деятельности
- б) учет всех самых важных показателей, которые характеризуют конечные результаты деятельности
- в) целеобразование у всех сферах деятельности предприятия, от которых зависит его выживание и успех организации

**24. Какое одно из утверждений относительно стратегии корпоративного уровня диверсификационной организации является ошибкой:**

- а) координирует функциональные стратегии
- б) обеспечивает управление объединенными в организации видами деятельности
- в) обеспечивает координацию разных видов бизнеса

**25. Стратегия — это система управленческих решений, к которым не входят определения:**

- а) перспективных направлений развития организации
- б) форм и методов организации производства
- в) сферы, формы и способы деятельности организации в условиях непостоянной окружающей среды

**26. Наиболее правильным определением понятия стратегии предприятия является:**

- а) способ координации деятельности руководителей
- б) рассчитанный на перспективу комплекс мероприятий, который предвидит реакцию предприятия на смену в окружающей среде
- в) рассчитана на перспективу система мероприятий, которая обеспечивает достижение целей предприятия

**27. Какая стратегия предвидит контроль над разными видами деятельности и номенклатурой продукции в целом на предприятии:**

- а) управление набором отраслей
- б) конкуренции
- в) продуктивно-рыночная

**28. Какая стратегия направлена на достижение общей цели предприятия и отображает основные направления развития предприятия в целом:**

- а) конкуренции
- б) управление набором отраслей
- в) продуктивно-рыночная

**29. Какая из представленных стратегий предвидит лицензионный обмен:**

- а) внешнеэкономической экспансии
- б) определенные миссии предприятия
- в) зарубежного инвестирования

**30. Специфика стратегии заключается в:**

- а) проявленные сильные и слабые стороны предприятия
- б) комплексном характере стратегии в) анализ внешней среды

Методические рекомендации:

*При использовании формы текущего контроля «Тестирование» студентам могут предлагаться задания на бумажном носителе.*

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «тестирование»

| Шкала оценивания<br>(интервал баллов) | Критерий оценивания           |
|---------------------------------------|-------------------------------|
| 5                                     | 85 -100% правильных ответов   |
| 4                                     | 71-85% правильных ответов     |
| 3                                     | 61-70% правильных ответов     |
| 2                                     | 60% правильных ответов и ниже |

## 2. Разноуровневые задачи и задания

(базовый уровень)

**Задание 1.** Два предприятия сервисного обслуживания (А и Б) оказывают одну и ту же услугу, реализуют ее на одном и том же рынке и имеют одинаковую величину прибыли от продаж. При этом предприятие А не использует стратегическое планирование, а предприятие Б – использует. Какое из этих предприятий функционирует более эффективно? Почему? Какое из них более эффективно в долгосрочной перспективе?

**Задание 2.** Напишите эссе на тему «Может ли предприятие сервисного обслуживания работать эффективно, не используя механизмы стратегического планирования?»

**Задание 3.** Из приведенной ниже последовательности выбрать ту, которая характерна для процесса стратегического планирования.

а) формирование стратегических альтернатив – постановка цели – стратегический анализ – обоснование и выбор варианта развития – реализация выбранного варианта;

б) постановка цели – стратегический анализ – формирование стратегических альтернатив – обоснование и выбор варианта развития – реализация выбранного варианта;

в) стратегический анализ – постановка цели – формирование стратегических альтернатив – обоснование и выбор варианта развития – реализация выбранного варианта.

**Задание 4.** Из числа приведенных ниже управленческих решений выделите стратегические. При каких условиях все перечисленные решения будут стратегическими?

а) решение собственников предприятия о смене руководства;

- б) решение руководства предприятия расширить ассортимент выпускаемой продукции;
- в) решение руководства предприятия расширить номенклатуру выпускаемой продукции;
- г) решение Правительства РФ досрочно погасить внешний долг;
- д) решение Банка России снизить ставку рефинансирования на 1 п.п.

#### Методические рекомендации:

*На основе изучения основных теоретических положений следует сформулировать собственное обоснованное мнение по проблемам и возможным путям их решения в данной области управления (в зависимости от конкретной постановки вопроса).*

#### Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «разноуровневые задания и задачи»

| Шкала оценивания<br>(интервал баллов) | Критерии оценивания                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5                                     | Обучающийся полностью и правильно выполнил задание. Показал отличные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Работа оформлена аккуратно в соответствии с предъявляемыми требованиями |
| 4                                     | Обучающийся выполнил задание с небольшими неточностями. Показал хорошие знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Есть недостатки в оформлении работы                                  |
| 3                                     | Обучающийся выполнил задание с существенными неточностями. Показал удовлетворительные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач                                                                                                |
| 2                                     | Обучающийся выполнил задание неправильно. При выполнении обучающийся продемонстрировал недостаточный уровень знаний, умений и владения ими при решении задач в рамках усвоенного учебного материала                                                     |

### **3. Практическое (прикладное) задание** *(заключительный уровень)*

**Задание 1.** К Вам, как к консультанту, обратился руководитель крупного автотранспортного предприятия с вопросом, нужна ли для его организации корпоративная стратегия, если уже разработана деловая стратегия? Что бы вы ему ответили?

**Задание 2.** При разработке стратегии развития организации некоторые управленцы считают самым надежным критерием успешности деятельности организации прибыль или коэффициенты, ее характеризующие; норму рентабельности, доход в расчете на акцию, норму возврата инвестиций и т.д.

Поэтому никакие другие критерии для оценки успешной деятельности организации не нужны.

Согласны ли Вы с такой точкой зрения? С помощью каких критериев Вы или руководство организации, на которой Вы проходили практику, оцениваете сегодня успешность ее деятельности? Способствует ли выбранная система критериев выработке эффективной стратегии развития организации?

**Задание 3.** Известно, что экономические возможности покупателей определяются способностью навязывать продавцам условия сделки. Перечислите четыре основные ситуации, когда влияние покупателей имеет высокую степень.

**Задание 4.** Для успешного выживания в долгосрочной перспективе организация должна постоянно предпринимать усилия, направленные на то, чтобы делать свой продукт более дешевым либо обладающим какими-то отличительными потребительскими свойствами. Постарайтесь определить, чем должно отличаться управление организациями, ориентирующимися на создание ценового преимущества, от управления организациями, имеющими цель создать преимуществ за счет качественных отличий своей продукции.

**Задание 5.** Затраты на разработку стратегического плана предприятия составили 200 тыс. руб. При этом в результате реализации плана предполагается получение чистой прибыли в размере 150 тыс. руб.

Целесообразно ли реализовывать план с такими параметрами? Какой из принципов стратегического планирования выполнен или нарушен?

#### Методические рекомендации:

*На основе изучения основных теоретических положений следует сформулировать собственное обоснованное мнение по проблемам и возможным путям их решения в данной области управления (в зависимости от конкретной постановки вопроса).*

#### Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «практическое задание»

| Шкала оценивания<br>(интервал баллов) | Критерий оценивания                                                                                     |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5                                     | Практические задания выполнены на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% вопросов/задач)     |
| 4                                     | Практические задания выполнены на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов/задач)      |
| 3                                     | Практические задания выполнены на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% вопросов/задач)       |
| 2                                     | Практические задания выполнены на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50%) |

#### 4. Оценочные средства для промежуточной аттестации (экзамен)

1. Модель принятия управленческих решений на предприятиях сервиса
2. Методы принятия управленческих решений
3. Задачи принятия управленческих решений.
4. Принятие управленческих решений с учетом требований потребителя
5. Понятие коммуникации в организации
6. Коммуникации и виды связей в организации
7. Этапы коммуникационного процесса
8. Коммуникационные сети
9. Коммуникационные технологии в межличностном общении
10. Производственные процессы в контактной зоне
11. Производственный цикл выполнения услуг
12. Деятельность предприятия сервиса с учетом требований потребителя
13. Структура процесса оказания услуги.
14. Производственный цикл выполнения услуг.
15. Функции управления предприятием сервиса
16. Оценка качества сервисного предприятия
17. Понятие качества услуг
18. Системный подход к управлению качеством услуг.
19. Управление персоналом в клиентоориентированной организации
20. Значимость персонала как главного ресурса в компании сервиса
21. Цели управления персоналом
22. Основные функции управления персоналом
23. Конфликты: типы и причины
24. Способы урегулирования и разрешения конфликтов
25. Методы разрешения конфликтов
26. Взаимодействие человека и группы.
27. Повышение эффективности формальных групп.
28. Сущность и функции кадрового менеджмента.

#### Критерии и шкала оценивания к промежуточной аттестации

##### «Экзамен»

| Шкала оценивания<br>(интервал баллов) | Критерий оценивания                                                                                                                                           | Шкала<br>оценивания<br>(зачёт) |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| отлично (5)                           | Студент глубоко и в полном объёме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает | Зачтено                        |

|                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |            |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|                         | рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.                                                                                                                                    |            |
| хорошо (4)              | Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.           |            |
| удовлетворительно (3)   | Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.         |            |
| неудовлетворительно (2) | Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы | не зачтено |

### Лист изменений и дополнений

| №<br>п/п | Виды дополнений и<br>изменений | Дата и номер протокола<br>заседания кафедры<br>(кафедр), на котором<br>были рассмотрены и<br>одобренны изменения и<br>дополнения | Подпись<br>(с расшифровкой)<br>заведующего кафедрой<br>(заведующих кафедрами) |
|----------|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
|          |                                |                                                                                                                                  |                                                                               |
|          |                                |                                                                                                                                  |                                                                               |
|          |                                |                                                                                                                                  |                                                                               |
|          |                                |                                                                                                                                  |                                                                               |