Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор –
проректор по учебной работе
_____Н.Г. Кузнецов
«01» июня 2018г.

Рабочая программа дисциплины

**Инструментарий управления в сервисе**

по профессионально-образовательной программе направление 43.03.01 "Сервис"

Квалификация

Бакалавр

Ростов-на-Дону
2018 г.

КАФЕДРА **Антикризисное и корпоративное управление**

**Распределение часов дисциплины по семестрам**

| Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>) | 2 (1.2) | | 3 (2.1) | | Итого | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Недель | 17,3 | | 17,3 | | | |
| Вид занятий | УП | РПД | УП | РПД | УП | РПД |
| Лекции | 36 | 36 | 36 | 36 | 72 | 72 |
| Практические | 18 | 18 | 36 | 36 | 54 | 54 |
| В том числе инт. | 24 | 24 | 36 | 36 | 60 | 60 |
| Итого ауд. | 54 | 54 | 72 | 72 | 126 | 126 |
| Контактная | 54 | 54 | 72 | 72 | 126 | 126 |
| Сам. работа | 54 | 54 | 36 | 36 | 90 | 90 |
| Часы на контроль | | | 36 | 36 | 36 | 36 |
| Итого | 108 | 108 | 144 | 144 | 252 | 252 |

## ОСНОВАНИЕ

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 СЕРВИС (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от 20.10.2015г. №1169)

Рабочая программа составлена по профессионально-образовательной программе направление 43.03.01 "Сервис"

Учебный план утвержден учёным советом вуза от 27.03.2018 протокол № 10.

Программу составил(и): к.э.н., доцент , Панфилова Е.А. _____ 25.05.18

Зав. кафедрой: д.э.н., проф. И.В. Мишурова _____ 25.05.18

Методическим советом направления: д.э.н., профессор, Суржиков М.А. _____ 29.05.18

Отделом образовательных программ и планирования учебного процесса Торопова Т.В. _____ 30.05.18

Проректором по учебно-методической работе Джуха В.М. _____ 31.05.18

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Отдел образовательных программ и планирования учебного процесса Торопова Т.В. _____

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2019-2020 учебном году на заседании кафедры Антикризисное и корпоративное управление

Зав. кафедрой д.э.н., проф. И.В. Мишурова _____

Программу составил(и): к.э.н., доцент , Панфилова Е.А. _____

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Отдел образовательных программ и планирования учебного процесса Торопова Т.В. _____

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2020-2021 учебном году на заседании кафедры Антикризисное и корпоративное управление

Зав. кафедрой д.э.н., проф. И.В. Мишурова _____

Программу составил(и): к.э.н., доцент , Панфилова Е.А. _____

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Отдел образовательных программ и планирования учебного процесса Торопова Т.В. _____

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры Антикризисное и корпоративное управление

Зав. кафедрой: д.э.н., проф. И.В. Мишурова _____

Программу составил(и): к.э.н., доцент , Панфилова Е.А. _____

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Отдел образовательных программ и планирования учебного процесса Торопова Т.В. _____

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры Антикризисное и корпоративное управление

Зав. кафедрой: д.э.н., проф. И.В. Мишурова _____

Программу составил(и): к.э.н., доцент , Панфилова Е.А. _____

| 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ | |
|---|---|
| 1.1 | Цели освоения дисциплины: формирование у обучающегося знаний и навыков применения различного инструментария исследований в индустрии гостеприимства. Изучение дисциплины позволит обучающимся принимать квалифицированные решения при управлении предприятием сервиса. |
| 1.2 | Задачи: изучение основополагающих принципов этапов развития индустрии гостеприимства; рассмотреть алгоритм проведения исследовательского проекта в индустрии туризма и гостеприимства, ь владеть технологией применения различных исследовательских методов, применяемых в отрасли; уметь планировать, организовывать и контролировать процесс выполнения исследовательского проекта, включая выбор источников информации, ее сбора, редактирования и анализа, уметь руководить проектными исследовательскими группами и взаимодействовать с внешними исследовательскими агентствами и компаниями и иметь навыки первичной обработки полученных в ходе исследования данных. |

| 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ | |
|---|---|
| Цикл (раздел) ООП: | Б1.В |
| **2.1** | **Требования к предварительной подготовке обучающегося:** |
| 2.1.1 | Необходимыми условиями для успешного освоения дисциплины являются навыки, знания и умения, полученные в результате изучения дисциплин: |
| 2.1.2 | Основы индустрии гостеприимства |
| 2.1.3 | Математика |
| **2.2** | **Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:** |
| 2.2.1 | Сервисология |
| 2.2.2 | Менеджмент |

| 3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ |
|---|
| **ОПК-3: готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя** |
| **Знать:** |
| основы функционирования предприятия сервиса, его ресурсной базы |
| **Уметь:** |
| проводить аналитические исследования рыночного поведения потребителей |
| **Владеть:** |
| навыками учета различных потребностей потребителей с учетом различных структур рынков и конкурентной среды отрасли |
| **ПК-2: готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства** |
| **Знать:** |
| основы технологий планирования производственно хозяйственной деятельности предприятия сервиса |
| **Уметь:** |
| анализировать и интерпретировать экономические, финансовые и организационно-управленческих модели, уметь их адаптировать к конкретным задачам с учетом социальной политики государства |
| **Владеть:** |
| навыками количественного и качественного анализа в зависимости от измененбия конъюктуры рынка и спроса потребителей |
| **ПК-6: готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей** |
| **Знать:** |
| основы современных сервисных технологий |
| **Уметь:** |
| анализировать и диагностировать предприятия сервиса |
| **Владеть:** |
| навыками принятия управленческих решений в индустрии гостеприимства |

| 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Код занятия** | **Наименование разделов и тем /вид занятия/** | **Семестр / Курс** | **Часов** | **Компетен-ции** | **Литература** | **Интер акт.** | **Примечание** |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **Раздел 1. 1 «Инструменты и основные направления исследования в индустрии гостеприимства »** | | | | | | |
| 1.1 | Тема 1.1 «Современные инструменты управления в сфере гостеприимства и туризма<br>Измерение уровня лояльности и потребительской удовлетворенности в индустрии гостеприимства и туризма. Управление выручкой предприятия в индустрии гостеприимства. Роль социальных медиа в индустрии гостеприимства и туризма. Основные статистические данные по мировой и российской индустрии сферы туризма и гостеприимства /Лек/ | 2 | 8 | ОПК-3 ПК-2 ПК-6 | Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э3 Э4 Э5 | 6 | |
| 1.2 | Тема 1.1 «Современные инструменты управления в сфере гостеприимства и туризма<br>Измерение уровня лояльности и потребительской удовлетворенности в индустрии гостеприимства и туризма. Управление выручкой предприятия в индустрии гостеприимства. Роль социальных медиа в индустрии гостеприимства и туризма. Основные статистические данные по мировой и российской индустрии сферы туризма и гостеприимства /Ср/ | 2 | 36 | ОПК-3 ПК-2 ПК-6 | Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э4 Э5 Э6 | 0 | |
| 1.3 | Тема 1.1 «Современные инструменты управления в сфере гостеприимства и туризма<br>Измерение уровня лояльности и потребительской удовлетворенности в индустрии гостеприимства и туризма. Управление выручкой предприятия в индустрии гостеприимства. Роль социальных медиа в индустрии гостеприимства и туризма. Основные статистические данные по мировой и российской индустрии сферы туризма и гостеприимства /Пр/ | 2 | 4 | ОПК-3 ПК-2 ПК-6 | Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э3 Э4 Э5 | 4 | |
| 1.4 | Тема 1.2 «Особенности управления предприятиями в сфере сервиса и туризма»: особенности общего управления предприятием сферы сервиса; виды и функции менеджмента предприятий сервиса и туризма; классификация методов менеджмента; рыночная модель социально-экономической системы туризма; особенности туризма как объекта управления; организация управления туристским комплексом за рубежом и в России. /Лек/ | 2 | 18 | ОПК-3 ПК-2 ПК-6 | Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3 Э4 | 2 | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1.5 | Тема 1.2 «Особенности управления предприятиями в сфере сервиса и туризма»: особенности общего управления предприятием сферы сервиса; виды и функции менеджмента предприятий сервиса и туризма; классификация методов менеджмента; рыночная модель социально-экономической системы туризма; особенности туризма как объекта управления; организация управления туристским комплексом за рубежом и в России. /Пр/ | 2 | 4 | ОПК-3 ПК-2 ПК-6 | Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3 | 4 | |
| 1.6 | Тема 1.2 «Особенности управления предприятиями в сфере сервиса и туризма»: особенности общего управления предприятием сферы сервиса; виды и функции менеджмента предприятий сервиса и туризма; классификация методов менеджмента; рыночная модель социально-экономической системы туризма; особенности туризма как объекта управления; организация управления туристским комплексом за рубежом и в России. /Ср/ | 2 | 18 | ОПК-3 ПК-2 ПК-6 | Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э2 Э3 Э4 | 0 | |
| 1.7 | Тема 2.1. «Планирование исследовательского процесса исследований» Понятие гипотезы и ее значение для исследовательского процесса. Источники генерирования гипотез. Виды гипотез. Разработка дизайна исследования. Характеристики правильно состав- ленного плана исследовования потребительского рынка /Лек/ | 2 | 10 | ОПК-3 ПК-2 ПК-6 | Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3 | 4 | |
| 1.8 | /Зачёт/ | 2 | 0 | ОПК-3 ПК-2 ПК-6 | Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 | 0 | |
| 1.9 | Тема 2.1. «Планирование исследовательского процесса исследований» Понятие гипотезы и ее значение для исследовательского процесса. Источники генерирования гипотез. Виды гипотез. Разработка дизайна исследования. Характеристики правильно состав- ленного плана исследовования потребительского рынка /Пр/ | 3 | 8 | ОПК-3 ПК-2 ПК-6 | Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3 Э4 | 4 | |
| 1.10 | Тема 2.1. «Планирование исследовательского процесса исследований» Понятие гипотезы и ее значение для исследовательского процесса. Источники генерирования гипотез. Виды гипотез. Разработка дизайна исследования. Характеристики правильно состав- ленного плана исследовования потребительского рынка /Ср/ | 3 | 4 | ОПК-3 ПК-2 ПК-6 | Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3 Э4 | 0 | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1.11 | Тема 2.2. «Классификация услуг»: состав и структура сферы услуг; классификаторы, используемые в сфере услуг; критерии классификации услуг; комплексная классификация услуг /Лек/ | 3 | 8 | ОПК-3 ПК-2 ПК-6 | Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3 Э4 | 0 | |
| 1.12 | Тема 2.2 «Классификация услуг»: состав и структура сферы услуг; классификаторы, используемые в сфере услуг; критерии классификации услуг; комплексная классификация услуг /Пр/ | 3 | 10 | ОПК-3 ПК-2 ПК-6 | Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э3 Э4 Э5 Э6 | 6 | |
| 1.13 | Тема 2.2. «Классификация услуг»: состав и структура сферы услуг; классификаторы, используемые в сфере услуг; критерии классификации услуг; комплексная классификация услуг /Ср/ | 3 | 4 | ОПК-3 ПК-2 ПК-6 | Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э4 Э5 Э6 | 0 | |
| 1.14 | Тема 3.1. «Сервисная деятельность в индустрии гостеприимства»: состав и формы сервисной деятельности в ИГиТ; общая характеристика, определение основных понятий, современные проблемы и тенденции развития направления. /Лек/ | 3 | 12 | ОПК-3 ПК-2 ПК-6 | Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э4 Э5 Э6 | 6 | |
| 1.15 | Тема 3.1 «Сервисная деятельность в индустрии гостеприимства»: состав и формы сервисной деятельности в ИГиТ; общая характеристика, определение основных понятий, современные проблемы и тенденции развития направления. /Пр/ | 3 | 18 | ОПК-3 ПК-2 ПК-6 | Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э3 Э4 Э5 | 8 | |
| 1.16 | Тема 3.1 «Сервисная деятельность в индустрии гостеприимства»: состав и формы сервисной деятельности в ИГиТ; общая характеристика, определение основных понятий, современные проблемы и тенденции развития направления. /Ср/ | 3 | 8 | ОПК-3 ПК-2 ПК-6 | Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э3 Э4 Э5 | 0 | |
| 1.17 | Тема 3.2 « Проведение управленческих исследований в сервисе ». Типы выборки. Разработка подходов к определению выборки. Алгоритм определения выборки. Факторы, определяющие валидность выборки. Сбор данных: виды информации, источники информации, инструменты для сбора информационных данных /Лек/ | 3 | 10 | ОПК-3 ПК-2 ПК-6 | Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э3 Э4 Э5 | 6 | |
| 1.18 | Тема 3.2 « Проведение управленческих исследований в сервисе ». Типы выборки. Разработка подходов к определению выборки. Алгоритм определения выборки. Факторы, определяющие валидность выборки. Сбор данных: виды информации, источники информации, инструменты для сбора информационных данных /Пр/ | 2 | 8 | ОПК-3 ПК-2 ПК-6 | Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э3 Э4 Э5 | 2 | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1.19 | Тема 3.2 « Проведение управленческих исследований в сервисе ». Типы выборки. Разработка подходов к определению выборки. Алгоритм определения выборки. Факторы, определяющие валидность выборки. Сбор данных: виды информации, источники информации, инструменты для сбора информационных данных /Ср/ | 3 | 10 | ОПК-3 ПК-2 ПК-6 | Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э3 Э4 Э5 | 0 | |
| 1.20 | Тема 3.3 «Организация обслуживания в ресторанном бизнесе»: Классификация предприятий питания; основные формы обслуживания; перспективы трудоустройства на рынке гостиничных услуг; основные направления развития гостиничной сферы. /Лек/ | 3 | 6 | ОПК-3 ПК-2 ПК-6 | Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э3 Э4 Э5 | 6 | |
| 1.21 | Тема 3.3 «Организация обслуживания в ресторанном бизнесе»: Классификация предприятий питания; основные формы обслуживания; перспективы трудоустройства на рынке гостиничных услуг; основные направления развития гостиничной сферы. /Пр/ | 2 | 2 | ОПК-3 ПК-2 ПК-6 | Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э3 Э4 Э5 | 2 | |
| 1.22 | Тема 3.3 «Организация обслуживания в ресторанном бизнесе»: Классификация предприятий питания; основные формы обслуживания; перспективы трудоустройства на рынке гостиничных услуг; основные направления развития гостиничной сферы. /Ср/ | 3 | 10 | ОПК-3 ПК-2 ПК-6 | Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э3 Э4 Э5 | 0 | |
| 1.23 | /Экзамен/ | 3 | 36 | ОПК-3 ПК-2 ПК-6 | Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 | 0 | |

## 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 5.1. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Вопросы к зачету

1. Сфера услуг как форма удовлетворения потребностей человека.
2. Сущность индустрии гостеприимства и туризма и ее место в экономической системе.
3. Характеристика и состав индустрии гостеприимства и туризма.
4. Понятие и сущность услуги; услуга как специфический вид товара.
5. Классификаторы, используемые в сфере услуг; критерии классификации услуг.
6. Состав и формы сервисной деятельности в ИГиТ.
7. Современные проблемы и тенденции развития ИГиТ.
8. Проблемы восприятия потребителем качества гостиничных и туристических услуг.
9. Основные проблемы ценообразования в сфере гостеприимства и туризма.
10. Бенчмаркинг как метод формирования конкурентных преимуществ.
11. Распространение инноваций в сфере гостеприимства и туризма.
12. Научный метод в исследованиях.
13. Сущность, значение и роль исследований в современном бизнесе.
14. Виды исследований.
15. Понятие исследовательского процесса.
16. Характеристики правильно и грамотно проведенного исследования.
17. Проблематика исследований в индустрии гостеприимства
18. Правила и алгоритм определения проблемы для исследований.
19. Понятие концепции, конструкта, теоретической области исследований.
20. Понятие гипотезы и ее значение для исследовательского процесса.
21. Источники генерирования гипотез.
22. Виды гипотез.

23. Разработка дизайна исследования.

Вопросы к экзамену:
1. Сфера услуг как форма удовлетворения потребностей человека.
2. Сущность индустрии гостеприимства и туризма и ее место в экономической системе.
3. Характеристика и состав индустрии гостеприимства и туризма.
4. Понятие и сущность услуги; услуга как специфический вид товара.
5. Классификаторы, используемые в сфере услуг; критерии классификации услуг.
6. Состав и формы сервисной деятельности в ИГиТ.
7. Современные проблемы и тенденции развития ИГиТ.
8. Проблемы восприятия потребителем качества гостиничных и туристических услуг.
9. Основные проблемы ценообразования в сфере гостеприимства и туризма.
10. Бенчмаркинг как метод формирования конкурентных преимуществ.
11. Распространение инноваций в сфере гостеприимства и туризма.
12. Научный метод в исследованиях.
13. Сущность, значение и роль исследований в современном бизнесе.
14. Виды исследований.
15. Понятие исследовательского процесса.
16. Характеристики правильно и грамотно проведенного исследования.
17. Проблематика исследований в индустрии гостеприимства
18. Правила и алгоритм определения проблемы для исследований.
19. Понятие концепции, конструкта, теоретической области исследований.
20. Понятие гипотезы и ее значение для исследовательского процесса.
21. Источники генерирования гипотез.
22. Виды гипотез.
23. Разработка дизайна исследования.
24. .Характеристики правильно составленного плана исследования.
25. Определение единиц измерения и методов для проведения исследования.
26. Типы шкал и факторы, определяющие их выбор для исследования.
27. Разработка системы кодирования данных.
28. Определение необходимых ресурсов, сроков и бюджета проведения исследования.
29. Проведение исследований и сбор данных.
30. Сущность полевых исследований.
31. Понятие выборки и генеральной совокупности.
32. Типы выборки данных
33. Разработка подходов к определению выборки.
34. Алгоритм определения выборки.
35. Факторы, определяющие валидность выборки.
36. Сбор данных: виды информации, источники информации, инструменты для сбора информационных данных.
37. Технология составление анкеты — опросного листа.
38. Пилотное исследование.
39. Кейс-исследование.

**5.2. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля**

Структура и содержание фонда оценочных средств представлены в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 6.1. Рекомендуемая литература

#### 6.1.1. Основная литература

| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год | Колич-во |
|---|---|---|---|---|
| Л1.1 | Должикова А. И., Ефремова Т. Ю. | Менеджмент для бакалавров сервиса: учеб. пособие для студентов высш. учеб. заведений, обучающихся по спец. "Сервис", "Приклад. информатика (в сфере сервиса)" и по напр. "Сервис" (степень-бакалавр) | Ростов н/Д: Феникс, 2013 | 50 |
| Л1.2 | Долятовский В. А., Тугуз Ю. Р., Филин Н. Н. | Организационная диагностика в менеджменте: учеб. пособие | Ростов н/Д: Изд-во РГЭУ (РИНХ), 2016 | 58 |
| Л1.3 | Мишурова И. В. | Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учеб. пособие | Ростов н/Д: Изд-во РГЭУ (РИНХ), 2013 | 33 |
| Л1.4 | Первушин В. А. | Практика управления инновационными проектами | Москва: Издательский дом «Дело», 2014 | http://biblioclub.ru/ - неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей |

| 6.1.2. Дополнительная литература | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год | Колич-во |
| Л2.1 | Димитриади Н. А., Карасев Д. Н. | Стратегический менеджмент: учеб. пособие | Ростов н/Д: Изд-во РГЭУ (РИНХ), 2016 | 63 |
| Л2.2 | Грошев И. В., Краснослободцев А. А. | Системный бренд-менеджмент: учеб. для студентов высш. учеб. заведений, обучающихся по экон. спец. | М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2014 | 25 |
| Л2.3 | Борисов С. | Инструменты управления и денежные потоки | Москва: Лаборатория книги, 2010 | http://biblioclub.ru/ - неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей |
| **6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"** | | | | |
| Э1 | Рассохина, Т.В. Менеджмент туристских дестинаций : учебник / Т.В. Рассохина ; Российская международная академия туризма. - Москва : Советский спорт, 2014. - 248 с. : ил. - (Профессиональное туристское образование). - Библиогр. в кн . - ISBN 978-5-9718-0695-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=258171 | | | |
| Э2 | Левочкина, Н.А. Менеджмент туризма: Введение в дисциплину : учебно-методическое пособие / Н.А. Левочкина. - Москва : Директ-Медиа, 2013. - 95 с. - ISBN 978-5-4458-2197-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=134538 | | | |
| Э3 | Лесник, А.Л. Гостиничный менеджмент: политика ценообразования и управления доходом : учебное пособие / А.Л. Лесник. - Санкт-Петербург. : ИЦ "Интермедия", 2014. - 271 с. - ISBN 978-5-4383-0044-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=225940 | | | |
| Э4 | Уокер, Д. Управление гостеприимством: Вводный курс : учебник / Д. Уокер ; пер. В.Н. Егоров. - Москва : Юнити-Дана, 2012. - 880 с. - (Зарубежный учебник). - ISBN 5-238-00990-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118745 | | | |
| Э5 | Уокер, Д. Введение в гостеприимство : учебное пособие / Д. Уокер ; под ред. Л.В. Речицкой, Г.А. Клебче ; пер. В.Н. Егоров. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 735 с. - (Зарубежный учебник). - ISBN 978-5-238-01392-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114767 | | | |
| Э6 | Организация гостиничного бизнеса : учебное пособие / В.С. Варивода, Ю.М. Елфимова, К.Ю. Михайлова, Я.А. Карнаухова ; Министерство сельского хозяйства Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования Ставропольский государственный аграрный университет. - Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2015. - 167 с. : табл., граф., схем. - Библиогр. в кн. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438785 | | | |
| **6.3. Перечень программного обеспечения** | | | | |
| 6.3.1 | Microsoft Office | | | |
| **6.4 Перечень информационных справочных систем** | | | | |
| 6.4.1 | Консультант + | | | |

## 7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| | |
|---|---|
| 7.1 | Помещения для проведения всех видов работ, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения. Для проведения лекционных занятий используется демонстрационное оборудование. |

## 8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания по освоению дисциплины представлены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины.

Приложение 1
к рабочей программе

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Рассмотрено и одобрено
на заседании кафедры _____

Протокол №10 от «05» 09 2018 г.
Зав.кафедрой _____ Мишурова И.В.

# ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

*Инструментарий управления в сервисе*
*(наименование дисциплины)*

Направление (специальность) подготовки

Профиль (специализация)

направление 43.03.01 "Сервис"

Уровень образования

бакалавриат

Составитель Панфилова Е.А. к.э.н., доцент кафедры Антикризисного и корпоративного управления
*(подпись)* *Ф.И.О., должность, ученая степень, ученое звание*

Ростов-на-Дону, 2018

**Оглавление**

1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы ..... 3

2 Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине ..... 3

3 Описание критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания ..... 4

4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы ..... 5

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

1.1 Перечень компетенций указан в п. 3. «Требования к результатам освоения дисциплины» рабочей программы дисциплины.

1.2 Этапы формирования компетенций показаны в тематическом плане дисциплины (содержании) (п.4) рабочей программы дисциплины.

## 2 Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине

| Формируемые компетенции | | Осваиваемые знания, умения, владения |
|---|---|---|
| Код | Наименование | |
| *Профессиональные компетенции (ПК)* | | |
| ПК–9 | способностью оценивать воздействие макроэкономической среды на функционирование организаций и органов государственного и муниципального управления, выявлять и анализировать рыночные и специфические риски, а также анализировать поведение потребителей экономических благ и формирование спроса на основе знания экономических основ поведения организаций, структур рынков и конкурентной среды отрасли | З. основы функционирования макроэкономической среды и производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса |
| | | У. проводить аналитические исследования рыночные и специфические риски и поведение потребителей |
| | | В. навыками учета различных потребностей потребителей с учетом различных структур рынков и конкурентной среды отрасли |
| ПК–10 | владением навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений, построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления | З основы современных аналитических технологий менеджмента |
| | | У анализировать и интерпретировать экономические, финансовые и организационно-управленческих модели, уметь их адаптировать к конкретным задачам управления |
| | | В. навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений |
| ПК–13 | умением моделировать бизнес-процессы и использовать методы реорганизации бизнес-процессов в практической | З. основы моделирования бизнес–процессов |
| | | У. проводить строить бизнес–процессы в различным |

| | | |
|---|---|---|
| | деятельности организаций | инструментарием |
| | | В. навыками учета реорганизационных позиций в управлении бизнес–процессами |
| ПК–15 | умением проводить анализ рыночных и специфических рисков для принятия управленческих решений, в том числе при принятии решений об инвестировании и финансировании | З основы анализа рыночных и специфических рисков для принятия управленческих решений |
| | | У–диагностировать и экспортировать инвестиционные объекты |
| | | В– навыками принятия управленческих решений в индустрии гостеприимства |

## 3 Описание критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

3.1 Критерии оценивания компетенций:

| № п/п | Оценочные средства | Критерии оценивания |
|---|---|---|
| 1. | опрос | полнота и содержательность ответа, умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке, соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы |
| 2. | доклад | умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке, умение отставить свою позицию, умение приводить примеры |
| 3. | презентации | умение отставить свою позицию, умение приводить примеры, умение работать в среде Power Point, умение интерпретировать графические и табличные формы представления материала |
| 4. | расчетное задание | умение использовать формулы для расчета показателей, умение работать в среде Excel |
| 5. | тест | умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке, соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы |
| 6. | Деловая игра | умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке, умение отставить свою позицию, умение приводить примеры |

3.2 Шкалы оценивания:

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация осуществляется в рамках накопительной балльно-рейтинговой системы в 100-балльной шкале.

Для допуска к промежуточной аттестации необходимо набрать не менее 50 баллов по текущей работе и выполнить обязательный минимум учебной работы (если он предусмотрен по данной дисциплине).

При текущей аттестации первая контрольная точка отражает оценку в процентах следующих видов работ студента по модулям 1 «Теоретико-методологические основы управления счетами и финансами» и 2 «Анализ и планирование в системе управления финансами»:

1. Степень посещения и активность на лекционных и практических занятиях;
2. Степень выполнения домашних заданий на практических занятиях;
3. Тестирование по темам модуля.

Вторая контрольная точка отражает оценку в процентах следующих видов работ студента по модулю 3 «Стратегическое и оперативное Инструментарий управления в сервисе»:

1. Степень посещения и активность на лекционных и практических занятиях;
2. Степень выполнения домашних заданий на практических занятиях;
3. Написание самостоятельной работы по темам модуля;
4. Тестирование по темам модуля.

Основой для определения баллов, набранных по результатам текущей аттестации, служит объем и уровень усвоения материала, предусмотренного рабочей программой дисциплины, в процентах.

Итоговая оценка (зачет) может быть выставлена на основе результатов (общее количество баллов) полученных в ходе текущей аттестации.

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

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Кафедра Антикризисного и корпоративного управления
(наименование кафедры)

# Вопросы к зачёту

по дисциплине Инструментарий управления в сервисе
*(наименование дисциплины)*

**Вопросы к зачету**

1. Структура индустрии гостеприимства
2. Элементы индустрии гостеприимства
3. Научный метод в исследованиях.
4. Сущность, значение и роль исследований в современном бизнесе.
5. Виды исследований.
6. Понятие исследовательского процесса.
7. Характеристики правильно и грамотно проведенного исследования.
8. Проблематика исследований на финансовом рынке.
9. Правила и алгоритм определения проблемы для исследований.
10. Понятие концепции, конструкта, теоретической области исследований.
11. Понятие гипотезы и ее значение для исследовательского процесса.
12. Источники генерирования гипотез.
13. Виды гипотез.
14. Разработка дизайна исследования.
15. .Характеристики правильно составленного плана исследования.
16. Определение единиц измерения и методов для проведения исследования.
17. Типы шкал и факторы, определяющие их выбор для исследования.
18. Разработка системы кодирования данных.
19. Определение необходимых ресурсов, сроков и бюджета проведения исследования.
20. Проведение исследований и сбор данных.
21. Сущность полевых исследований.
22. Понятие выборки и генеральной совокупности.
23. Типы выборки данных
24. Разработка подходов к определению выборки.
25. Алгоритм определения выборки.
26. Факторы, определяющие валидность выборки.
27. Сбор данных: виды информации, источники информации, инструменты для сбора информационных данных.
28. Технология составление анкеты — опросного листа.
29. Пилотное исследование.
30. Кейс-исследование.
31. Методы анализа и обработки результатов исследования.
32. Оформление итогов исследовательской работы

Составитель _____ Панфилова Е.А.
(подпись)

«____»_____20 г.

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Кафедра Антикризисного и корпоративного управления
(наименование кафедры)

по дисциплине Инструментарий управления в сервисе

***Задача 1***

Выбор оптимальной стратегии развития предприятия в условиях изменяющегося рынка: Фирма может принять решение о строительстве среднего или малого предприятия. Малое впоследствии можно расширить.

Решение определяется будущим спросом на продукцию, которую предполагается выпускать на предприятии. Строительство среднего предприятия экономически оправдано при высоком спросе. С другой стороны, можно построить малое предприятие и через два года его расширить. Фирма рассматривает данную задачу на десятилетний период. Анализ рыночной ситуации показывает, что вероятности высокого и низкого уровней спроса равны 0,7 и 0,3 соответственно. Строительство среднего предприятия обойдется в 4 млн. р., малого – 1 млн.р. Затраты на расширение через два года малого предприятия оцениваются в 3,5 млн.р.

Ожидаемые ежегодные доходы для каждой из возможных альтернатив: - среднее предприятие при высоком (низком) спросе дает 0,9 (0,2) млн.р.; - малое предприятие при низком спросе дает 0,1 млн.р.; - малое предприятие при высоком спросе дает 0,2 млн.р. в течение 10 лет; - расширенное предприятие при высоком (низком) спросе дает 0,8 (0,1) млн.р.; - малое предприятие без расширения при высоком спросе в течение первых двух лет и последующем низком спросе дает 0,1 млн.р. в год за остальные восемь лет. Определить оптимальную стратегию фирмы в строительстве предприятий.

**Задача 2**

На основании представленного примера анализа литературы попытайтесь самостоятельно провести аналитический пере- сказ. Пример статьи: «Соединенные Штаты Америки – самая передовая держава в экономическом и военном отношении. Несмотря на 17 относительное процветание последних лет, в стране значительно вы- рос разрыв между богатыми и бедными. Более 30 млн американцев живут ниже официальной черты бедности при непропорционально высоком проценте среди них афроамериканцев и испаноязычного населения. Ухудшение экономической ситуации и увеличение военных расходов привели к существенному росту дефицита государственного бюджета США в 2008 г. по сравнению с предыдущим годом. По данным бюджетного комитета Конгресса США, дефицит бюджета за первые 11 месяцев фискального года составил 486 млрд дол., что на 274 млрд дол. больше, чем за тот же период прошлого года. Вклад в рост дефицита внесло и снижение доходов. На 14,6 % снизились налоги на доходы корпораций, на 2,7 % – налоги на доходы физических лиц…»

***Задача 3***

На основании представленного ниже оригинала текста статьи попробуйте составить парафраз. «Попытки деидеологизировать теорию международных отношений были бы столь же тщетны, сколь и желание деидеологизировать сами международные отношения. Но подмена теоретического осознания реальности битвой идеологических «измов» при помощи одних вербальных конструкций мало что дает для выработки инструментального знания. Необходимо продолжить строить теории не только «сверху», через придание идеологемам аксиоматического значения, но и «снизу», от реальной действительности. Пока же теоретические положения, удовлетворяющие хотя бы самым общим требованиям к истинности научного знания, в большом дефиците»

### *Задача 4*

Оформите список литературы в соответствии с ГОСТ7.1 – 2003.

Библиографическое описание.

1. Russet, Bruce and Harvey Starr. World Politics. The Menu for

Choice. N.Y.: W.H.Freeman and Company, 1989

2. Актуальные проблемы деятельности международных организаций: теория и практика. Под ред. Г.И.Морозова. М, Международные отношения, 1982.

3. Нешатаева Т.Н. Международные организации и право. Новые

тенденции в международно-правовом регулировании. М.: Дело, 1998.- http://e-history.kz/ru/contents/view/417

4. Н.Б. Крылов Правотворческая деятельность международных

организаций. М.: Наука, 1988.

5. Морозов Г.И. Международные организации. Некоторые про-

блемы теории. 2-е изд. М.: Мысль, 1974.

6. Сборник документов. Организация Объединенных Наций. М.:Наука, 1981.

7. Современные международные отношения. Под ред.А.В.Торкунова. М.: РОССПЭН.

### *Задача 5*

На основании представленных ниже данных построй- те диаграмму. «По официальным российским данным, крупнейшими торговыми партнёрами России в последние годы стабильно выступают Китай (в 2012 г. 10,4 % товарооборота, или $ 87,6 млрд, по официальным данным), Нидерланды (9,9 %, $ 82,8 млрд) и Германия (8,8 %, $ 73,9 млрд). В группу ключевых торговых партнеров входят еще 11 стран: Италия (5,5 %, $ 45,9 млрд в 2012 г.), Украина (5,4 %, $ 45,2 млрд), Белоруссия (4,3 %, $ 36,4 млрд), Турция (4,1 %, $ 34,3 млрд), Япония (3,7 %, $ 31,3 млрд), США (3,4 %, $ 28,3 млрд), Польша (3,3 %, $ 27,4 млрд), Южная Корея (3 %, $ 24,9 млрд), Франция (2,9 %, $ 24,3 млрд), Казахстан (2,8 %, $ 23,7 млрд) и Великобритания (2,8 %, $ 23,2 млрд)»12 . Посредническая фирма по продаже автомобилей. Часть переговоров происходит по 3 телефонным линиям. В среднем поступает 75 звонков в час. Среднее время переговоров составляет 2 минуты. Определить характеристики системы и дать оценку работы этой системы.

***Задача 6***

Распределение членов международной комиссии по расследованию авиационной катастрофы по возрасту характеризуется данными, представленными в таблице. Вычислите: средний, модальный и медиальный возраст, размах вариации, среднее квадратическое отклонение, дисперсию, коэффициент вариации.

| Возраст | 30 | 32 | 33 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | Всего |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Количество человек | 20 | 80 | 90 | 110 | 130 | 170 | 90 | 90 | 750 |

Составитель _____ Панфилова Е.А.
(подпись)

«____»_____20 г.

**Оформление задания для деловой (ролевой) игры**

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Кафедра Антикризисное и корпоративное управление
(наименование кафедры)

# Деловая (ролевая) игра

по дисциплине Инструментарий управления в сервисе
(наименование дисциплины)

***Деловая игра к теме: «Оценка эффективности и качества управленческого решения»***

*Цель* выявить преимущества и недостатки принятия решений в коллективе в зависимости от организационной модели предприятия.

*Сценарий*:

1. Группе раздаются распечатки моделей компании по Л.Константинову. Они с ними знакомятся в течение (10 минут).
2. В группе обсуждаются особенности каждой из моделей (15 мин).
3. Группа разбивается на 4 подгруппы, каждая из которых принимает решения согласно той модели организации, которую выбрала.
4. Участники группы сами определяют роли и вырабатывают решение по предложенной проблеме (15 мин).
5. Презентация принятых решений каждой из команд (15 мин.)
6. Далее руководители меняются организациями и приходят в новые компании для принятия решения. Проигрывается ситуация без подготовки (10 мин).
7. Подведение итогов по результатам деловой игры (15 мин.)

Методические материалы для проведения деловой игры

*Модель «закрытой» организации*

Модель закрытой организации представляет собой самую известную в истории форму организационного устройства, которую обозначили пирамидой.

Жизненным примером, иллюстрирующим специфику такой формы организации, может служить, например, армейское подразделение или крупное производственное предприятие.

Как следует уже из названия символа, «Закрытая» организация представляет собой жёсткую иерархическую структуру с совершенно определёнными отношениями власти и подчинения. На вершине пирамиды находится руководитель, который по своим психологическим характеристикам, как правило, оказывается лидером авторитарного склада, тяготеющим к созданию системы абсолютного подчинения. Он сам принимает решения, «спуская» их по иерархической лестнице и доводя до тех людей или подразделений, которым они предназначены. Лидер контролирует Выполнение распоряжений и применяет санкции по своему усмотрению.

Организационная структура «закрытой организации» очень чётко прорисована, и ни у руководителей, ни у подчинённых не возникает вопроса о том, кому они подчиняются, кто подчиняется им или какому подразделению организации они относятся. Эта ясность

позиции облегчает жизнь людей в структуре такого типа, компенсируя отсутствие возможности реально принимать участие в выработке решений возможностью строго ограничить пределы своей ответственности.

Коммуникативные процессы и передача информации при такой организационной модели происходят в основном по вертикали: от руководителя вниз, к тем, кому нужна данная информация, или от сотрудников, которые получили некие данные, вверх к руководителю. Информация «придерживается руководителем, поскольку обладание информацией в такого рода структурах – это признак обладания властью. Такой способ коммуникаций, естественно, приводит к тому, что значительная масса сотрудников оказывается вне многих коммуникационных потоков, а потому люди часто не знают, что происходит в компании, и жалуются на дефицит информации.

Безусловным достоинством «закрытий» организационной модели является определённость организационных структур, на нехватку которой сегодня сетует большинство руководителей бизнеса, чёткость в распределении функциональных и должностных позиций, ролей и ответственности. Кроме того, при законченном воплощении такой модели резко повышается производительность труда. Эта модель оптимальна для построения производственных конвейеров и выпуска однотипной продукции. Но «закрытая организация» консервативна: это структура, наиболее подходящая для работы в стабильной внешней среде, когда заданные условия практически не меняются и когда задача «перенастройки конвейера» возникает нечасто.

Говоря о слабых сторонах модели, в первую очередь стоит отметить именно её небольшую способность к изменениям. Ведь подобного типа организация требует в ситуации изменений полной перестройки своей структуры и всех систем организационных отношений. Понятно, что это очень большой недостаток для бизнес организации, поскольку готовность к изменениям и мобильность – два основных свойства, обеспечивающих эффективность организации на рынке.

Однако, несмотря на то что для обеспечения эффективности бизнеса «закрытая модель» оказывается не самой лучшей в условиях динамично меняющейся среды, она тем не менее нравится многим людям, чей психологический склад требует жизни в ситуации стабильности и определенности, чёткости и ясности. Авторитарный лидер даёт им уверенность в завтрашнем дне, ему же отдается ответственность за всё происходящее. В современном российском бизнесе тяга к стабильности выражена очень сильно, а потому найти исполнителей в жёсткую структуру, оказывается легче, чем в какую-либо другую. И если бизнес выбрал для себя устойчивую нишу и пользующийся спросом продукт, «закрытая» модель может способствовать резкому увеличению его продуктивности.

*Модель «открытой» организации*

Прообразом «открытой» организации, символом которой выступает круг, является классический английский парламент.

Круг отражает основные характеристики такого типа устройства организации и иллюстрирует главное свойство «открытой модели» - совместность и психологическое партнёрство людей. Эта совместность выражается прежде всего в выработке решений, которые обсуждаются всеми сотрудниками и принимаются на основе консенсуса. Все участники полноценно и равноправно обсуждают возможные варианты и принимают взвешенное решение благодаря одинаковому праву на получение все необходимой для этого информации, полностью открытой для всех. Формой подобного рода работы выступает «круглый стол», за которым участники дискуссии в процессе реального обмена информацией и определения позиций приходят к определённому результату. Таки образом, основным способом работы такой структуры является разговор «равных с равными».

Психологически интересна при этом позиция лидера «открытой» организации. Задачей его в работе с сотрудниками является создание условий для свободного обмена мнениями, организация процесса обсуждения и получение устраивающего всех

результата. В этом смысле позиционно лидер выступает «фасилитатором» или «модератором», который лишь задаёт форму разговора и направляет его в нужное русло, оставаясь в содержательном плане одним из участников процесса. Понятно, что такой стиль лидерства предполагает наличие навыков работы с группой, хороших коммуникативных способностей и, что самое главное, умения точно выдерживать свою ролевую позицию.

Что касается персонала «открытой» организации, то здесь хорошо себя чувствуют люди, для которых предпочтительна и комфортна позиция равных. Такие люди ждут уважительного отношения к себе и сами в свою очередь так же относятся к партнёрам по работе. Готовность проявлять инициативу и брать на себя ответственность напрямую связана с тем, что сотрудники чувствуют свою причастность к происходящему в организации и могут в полной мере реализовывать собственный потенциал. Корпоративная культура при этом держится на идее «наша компания» и способствует формированию чувства «мы».

Построенная по принципу «открытой» модели организация достаточно демократична и способна к изменениям. В этом отношении она ближе к «случайной» модели, хотя, безусловно, не дотягивает до неё: если «случайная организация» фактически находится в постоянном процессе трансформаций, то организация «открытого типа» при необходимости легко может быть изменена. Тем не менее и у такой столь привлекательной с виду организационной модели есть свои недостатки. Главное, что заставляет всерьёз задуматься о применимости данной модели в её чистом варианте для бизнеса, - это колоссальные потери времени, которыми сопровождается любое принятие решений, построенных по описанному типу. Действительно, если каждый их членов организации будет высказывать своё мнение и каждая позиция будет обсуждаться по-настоящему, то предсказать, когда же люди смогут достичь консенсуса, не возьмётся никто. Однако всем известно, что временный ресурс – один из главных ресурсов организации в бизнесе, который уже в наши дни даже при недостаточно развитом российском рынке часто оказывается более приоритетным, чем финансовые, кадровые и другие ресурсы.

*Модель «случайной» организации*

Прямой противоположностью «закрытой» модели является модель «случайная», которая находится в оппозиции к первой прежде всего по линии готовности к изменениям. В отличие от организации «закрытого типа», «случайная» организация является образованием чрезвычайно динамичным и способным быстро перестраиваться. Эта модель кажется настолько неструктурированной, что может вызвать сомнения, есть ли здесь организация вообще. И тем не менее существуют её устойчивые исторические формы – например, многие организации в науке, где разные научные исследования, формально объединённые общей темой, ведутся разными сотрудниками, в свою очередь объединёнными в один отдел или одну лабораторию.

Организации «случайного» типа устроены так, что они обеспечивают максимальное автономное существование своим членам и дают возможность проявления личного творчества в процессе самостоятельной работы. Сотрудники работают самостоятельно, разыскивая нужную им информацию, горизонтальные коммуникации достаточно ограничены, так как общие интересы сведены к минимуму. Закреплённой организационной структуры здесь может и не быть вовсе, а принятие решений не носит какого-либо определённого характера. Случайность в принятии решений, случайность коммуникаций дали название этой организационной модели.

Интересна позиция лидера организации, имеющей такого рода устройство. Эффективным руководителем здесь выступает человек, работающий в стиле «попустительского» лидера, доверяющего людям и считающего, что люди сами в состоянии выполнить свою работу. Именно поэтому терпимость и умение находить компромиссы – главные психологические требования к лидеру «случайной» организации.

Сотрудникам таких структур с удовольствием становятся люди с сильной творческой ориентацией, которым важно, чтобы им давали возможность самостоятельно работать и не вмешиваться в их дела. К любому контролю извне они относятся с неприязнью, воспринимая его как ущемление своих интересов. В этом, в частности, кроется причина того, что организация менеджмента и построение системы управления в «случайной» модели если и не полностью обречено на провал, то по крайней мере, весьма затруднительно. «Случайные» модели в бизнесе тем не менее доказали свою живучесть и эффективность на ранних стадиях предпринимательской активности, где их большая гибкость и умение находить новые пути с учётом вновь открывающихся обстоятельств способствовали закреплению организации на рынке.

*Модель «синхронной» организации*

Модель синхронной организации выявили при анализе религиозных сект, партий и разного рода идеологических объединений.

Главным стержнем, вокруг которого выстраивается «синхронная» организация, выступает фигура лидера. Лидером такой структуры становится обычно человек харизматического склада, своей силой и энергией привлекающий к себе других людей и способный вдохновить их на достижение поставленной им цели. Основным механизмом управления здесь становится мотивация сотрудников и увязывание их персональных интересов с интересами дела.

Вся организационная структура выстраивается в соответствии с поставленной целью. Целые подразделения и отдельные люди получают своё место в общем движении и осознают свою роль в достижении общего результата. По определённости и ясности позиций модель близка к модели «закрытой», но в отличие от нё акцент здесь делается не на страхе наказания («Если не выполните поручение, будет то-то и то-то…»), а на позитивной мотивации совместного достижения желаемого результата.

Чтобы достичь этого, на начальных этапах создания организации лидером проводится серьёзная работа по «заражению» своей идеей, разъяснению и согласованию направления выбранного движения с основными участниками. Главная задача руководителя при этом – найти в людях точки опоры, дав им чёткое видение перспективы.

Говоря о сотрудниках такой организации, стоит иметь ввиду, что психологически это должны быть люди, готовые к самостоятельной работе в рамках поставленной цели. В первую очередь это, конечно, касается менеджеров и руководителей, но не менее важно и для исполнительского звена. Самостоятельность и ответственность – вот основные психологические свойства, требуемые «синхронной» моделью.

И в том случае, если руководителю удается нацелить людей и расставить их по местам, жизнь подобной организации начинает напоминать течение реки: все движутся в одном направлении, навстречу намеченному результату. При этом в самом движении достаточно автономно существуют разные отделы и специалисты, как параллельные стрелки.

У «синхронной» модели тоже есть свои уязвимые места» Главное из них – её достаточно невысокая способность к организационным изменениям. Если поставленная цель оказывается достигнутой или в какой-то момент обнаруживается её неадекватность, то и в том и в другом случае изменить течение реки оказывается чрезвычайно непросто. Для того надо начинать сначала всю работу по формулировке цели лидером, привлечению людей, их позиционированию и т.д. А на это требуется время и силы.

В реальности имеются серьёзные предпосылки для того, чтобы такого рода модель могла прижиться в существующей ситуации. Следование за харизматическим лидером было и остаётся по сей день в российский истории привычкой и потребностью для многих людей; такой образ жизни вполне соответствует отечественному менталитету.

Трудность внедрения организационной модели «синхронного» типа в российском бизнесе состоит в том, что готовность взять на себя ответственность и получить

требуемый результат в нашем менталитете зачастую уступает место тенденции избегания всякой ответственности внешнему контролю.

*Задание группе*: Согласно модели Вашей организации проиграть ситуацию рабочего совещания на котором присутствовали бы все руководящие работники вашего предприятия. По результатам совещания Вам необходимо принять решение и наметить план действий.

*Материально-технические средства* – заранее подготовленные раздаточный материал, видеокамера, телевизор.

Составитель _____ Панфилова Е.А.
(подпись)

«____»_____20 г.

**Оформление задания для кейс-задачи**

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Кафедра Антикризисное и корпоративное управление
(наименование кафедры)

# Задания

по дисциплине Инструментарий управления в сервисе
(наименование дисциплины)

Задание № 1

Проанализируйте определения индустрии гостеприимства . Напишите программу исследования. Разработайте классификатор для контент-анализа.[1]

Задание №2

Проведите ивент-анализ по месяцам.Постройте диаграмму

Май 1990 г. – президент Ирака Саддам Хусейн обвиняет Кувейт и Объединённые Арабские Эмираты в «экономической войне» против Ирака в связи с превышением этими странами квот ОПЕК на добычу нефти.

16 июля 1990 г. – Ирак обвиняет Кувейт в краже нефти с приграничного нефтяного месторождения Румайла.

22 июля 1990 г. – Ирак начинает разворачивать свои войска вдоль иракско-кувейтской границы.

31 июля 1990 г. – в Саудовской Аравии начались переговоры между иракским и кувейтским представителями о путях урегулирования конфликта между странами.

2 августа 1990 г. – вторжение иракской армии в Кувейт. К концу дня Кувейт почти полностью оккупирован. Совет Безопасности ООН осуждает вторжение и требует немедленного отвода иракских войск. Оккупация Кувейта.

6 августа 1990 г. – Совет Безопасности ООН вводит торговое эмбарго против Ирака в ответ на оккупацию Кувейта.

7 августа 1990 г. – США начинают операцию «Щит пустыни» для защиты Саудовской Аравии от возможного иракского вторжения.

8 августа 1990 г. – Саддам Хусейн объявляет об аннексии Кувейта.

12 августа 1990 г. – ВМС США начинают морскую блокаду Ирака.

14 сентября 1990 г. – Великобритания и Франция объявляют об отправке своих войск в Саудовскую Аравию.

29 ноября 1990 г. – принятие Резолюции СБ ООН 678, дающей

---

[1]Блог о контент–анализе. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://content-analysis.ru/index.php/luchshij-soft-dlya-kontent-analiza/ (дата обращения 03.01. 2016)

Ираку срок до 15 января для вывода своих войск из Кувейта. В противном случае силы Многонациональной коалиции получают право «использовать все необходимые средства» для прекращения оккупации Кувейта.

Задание №3

На основе матрицы инцидентности постройте граф (когнитивную карту) ситуации. Дайте характеристику данному графу.

$$\begin{pmatrix} 1 & 1 & 0 & 0 \\ -1 & 0 & 0 & -1 \\ 0 & -1 & 1 & 1 \\ 0 & 0 & -1 & 0 \end{pmatrix}$$

Задание №4

На основе матрицы смежности постройте граф (когнитивную карту) ситуации.

$$\begin{bmatrix} 0 & 1 & 1 & 0 \\ 0 & 1 & 0 & 1 \\ 0 & 1 & 0 & 1 \\ 0 & 1 & 1 & 1 \end{bmatrix}$$

Задание №5

Каковы основные процедуры, выполняемые с помощью теории массового обслуживания. Установление зависимости между характером потоков и параметрами обслуживания. Определение интервалов поступления заявок и времени обслуживания, расчет вероятности состояния системы, очереди заявок, вычисление пропускной способности системы.

Задание №6

Проанализируйте когнитивную карту процесса типа « Диаграммы Исикавы»

Составитель _____ Панфилова Е.А.
(подпись)

«____»_____20 г.

**Оформление тем для курсовых работ/ проектов**
**(эссе, рефератов, докладов, сообщений)**

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Кафедра Антикризисное и корпоративное управление
(наименование кафедры)

# Темы курсовых работ/ проектов (эссе, рефератов, докладов, презентаций)

по дисциплине Инструментарий управления в сервисе
(наименование дисциплины)

1. Логика процесса научного Инструментарий управления в сервисе .
2. Основные принципы Инструментарий управления в сервисе .
3. Понятие научной проблемы, ее постановка и формулировка.
4. Содержание научной гипотезы, ее выдвижение и обоснование.
5. Уровни и методы научного исследования.
6. Специфика Инструментарий управления в сервисе .
7. Эксперимент как метод исследования.
8. Сравнение и измерение.
9. Проблема измерения исследовании.
10. Анкетирование в исследовании.
11. Основные виды тестов.
12. Методы теоретического обобщения эмпирической информации.
13. Структура и основные элементы исследования.
14. Программа исследования.
15. Методы анализа и обработки результатов исследования.
16. Оформление итогов исследовательской работы

**Методические рекомендации по написанию, требования к оформлению**

Студент использует для подготовки доклада (презентации) все доступные информационные источники, в том числе данные, размещенные в сети Интернет, делая в тексте соответствующие ссылки. Если по предложенной проблеме существуют различные точки зрения, они должны быть приведены, будучи соответствующим образом аргументированы.

Если предложенная тема предполагает наличие количественных данных (параметры рынка, его отдельных сегментов, число участников, эмиссий и т.д.), должны быть приведены наиболее свежие цифры с указанием источников информации.

Для раскрытия некоторых тем необходимо провести экономический или финансовый анализ; в этом случае приводятся только выводы такого анализа и наиболее важные аргументы, на основании которых эти выводы сделаны.

Объем презентации 10-15 слайдов компьютерного текста (шрифт 12, через 1,5 интервала). Завершается презентация кратким обзором литературы по заданной теме. В этом списке источников приводятся наиболее интересные книги, статьи по данной теме с указанием всех выходных данных, и дается краткая (одно-два предложения) описание каждого из перечисленных источников. Если это необходимо, могут быть представлены приложения, которые уже не являются текстом эссе, но могут представлять определенный интерес для читателя (первичная статистика, исходные данные для анализа, графики, таблицы и т.д.).

В презентации должен быть представлен агрегированный материал, приветствуется творческий и креативный подход к представлению материала (картинки, схемы, графики, медиафайлы и прочее)

**Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно, а также максимально широко использует технические возможности программных продуктов и разнородные формы представления информации.
- оценка «хорошо», если обучающийся раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса
- оценка «удовлетворительно», если обучающийся обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты
- оценка «неудовлетворительно», если обучающийся не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете.

Составитель _____ Панфилова Е.А.
(подпись)

«____»_____20 г.

Приложение 2
к рабочей программе

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Рассмотрено и одобрено
на заседании кафедры АиКУ

Протокол № 10 от «25» 05 2018 г.
Зав.кафедрой Мишурова И.В.

# МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Инструменты управления в сервисе
*(наименование дисциплины)*

Направление (специальность) подготовки

Профиль (специализация)

направление 43.03.01 "Сервис"

Уровень образования

бакалавриат

Составитель Панфилова Е.А. к.э.н., доцент кафедры Антикризисного и корпоративного управления
*(подпись)* *Ф.И.О., должность, ученая степень, ученое звание*

Ростов-на-Дону, 2018

Методические указания по освоению дисциплины «Исследования в индустрии гостеприимства» адресованы студентам всех форм обучения.

Учебным планом по направлению подготовки направление 43.03.01 "Сервис" предусмотрены следующие виды занятий:

- лекции;
- практические занятия;

В ходе лекционных занятий рассматриваются теоретико-методологические основы инвестирования, оценка экономической эффективности инвестиционных проектов, рисков инвестиционных проектов, инвестиции в финансовые активы, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям.

В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания студентов по ряду рассмотренных на лекциях вопросов, развиваются навыки расчёта и оценки эффективности инвестиционных проектов; использования методик дисконтирования и наращивания денежных потоков; использования механизмов и принципов выбора наиболее привлекательных инвестиционных проектов в зависимости от целей организации.

При подготовке к практическим занятиям каждый студент должен:

– изучить рекомендованную учебную литературу;

– изучить конспекты лекций;

– подготовить ответы на все вопросы по изучаемой теме;

–письменно решить домашнее задание, рекомендованные преподавателем при изучении каждой темы.

По согласованию с преподавателем студент может подготовить доклад или презентацию по теме занятия. В процессе подготовки к практическим занятиям студенты могут воспользоваться консультациями преподавателя.

Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы студентов над учебной программой курса осуществляется в ходе занятий методом устного опроса или посредством тестирования. В ходе самостоятельной работы каждый студент обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме, дополнить конспекты лекций недостающим материалом, выписками из рекомендованных первоисточников. Выделить непонятные термины, найти их значение в энциклопедических словарях.

Студент должен готовиться к предстоящему практическому занятию по всем, обозначенным в рабочей программе дисциплины вопросам.

При реализации различных видов учебной работы используются разнообразные (в т.ч. интерактивные) методы обучения, в частности:

- интерактивная доска для подготовки и проведения лекционных и семинарских занятий;

Также обучающиеся могут взять на дом необходимую литературу на абонементе вузовской библиотеки или воспользоваться читальными залами вуза.