

«

»

“ ”

“ ”

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Менеджмент в сфере услуг**

: 43.03.02 , :

: 2, : 4

		<b>4</b>
<b>1</b>	( )	5
<b>2</b>		180
<b>3</b>	, .	76
<b>4</b>	, .	18
<b>5</b>	, .	36
<b>6</b>	, .	0
<b>7</b>	, .	8
<b>8</b>	, .	2
<b>9</b>	, .	20
<b>10</b>	, .	104
<b>11</b>	( , , )	
<b>12</b>		

( ): 43.03.02

1463 14.12.2015 ., : 19.01.2016 .

: 1,

( ): 43.03.02

, 8 20.06.2017

, 6 21.06.2017

:

, . . . . . . . . . .

:

, . . . . . . . . . .

:

. . . . .

# 1.

1.1

<b>Компетенция ФГОС: ОК.2</b> способность использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах; <i>в части следующих результатов обучения:</i>	
4.	,
6.	
<b>Компетенция ФГОС: ОПК.1</b> способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту туристского продукта; <i>в части следующих результатов обучения:</i>	
1.	,
<b>Компетенция ФГОС: ПК.12</b> способность использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии; <i>в части следующих результатов обучения:</i>	
1.	
<b>Компетенция ФГОС: ПК.4</b> способность организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства; <i>в части следующих результатов обучения:</i>	
2.	
4.	
5.	,
1.	

# 2.

2.1

	(	
,	,	)

<b>.1. 1</b>		
1.о различных концепциях управления туристским предприятием в зависимости от уровня нестабильности внешней среды		; ;
<b>.2. 4</b>		
2.формировать цели и задачи туристского предприятия		; ;
3.основные характеристики управленческого труда		; ;
<b>.2. 6</b>		
4.основные понятия в управлении организацией		; ;
<b>.4. 4</b>		
5.разрабатывать систему мотивации персонала в организациях туристской индустрии		; ;
6.теории мотивации в менеджменте		; ;







8.	0	1	11, 14	: , . . : " . "
:				
9.	0	1	8	: , . . . . . .
10.	0	1	1, 4, 8	: . " . "
:				

11.	0	1	4, 9	" : "
12.	0	2	11, 13	;
:				
13.	0	1	1, 4	" "
14.	0	2	1	;



	,	.		
:4				
:				
1.	0	2	1,4	,
2.	1	2	1,3,4	" , "
3.	1	2	1, 11, 4, 8	" ( )".
4.	0	2	2	
:				
5.	1	4	10, 11, 12, 2	" SWOT- "
6.	0	4	11, 7	

7.	1	2	11, 4, 5, 6	" Ritz Carlton". "The	
8.	1	2	11, 14	" ".	
:					
9.	1	4	8	: " ".	
10.	0	2	1, 4, 8	.	
:					
11.	0	2	4, 9		
12.	( )	1	4	11, 13	" ". "
:					
13.	1	2	1, 4	( ).	

14.	0	2	1	.
-----	---	---	---	---

4.

: 4				
1		11, 12, 14, 2, 7, 8, 9	30	6
: [ ]: , [2014]. - : http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000186095. -				
2		1, 11, 13, 14, 3, 4, 6, 7, 8	22	8
[ ]: - / . . . ; , [2014]. - : http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000186095. -				
3		1, 11, 13, 14, 3, 4, 6, 7, 8	52	6
[ ]: - / . . . ; , [2014]. - : http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000186095. -				

5.

- , ( . 5.1).

5.1

	-
	e-mail
	e-mail
	e-mail
	e-mail; ;

1		.2; .1; .12; .4;
<p><b>Формируемые умения:</b> 32. знать виды управленческих решений и методы их разработки; 34. знать принципы процесса разработки, принятия, организации исполнения управленческих решений; 35. знать функции менеджмента, формы управления предприятием туриндустрии; 36. знать основы организации и управления предприятием в условиях рынка; у1. уметь осуществлять контроль качества и определять эффективность системы контроля в туристской организации; у1. уметь самостоятельно анализировать и обрабатывать информацию в области туризма, полученную из разных источников</p>		
<p><b>Краткое описание применения:</b> На практических и семинарских занятиях проходит дискуссии по проблемным вопросам организации и управления в организациях туриндустрии</p>		
<p>[ ]: - " / . . . ;  , [2014]. - :  <a href="http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000186095">http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000186095</a>. - "</p>		
2	-	.2; .4;
<p><b>Формируемые умения:</b> 34. знать принципы процесса разработки, принятия, организации исполнения управленческих решений; 34. знать способы мотивации персонала туристских организаций; 35. знать функции менеджмента, формы управления предприятием туриндустрии; 36. знать основы организации и управления предприятием в условиях рынка</p>		
<p><b>Краткое описание применения:</b> По отдельным темам дисциплины проходит обсуждение практического материала по актуальным темам в сфере услуг</p>		
<p>[ ]: - " / . . . ;  , [2014]. - :  <a href="http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000186095">http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000186095</a>. - "</p>		

## 6.

( ) ,

15-

ECTS.

. 6.1.

6.1

<b>: 4</b>		
<i>Подготовка к занятиям:</i>	15	30
[ 100100 ] / . . . ; . . . . . [ , [2016]. - ]: - <a href="http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000230310">http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000230310</a> . - "		
<i>Практические занятия:</i>	15	30
[ 100100 ] / . . . ; . . . . . [ , [2016]. - ]: - <a href="http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000230310">http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000230310</a> . - "		
<i>Курсовая работа:</i>	50	100 (в состав баллов за КР)
[ 100100 ] / . . . ; . . . . . [ , [2016]. - ]: - <a href="http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000230310">http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000230310</a> . - "		
<i>Экзамен:</i>	20	40

		/	
.2	4.	+	+
	6.	+	+
.1	1.	+	+
.12	1.	+	+
.4	2.	+	+
	4.	+	+
	5.	+	+
	1.	+	+

1

## 7.

1. Коротков Э. М. Менеджмент : учебник для бакалавров : [по направлению и специальности "Менеджмент"] / Э. М. Коротков. - М., 2012. - 640 с. : табл.

2. Менеджмент в сервисе и туризме: Учебное пособие/Зайцева Н. А., 3-е изд., доп. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 368 с.: 60x90 1/16. - (Профессиональное образование) (Обложка) ISBN 978-5-00091-141-9 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=518080> - Загл. с экрана.

3. Менеджмент в туризме: Учебник / В.П. Киседобрев, О.Н. Кострюкова, А.В. Киседобрев; Под ред. проф. Е.И. Богданова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 152 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-006294-5, 500 экз. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=369961> - Загл. с экрана.

4. Пищулов В. М. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : [учебное пособие по специальности "Социально-культурный сервис и туризм"] / В. М. Пищулов. - М., 2010. - 238, [1] с.

5. Саак А. Э. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : [учебное пособие для вузов по специальности 100103 "Социально-культурный сервис и туризм"] / А. Э. Саак, Ю. А. Пшеничных. - СПб., 2010. - 512 с. : ил., схемы, табл.

1. Зайцева Н. А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : [учебное пособие для вузов] / Н. А. Зайцева. - Москва, 2008. - 234, [1] с. : ил.

2. Косолапов А. Б. Менеджмент в туристической фирме : [учебное пособие для вузов по специальности "Менеджмент организации"] / А. Б. Косолапов. - М., 2009. - 255, [1] с. : ил.

3. Назаркина В. А. Сервисная деятельность. Практикум : учебное пособие / В. А. Назаркина, Ю. В. Владыкина, Б. И. Штейнгольц ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2014. - 98, [1] с. : ил., табл. - Режим доступа: [http://elibrary.nstu.ru/source?bib\\_id=vtls000208141](http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000208141)
4. Переверзев М. П. Менеджмент в сфере культуры и искусства : учебное пособие / М. П. Переверзев, Т. В. Косцов. - М., 2007. - 189, [1] с. : ил., табл.
5. Сфера услуг. Менеджмент : учебное пособие для студентов вузов / [Л. А. Казарина и др.] ; под ред. Т. Д. Бурменко. - М., 2008. - 415, [1] с. : ил., табл. - Авт. указаны на 6-й с..
6. Чудновский А. Д. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : [учебник по специальности "Менеджмент организации"] / А. Д. Чудновский. - М., 2007. - 318, [1] с. : схемы, табл.
7. Штейнгольц Б. И. Современные гостиничные технологии : монография / Б. И. Штейнгольц, В. А. Назаркина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2014. - 174, [1] с. : ил., табл. - Режим доступа: [http://elibrary.nstu.ru/source?bib\\_id=vtls000212574](http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000212574)

1. ЭБС НГТУ : <http://elibrary.nstu.ru/>
2. ЭБС «Издательство Лань» : <https://e.lanbook.com/>
3. ЭБС IPRbooks : <http://www.iprbookshop.ru/>
4. ЭБС "Znaniium.com" : <http://znaniium.com/>
5. :

## 8.

### 8.1

1. Назаркина В. А. Менеджмент в сервисе [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс [для студентов направления 100100 Сервис] / В. А. Назаркина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: [http://elibrary.nstu.ru/source?bib\\_id=vtls000190385](http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000190385). - Загл. с экрана.
2. Назаркина В. А. Менеджмент в сервисе [Электронный ресурс] : учебно-методический комплекс / В. А. Назаркина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: [http://elibrary.nstu.ru/source?bib\\_id=vtls000184887](http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000184887). - Загл. с экрана.
3. Назаркина В. А. Менеджмент в сфере услуг [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс [направление 100100 Сервис] / В. А. Назаркина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2016]. - Режим доступа: [http://elibrary.nstu.ru/source?bib\\_id=vtls000230310](http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000230310). - Загл. с экрана.
4. Назаркина В. А. Менеджмент в туристской индустрии [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / В. А. Назаркина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: [http://elibrary.nstu.ru/source?bib\\_id=vtls000186095](http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000186095). - Загл. с экрана.

### 8.2

- 1 Microsoft Office
- 2 Microsoft Office
- 3 Microsoft Windows

9. -

1	( - ) , ,	





### 1. Обобщенная структура фонда оценочных средств учебной дисциплины

Обобщенная структура фонда оценочных средств по дисциплине Менеджмент в сфере услуг приведена в Таблице.

Таблица

Формируемые компетенции	Показатели сформированности компетенций (знания, умения, навыки)	Темы	Этапы оценки компетенций	
			Мероприятия текущего контроля (курсовой проект, РГЗ(Р) и др.)	Промежуточная аттестация (экзамен, зачет)
ОК.2 способность использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах	34. знать принципы процесса разработки, принятия, организации исполнения управленческих решений	Планирование как функция менеджмента Управление в организации туриндустрии: основные понятия и определения Целенаправленность в управлении	Курсовая работа, разделы 2,3	Экзамен, вопросы 1-3, 14-22
ОК.2	36. знать основы организации и управления предприятием в условиях рынка	Коммуникационный процесс Методологические основы менеджмента Мотивация деятельности в менеджменте Общая теория систем Система методов управления Социофакторы и этика менеджмента Управление в организации туриндустрии: основные понятия и определения	Курсовая работа, разделы 1, 5	Экзамен, вопросы 1-16,23-25,29-31,35,41-44
ОПК.1 способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту туристского продукта	у1. уметь самостоятельно анализировать и обрабатывать информацию в области туризма, полученную из разных источников	Коммуникационный процесс Методологические основы менеджмента Общая теория систем Система методов управления Управление в организации туриндустрии: основные понятия и определения Эффективность менеджмента	Курсовая работа, разделы 1,5	Экзамен, вопросы 1-16,23-25,29-31,35,36-40,43,44
ПК.12/С способность использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в	у1. уметь осуществлять контроль качества и определять эффективность системы контроля в туристской организации	Контроль и регулирование в системе менеджмента	Курсовая работа, разделы 5	Экзамен, вопросы 26-28

туристской индустрии				
ПК.4/ОУ способность организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства	32. знать виды управленческих решений и методы их разработки	Коммуникационный процесс Методологические основы менеджмента Моделирование ситуаций и разработка решений	Курсовая работа, разделы 1,2,5	Экзамен, вопросы 1-13, 35-44
ПК.4/ОУ	34. знать способы мотивации персонала туристских организаций	Мотивация деятельности в менеджменте	Курсовая работа, разделы 5	Экзамен, вопросы 29-31
ПК.4/ОУ	35. знать функции менеджмента, формы управления предприятием туристской индустрии	Контроль и регулирование в системе менеджмента Методологические основы менеджмента Мотивация деятельности в менеджменте Организация взаимодействия и полномочия Планирование как функция менеджмента Социофакторы и этика менеджмента Функция руководства. Лидерство (стили руководства) в менеджменте	Курсовая работа, разделы 3, 5	Экзамен, вопросы 10-13, 19-34, 41, 42
ПК.4/ОУ	у1. уметь формировать организационную структуру туристского и гостиничного предприятия с учетом влияния факторов внешней и внутренней среды	Организация взаимодействия и полномочия	Курсовая работа, разделы 4,5	Экзамен, вопросы 23-25

## 2. Методика оценки этапов формирования компетенций в рамках дисциплины.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в 4 семестре - в форме экзамена, который направлен на оценку сформированности компетенций ОК.2, ОПК.1, ПК.12/С, ПК.4/ОУ.

Кроме того, сформированность компетенций проверяется при проведении мероприятий текущего контроля, указанных в таблице раздела 1.

В 4 семестре обязательным этапом текущей аттестации является курсовая работа. Требования к выполнению курсовой работы, состав и правила оценки сформулированы в паспорте курсовой работы.

Общие правила выставления оценки по дисциплине определяются балльно-рейтинговой системой, приведенной в рабочей программе учебной дисциплины.

На основании приведенных далее критериев можно сделать общий вывод о сформированности компетенций ОК.2, ОПК.1, ПК.12/С, ПК.4/ОУ, за которые отвечает дисциплина, на разных уровнях.

### **Общая характеристика уровней освоения компетенций.**

**Ниже порогового.** Уровень выполнения работ не отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, пробелы могут носить существенный характер, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы не достаточно, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнены или выполнены с существенными ошибками.

**Пороговый.** Уровень выполнения работ отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

**Базовый.** Уровень выполнения работ отвечает всем основным требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.

**Продвинутый.** Уровень выполнения работ отвечает всем требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Новосибирский государственный технический университет»  
Кафедра маркетинга и сервиса

## Паспорт экзамена

по дисциплине «Менеджмент в сфере услуг», 4 семестр

Экзамен проводится в устной форме, по билетам. Билет формируется по следующему правилу: первый вопрос выбирается из диапазона вопросов 1-22, второй вопрос из диапазона вопросов 23-44 (список вопросов приведен ниже). В ходе экзамена преподаватель вправе задавать студенту дополнительные вопросы из общего перечня (п. 4).

### Форма экзаменационного билета

НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ  
Факультет ФБ

Билет № \_\_\_\_\_

к экзамену по дисциплине «Менеджмент в сфере услуг»

---

1. Туристская организация как система.
2. Анализ внутренней и внешней среды туристской организации.
3. Тест.

Утверждаю: зав. кафедрой \_\_\_\_\_ должность, ФИО  
(подпись) \_\_\_\_\_ (дата)

### Пример теста для экзамена

#### Вариант 1

#### 1. Менеджмент рассматривается в управленческой литературе как:

- 1. рациональное использование ресурсов для достижения целей;
- 2. самостоятельный вид профессиональной деятельности;
- 3. производственная деятельность предприятия;
- 4. деятельность, имеющая целью продвижение продукции на новый рынок;

#### 2. Обратная связь как элемент системы управления представляет собой информацию, которая:

- 1. содержит сведения об исполнении команд и состоянии объекта управления;
- 2. поступает от субъекта управления к объекту управления;
- 3. поступает от объекта управления к субъекту управления;
- 4. содержит управленческую команду;

- 3. Какое из свойств целей выражается в том, что общая цель конкретизируется несколькими локальными (частными) целями?**
- 1. развертываемость целей;
  - 2. относительная важность целей;
  - 3. соподчиненность целей;
- 4. Что означает стратегический контроль?**
- 1. контроль за производственно-хозяйственной деятельностью, технологическим процессом, контроль качества продукции, осуществляемый на уровне операций;
  - 2. контроль, определяющий эффективность работы организации, использования ресурсов.
- 5. Какой принцип планирования основан на том, что процесс разработки планов должен регулярно повторяться через установленные периоды времени:**
- 1. принцип обоснованности планов;
  - 2. принцип единства;
  - 3. принцип непрерывности;
  - 4. принцип гибкости;
- 6. PEST-анализ включает в себя изучение следующих переменных:**
- 1. политика, конкуренция, экология, финансы;
  - 2. политика, экономика, технология, социум;
  - 3. поставщики, конкуренты, потребители, услуги-заменители;
- 7. Что не относится к основным элементам процесса коммуникаций:**
- 1. отправитель;
  - 2. получатель;
  - 3. сообщение;
  - 4. функция;
- 8. С какой функцией управления контроль связан наиболее тесно:**
- 1. планированием;
  - 2. организацией;
  - 3. мотивацией;
- 9. Каково соотношение функций и структур управления?**
- 1. функции и структуры достаточно обособлены и практически не связаны между собой;
  - 2. определяющими являются функции управления, а структуры являются производными от них;
  - 3. первичны структуры управления, а функции зависят от них.
- 10. Схему эффективного управления 7-С компании «МакКинси» разработали:**
- 1. Т. Питерс и Р. Уотермен;
  - 2. В. Врум и М. Портер;
  - 3. Дж. Моутон и Р. Блейк.

### **1. Критерии оценки**

- Ответ на экзаменационный билет считается **неудовлетворительным**, если студент при ответе на вопросы не дает определений основных понятий, не способен показать причинно-следственные связи явлений, не может привести ни одного практического примера, при ответе на дополнительные вопросы допускает принципиальные ошибки, оценка составляет до 20 баллов.
- Ответ на экзаменационный билет засчитывается на **пороговом** уровне, если студент при ответе на вопросы дает определение основных понятий, может показать причинно-следственные связи явлений, не может привести практические примеры, при ответе на

дополнительные вопросы допускает непринципиальные ошибки оценка составляет от 20 до 26 баллов.

- Ответ на экзаменационный билет засчитывается на **базовом** уровне, если студент при ответе на вопросы формулирует основные понятия, принципы, дает характеристику процессов, явлений, проводит анализ причин, условий, может представить качественные характеристики процессов, приводит практические примеры, не допускает ошибок при ответе на дополнительные вопросы, оценка составляет от 27 до 33 баллов.
- Ответ на экзаменационный билет засчитывается на **продвинутом** уровне, если студент при ответе на вопросы проводит сравнительный анализ подходов, проводит комплексный анализ, выявляет проблемы, предлагает механизмы решения, способен представить количественные характеристики определенных процессов, приводит конкретные примеры из практики, не допускает ошибок при ответе на дополнительные вопросы, оценка составляет от 34 до 40 баллов.

## 2. Шкала оценки

В общей оценке по дисциплине экзаменационные баллы учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.

### 3. Вопросы к экзамену по дисциплине «Менеджмент в сфере услуг»

1. Понятие «управление». Соотношение понятий «управление» и «менеджмент».
2. Цели и воздействия. Контур управления.
4. Управленческий труд и его характеристика.
5. Основные положения теории систем.
6. Понятие «система». Основные термины и определения.
7. Элементарная система. Характеристика основных элементов.
8. Понятия, характеризующие функционирование и развитие систем.
9. Классификация систем.
10. Туристская организация как система.
11. Понятие «система управления».
12. Функции управления.
13. Цикл управления.
14. Принципы управления.
15. Миссия туристской организации. Широкое и узкое понимание миссии.
16. Цели организации. Свойства и виды целей.
17. Процесс формирования целей. Характеристика основных этапов.
18. «Дерево целей». Структура ровней и правила построения.
19. Значение метода управления по целям.
20. Значение и принципы планирования.
21. Виды планирования в менеджменте.
22. Анализ внутренней и внешней среды туристской организации.
23. Общая стратегия развития организации.
24. Понятие организации как функции управления. Основные элементы организационной структуры управления.
25. Типы организационных структур управления.
26. Принципы формирования организационных структур управления.
27. Сущность и значение контроля в системе управления.
28. Типы контроля.

29. Этапы контроля. Их характеристика.
30. Общая характеристика мотивации как функции управления.
31. Содержательные теории мотивации.
32. Процессуальные теории мотивации.
33. Характеристика функции руководства. Роли руководителя.
34. Понятие лидерства.
35. Теории лидерства.
36. Методы управления: понятие и классификация.
37. Понятие «эффективность управления»
38. Показатели личной работы руководителя
39. Характеристики эффективного управления
40. Сущность групповой динамики, формальные и неформальные группы
41. Эффективность деятельности рабочей группы
42. Понятие и типы конфликтов. Основные этапы развития конфликта
43. Последствия конфликта. Методы разрешения конфликта
44. Этапы коммуникационного процесса
45. Управление коммуникациями в организациях

## **Паспорт курсовой работы**

по дисциплине «Менеджмент в сфере услуг», 4 семестр

### **1. Методика оценки.**

*Цель курсовой работы* – проверить теоретические знания студента и его умение применять на практике основные положения дисциплины.

Курсовая работа состоит из введения, пяти разделов, заключения, списка использованной литературы. Во введении излагается цель исследования, название объекта управления и его краткая характеристика, структура работы. Выполнение каждого раздела курсовой работы должно сопровождаться написанием теоретической части, включающей основные определения, классификации, принципы и подходы данной темы. В заключении приводятся выводы об особенностях управления выбранным объектом сервиса и туризма в современных условиях.

Студент выбирает любой реально существующий объект управления (туристическую фирму, гостиницу, библиотеку, культурно-развлекательный центр, кинотеатр и т.д.), но при этом объект должен быть уникальным и исследование двух одинаковых объектов в одной группе не допускается.

### **План курсовой работы**

## **1 СИСТЕМНЫЙ ПОДХОД В УПРАВЛЕНИИ**

### **1.1 Теоретическая часть**

- привести определения понятия «системы» (не менее пяти), дать их сравнительный анализ с точки зрения целей исследования;
- привести классификации систем по различным признакам.

### **1.2 Практическая часть**

- представить экономический объект в виде системы как совокупности составляющих ее подсистем (I уровень). Далее в каждой подсистеме выделить элементы (II уровень), образующие данные подсистемы. Указать связи между элементами на каждом из рассматриваемых уровнях.
- дать характеристику объекта как системе с точки зрения поведения, сложности, отношения к внешней среде, структурной неоднородности и т.д.

## **2 ЦЕЛЕПОЛАГАНИЕ В УПРАВЛЕНИИ**

### **2.1 Теоретическая часть**

- привести определения понятий «миссия», «цель», «задача», а также примеры миссий реально существующих компаний как российских, так и зарубежных (не менее пяти);
- дать характеристику целей, их видов; раскрыть сущность метода построения «дерева целей», выделив преимущества метода управления по целям.



## 2.2 Практическая часть

- сформировать миссию для исследуемого объекта управления;
- построить дерево целей для анализируемого объекта, включающее не менее чем 3 уровня.

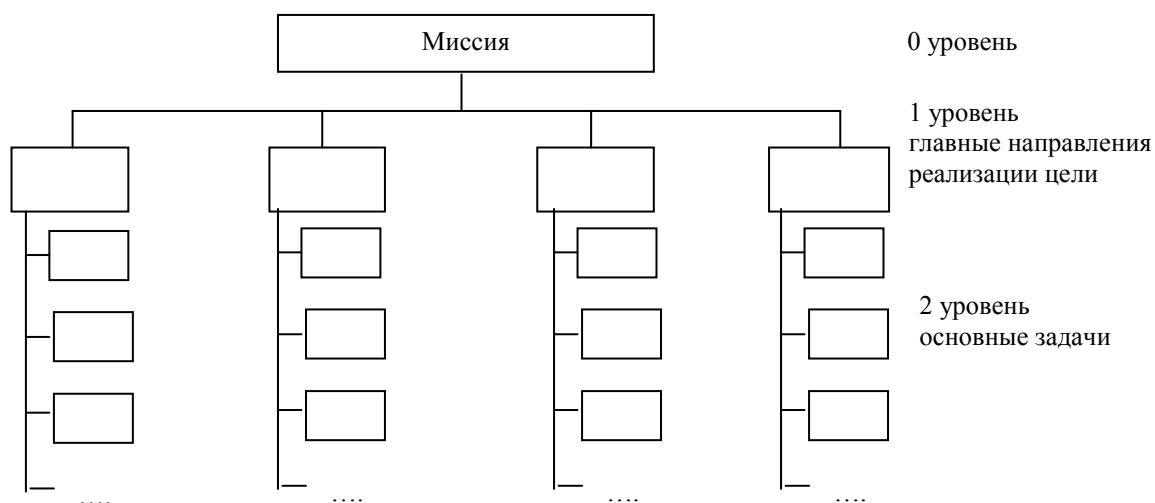


Рисунок 1 – Дерево целей

## 3 АНАЛИЗ ВНЕШНЕЙ И ВНУТРЕННЕЙ СРЕДЫ ПРЕДПРИЯТИЯ

### 3.1 Теоретическая часть

- привести краткую характеристику основных методов анализа: PEST-анализ, модель «Пять сил конкуренции» (М.Портера), профиль среды, метод «5x5», SNW-анализ, SWOT-анализ и др.

### 3.2 Практическая часть

- провести анализ внешней и внутренней среды исследуемого объекта методами PEST-анализа, модели М.Портера, SWOT-анализа (см.таблицы 1,2 и рисунок 1).

**Таблица 1 – PEST - анализ тенденций, имеющих существенное значение для развития предприятия сервиса и туризма**

Политика		Экономика	
1	2	3	4
1.	Выборы Президента РФ	1.	Общая характеристика экономической ситуации в стране (подъем, стабилизация, спад)
2.	Выборы Государственной Думы РФ	2.	Ожидаемые изменения в смежных отраслях
3.	Изменение законодательства РФ	3.	Прогнозируемый уровень инфляции
4.	Государственное влияние в отрасли, включая долю государственной собственности	4.	Динамика курса российского рубля к доллару США и евро
5.	Государственное регулирование конкуренции в отрасли	5.	Динамика ставки рефинансирования ЦБ РФ

6.	Международная ситуация (особенно важно для сферы туризма)	6.	Прогнозируемое изменение внешних издержек
...	...	...	...
	Сценарий №1: политика		Сценарий №1: экономика
	Сценарий №2: политика		Сценарий №2: экономика
<b>Социум</b>		<b>Технология</b>	
1.	Изменения в базовых ценностях	1.	Государственная технологическая политика
2.	Изменение в уровне и стиле жизни	2.	Значимые тенденции в области НИОКР
3.	Экологический фактор	3.	Новые продукты
4.	Отношение к работе и отдыху	4.	Технологические изменения в отрасли и смежных отраслях
5.	Отношение к образованию	5.	Оценка скорости изменения и адаптации новых технологий
6.	Демографические изменения	...	...
7.	Изменение структуры доходов и расходов		
...	...		
	Сценарий №1: социум		Сценарий №1: технология
	Сценарий №2: социум		Сценарий №2: технология

**Таблица 2 – Анализ микроокружения на основе модели «Пять сил конкуренции» (М.Портера)**

Фактор внешней среды	Содержание фактора	Влияние на систему
1	2	3
1. Влияние потребителей	Перечень всех групп потребителей	Необходимо выделить предпочтения каждой группы и оценить, каким образом учитываются интересы каждой группы клиентов на предприятии сервиса/туризма (уровень сервиса, предоставление дополнительных услуг и т.д.)
2. Влияние конкурентов	Указать основных конкурентов	Определить, на какие группы клиентов предприятия каждый конкурент «покушается», выделить сильные и слабые стороны конкурентов
3. Влияние поставщиков	Указать основных поставщиков (учесть также и коммунальные услуги, услуги связи и т.п.)	Оценить стабильность и возможность дальнейшего сотрудничества
4. Влияние продуктов-субститутов	Необходимо учесть продукты (услуги) - заменители, предоставляемые различным группам	Оценить развитие интересов клиентов и их возможные предпочтения

	клиентов возможности удовлетворения потребности	другие	
5. Влияние новых конкурентов	Необходимо определить барьеры входа на рынок и их величину	определить	Оценить степень влияния новых конкурентов на деятельность организации

	<b>Возможности:</b> 1. 2. 3. ...	<b>Угрозы:</b> 1. 2. 3. ...
<b>Сильные стороны:</b> 1. 2. 3. ...	<b>Поле «СИБ»</b>	<b>Поле «СИУ»</b>
<b>Слабые стороны:</b> 1. 2. 3. ...	<b>Поле «СЛВ»</b>	<b>Поле «СЛУ»</b>

Рисунок 1 – SWOT-анализ

## 4 ПРОЕКТИРОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИОННОЙ СТРУКТУРЫ УПРАВЛЕНИЯ

### 4.1 Теоретическая часть

- дать определение понятия «организационная структура управления», характеристику основных видов организационных структур с указанием их преимуществ и недостатков;
- указать принципы построения организационных структур (с учетом мнений различных авторов)

### 4.2 Практическая часть

- построить структуру управления в соответствии с выделенными в разделе субъектами управления, определив их иерархическую соподчиненность и горизонтальные связи. Выделить линейную и функциональную составляющие в организационной структуре;
- определить вид спроектированной организационной структуры.
- рассмотреть этапы выработки управленческого решения в данной организационной структуре на примере проблемы повышения качества обслуживания клиентов.

## 5 ПРИРОДА И СОСТАВ ФУНКЦИЙ МЕНЕДЖМЕНТА

### 5.1 Теоретическая часть

- привести определение понятия «функция управления», классификацию функций управления;
- дать краткую характеристику общих (основных) функций управления,

### 5.2 Практическая часть

- исходя из выделенных целей системы (подсистемы) сформулировать содержание общих функций управления (планирование, организация, контроль и регулирование, мотивация);
- определить субъекты управления, ответственные за выполнение намеченных задач.
- указать связи с другими субъектами, в том числе внешней среды, необходимые для успешной реализации функций.

**Таблица 3 – Перечень и содержание функций управления, и субъекты, их реализующие**

Цели управления	Общие функции управления	Содержание функции	Орган, ответственный за выполнение функции	С какими подразделениями существует информационная связь
	Планирование Организация и координация Мотивация Контроль и регулирование			

## ОФОРМЛЕНИЕ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

К оформлению курсовой работы предъявляются высокие требования. Законченная курсовая работа должна быть выполнена на компьютере. Объем курсовой работы - 30-40 страниц текста, напечатанного через 1,5 интервала. Шрифт Times New Roman, кегль 14.

**Формат бумаги** для курсовой работы унифицирован. Бумага должна быть белого цвета и установленного формата листа А4.

Текст курсовой работы пишется на одной стороне листа и располагается таким образом, чтобы его ограничивали поля: с левой стороны текста шириной 3 см (для подшивки); с правой стороны – 1 см, от верхней кромки листа до первой строки текста – 2 см, а внизу страницы, от последней строки текста до кромки листа – 2 см.

**Стиль изложения** материала курсовой работы должен быть четким, ясным, грамотным. Простота и доступность изложения содержания темы являются важным достоинством курсовой работы и свидетельствуют, о владении автором материалом исследования.

**Ссылки** являются обязательным элементом любой научной работы. Они сообщают читателю точные сведения о заимствованиях автором из источников. Студент обязан сопровождать ссылками не только цитаты, но и любое заимствование из правовых и нормативных актов, положений специальной литературы или статистических сборников и справочников, цифровой материал. Наличие ссылок на источники свидетельствует о научной добросовестности выпускника. Действующими в настоящее время стандартами по оформлению ссылок на литературные источники рекомендуется в тексте указывать в квадратных скобках порядковый номер источника и страницу источника по списку использованной литературы, который приводится в конце работы. Цитата в тексте курсовой работы приводится в кавычках, а после нее в скобках указывается источник с указанием страницы, например, [32, с. 3]. Сам этот источник с полным наименованием, указанием автора опубликованной работы должен быть в списке использованной литературы и иметь порядковый номер. Такой порядок оформления ссылок на источник позволяет избежать повторения названий источников при многократном их использовании в тексте работы. Если дается свободный пересказ принципиальных положений тех или иных авторов, то достаточно указать в скобках, после изложения позаимствованных положений, номер источника по списку использованной литературы без указания номера страницы.

Курсовая работа при ее оформлении и компоновке должна включать: титульный лист; содержание; текст работы, подразделяющийся на введение, главы, внутри которых выделяются параграфы; заключение; список использованной литературы; приложения.

**Нумерация страниц**, составляющих курсовую работу, начиная с титульного листа, приводится сплошной. При этом титульный лист и содержание считаются, но не нумеруются. Нумерация начиная с введения, т.е. с третьей страницы. Номера страниц проставляются по центру в нижней части страницы.

**Титульный лист** имеет единую форму и реквизиты для всех курсовых работ. Он оформляется по установленному образцу (приложение А).

**Содержание.** В нем последовательно указываются наименования частей курсовой работы: введение; названия глав и входящих в них параграфов; заключение; список использованной литературы; приложения. Против каждого наименования частей работы в

правой стороне листа указывается номер страницы, с которой начинается данная часть. Перед названием глав и параграфов пишутся их номера.

**Текст** работы по главам и параграфам размещается таким образом, чтобы каждая глава начиналась с новой страницы (листа). Названия глав печатаются заглавными буквами, параграфов – строчными; точки в конце названий глав и параграфов не ставятся. Текст параграфов в пределах главы идет сразу после конца предыдущего параграфа.

**Заголовки.** Для лучшего восприятия текст курсовой работы разбивается на главы и параграфы. Главы и параграфы должны иметь заголовки, четко и кратко отражающие их содержание. Главы в курсовой работы нумеруются по порядку арабскими цифрами.

Параграфы нумеруются в пределах каждой главы и их номера состоят из номера главы и номера параграфа данной главы, отделенного от номера главы точкой. Введение, заключение, список использованной литературы не нумеруются.

Заголовки глав следует располагать посередине строки без точки в конце и без переносов, печатать заглавными буквами, не подчеркивать, использовать жирное начертание. Заголовки параграфов следует располагать по центру без точки в конце и переносов, печатать строчными буквами, использовать жирное начертание.

Расстояние между названием главы и параграфа – два полуторных интервала. Расстояние между названием параграфа и основным текстом – один полуторный интервал.

Например:

# **1 СИСТЕМНЫЙ ПОДХОД В УПРАВЛЕНИИ**

## **1.1 Теоретическая часть**

Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст ТекстТекст Текст  
Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст  
Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст  
Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст..

**Таблицы.** Размещение таблиц зависит от их объема. Громоздкие таблицы должны быть вынесены в приложения. В текст работы могут вводиться небольшие таблицы. При этом важно, чтобы таблица органически была связана с текстом. Каждая таблица должна иметь порядковый номер и тематический заголовок. На одной строке, слева направо пишется слово **Таблица**, ставится ее номер, затем тире и название таблицы с заглавной буквы. Используется сквозная нумерация таблиц по всему тексту курсовой работы.

Например:

Таблица 1 – Предпочтения населения в области проведения досуга

Место проведения досуга	Виды досуга	Количество респондентов (в %)
1	2	3
Дома	Чтение книг, журналов	54 %
	Просмотр телепередач, видеофильмов	87 %
	Занятия декоративно художественным творчеством	22%
	Сочинение (стихи, проза)	5 %
	Компьютер	59%
	Спорт, здоровый образ жизни	24%
	Общение с друзьями	73 %
	Другое	3 %
	Затруднились ответить	1 %

На каждую таблицу необходима ссылка в тексте, например: данные объемов продаж (табл. 1) свидетельствуют, что.....

Если таблица занимает более одной страницы, над ее продолжением сверху ставится **Продолжение таблицы 1**, если таблица заканчивается также сверху – **Окончание таблицы 1**. В этом случае вместо заголовков граф переносят строку с номерами столбцов. Внутри таблицы допускается 12 шрифт и одинарный интервал.

**Наличие диаграмм, графиков и схем** в курсовой работе способствует наглядности рассматриваемых положений, облегчает восприятие текста, повышает культуру изложения и позволяет в лаконичной форме отразить полноту знаний студента по исследуемому вопросу. При выполнении графического материала обязательными являются требования аккуратности и лаконизма в выборе средств и цветов оформления иллюстраций.

Нумерация рисунков сквозная по всей работе. Номер и наименование рисунка оформляются под рисунком и выравниваются по центру строки. В тексте на иллюстрацию делается ссылки либо в круглых скобках (рис.1), либо в виде оборота типа «... как видно на рис. 1», или «...как это видно из рис.1». Пример оформления рисунка:



Рисунок 1 – Модель пяти сил конкуренции М. Портера

**Формулы.** Если в курсовой работе используются формулы, то их располагают на отдельных строках и нумеруют арабскими цифрами в круглых скобках у правого края страницы. Нумерация должна быть сквозной по всей курсовой работе. При ссылке на какую-либо формулу ее номер ставят в той же графической форме, что и после формул, т.е. арабскими цифрами в круглых скобках. Например: в формуле (2); из уравнения (5) вытекает ... Если использовалась формула, то после ее написания необходимо объяснить символы, входящие в формулу (т. е. дать экспликацию).

Пример:

$$V = Q + Z - E + I, \quad (1)$$

где  $V$  – емкость рынка;  $Q$  – производство товаров;  $Z$  – остаток товарных запасов;  $E$  – экспорт;  $I$  – импорт.

**Приложения** состоят из таблиц, но могут включать формы отчетности, схемы большого формата, сценарии мероприятия. Приложения подшиваются строго в той последовательности, в какой они рассматриваются в тексте работы. Каждое приложение должно иметь название, раскрывающее его содержание.

Каждое приложение должно начинаться с новой страницы с указанием в правом верхнем углу слова **ПРИЛОЖЕНИЕ** и иметь тематический заголовок, который (заголовок) пишется в центре заглавными жирными буквами. Если приложений несколько, то они обозначаются заглавными буквами, например, **ПРИЛОЖЕНИЕ А**, **ПРИЛОЖЕНИЕ Б** и т.д. Если приложение продолжается на следующей странице, то необходимо в правом верхнем углу написать **ПРОДОЛЖЕНИЕ ПРИЛОЖЕНИЯ А**, а если заканчивается, то **ОКОНЧАНИЕ ПРИЛОЖЕНИЯ А**.

Связь основного текста с приложениями осуществляется через ссылки, которые употребляются со словом «смотри». Оно обычно сокращается и заключается вместе в



круглые скобки по форме (см. приложение А).

В содержании курсовой работы приложение составляет самостоятельную рубрику. Название каждого приложения в содержании не указывается.

Приложения обозначаются заглавными буквами русского алфавита, начиная с А (за исключением букв Ё, З, Й, О, Ч, Ъ, Ы, Ь).

**СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ** приводится после основной части работы.

**Все использованные литературные источники располагаются по алфавиту фамилий авторов или заглавий.**

Источники на иностранном языке обычно размещают по алфавиту после перечня всех источников на русском языке.

***Примеры:***

1. Библиографическое описание документа. Общие требования и правила составления: ГОСТ 7.1.84. – Введ. 1. – 1.86. – М., 1984. – 75 с.
2. Дэй Дж. Стратегический маркетинг / Дж. Дэй – М.: ЭКСМО-Пресс, 2002. – 640 с.
3. Конституция Российской Федерации: Принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 г. – М.: Юрист, 1997. – 31 с.
4. Лейфер Л.А. Точность результатов оценки и пределы ответственности оценщика [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.pcfko/research29html1#1>
5. О государственной комиссии по торговле, качеству товаров и защите прав потребителей: Постановление Правительства РФ от 14 июля 1997 г. // Собрание законодательства РФ. – 1997. – № 29 – Ст. 3529.
6. Орлова О.П. Маркетинговые коммуникации как инструмент развития регионального рынка // Маркетинг в России и за рубежом. – 2005. – № 1. – С. 67–70.
7. Романов А.Н. Маркетинг: учебник / А.Н. Романов, Ю.Ю. Корлюгов, С.А. Красильник и др. – М.: Банки и биржи, БНИТИ, 1996. – 560 с.
8. Сайт журнала ProHOTEL [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.prootel.ru/region/malyie-gostinits>

**ПРИЛОЖЕНИЕ А**

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**Кафедра маркетинга и сервиса**

**КУРСОВАЯ РАБОТА**

**по дисциплине «Менеджмент в сфере услуг»**

**на тему: «Проектирование системы управления .....»**

Руководитель:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Автор:

\_\_\_\_\_

студент гр. \_\_\_\_\_

Дата сдачи:

Новосибирск, 201\_\_ г.

## **2. Шкала оценки.**

В общей оценке по дисциплине баллы за работы учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.

## **3. Примерный перечень тем курсовой работы.**

1. Проектирование системы управления в хостеле
2. Проектирование системы управления в санаторно-курортном учреждении
3. Проектирование системы управления экскурсионного бюро
4. Проектирование системы управления в туристском комплексе
5. Проектирование системы управления в детском оздоровительном лагере
6. Проектирование системы управления в гостиничном комплексе
7. Проектирование системы управления в туристском агентстве
8. Проектирование системы управления в гостинично-ресторанном комплексе
9. Проектирование системы управления в музее
10. Проектирование системы управления в туроператорской фирме

---

## **4. Перечень вопросов к защите курсовой работы**

1. Дайте краткую характеристику объекту наблюдения курсовой работы.
2. Какие элементы системы управления организации Вы выделили?
3. Охарактеризуйте организацию как систему с точки зрения, сложности, подвижности, отношения к внешней среде и т.д.
4. Назовите миссию организации?
5. Какие цели Вы определили для развития организации?
6. Какие инструменты Вы использовали для анализа внешней и внутренней среды организации?
7. Сделайте выводы и влияния факторов макро и микроокружения на деятельность организации.
8. Назовите сильные и слабые стороны Вашей организации.
9. Какие направления развития организации Вы определили, проведя SWOT-анализ?
10. Какой тип организационной структуры Вашей организации?
11. Какие функции реализуются в подразделениях организации?
12. Какие подразделения или лица будут нести ответственность за реализацию целей организации?