

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
**Теория и практика принятия решений 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>)	1 (1.1)		Итого	
Неделя	17,3			
Вид занятий	уп	рпд	уп	рпд
Лекции	18	18	18	18
Практические	36	36	36	36
В том числе инт.	26	26	26	26
Итого ауд.	54	54	54	54
Контактная	54	54	54	54
Сам. работа	54	54	54	54
Часы на контроль	36	36	36	36
Итого	144	144	144	144

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"

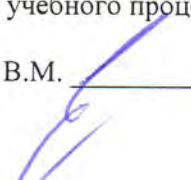
Учебный план утвержден учёным советом вуза от 27.03.2018 протокол № 10.

Программу составил(и): к.э.н., доцент, Синюк Т. Ю.  25.05.18

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

Методическим советом направления: д.э.н., профессор, Суржигов 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., профессор И.В. Мишурова _____

Программу составил(и): к.э.н., доцент, Синюк Т. Ю. _____

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., профессор И.В. Мишурова _____

Программу составил(и): к.э.н., доцент, Синюк Т. Ю. _____

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., профессор И.В. Мишурова _____

Программу составил(и): к.э.н., доцент, Синюк Т. Ю. _____

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., профессор И.В. Мишурова _____

Программу составил(и): к.э.н., доцент, Синюк Т. Ю. _____

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	Цель изучения дисциплины: ознакомление обучающихся с теоретическими основами и понятийным аппаратом теории принятия управленческих решений, а также формирование практических навыков принятия стратегических и тактических решений в процессе управления предприятиями сервиса.
1.2	Задачи изучения дисциплины: рассмотрение сущности процесса принятия решения в практике управления сервисными предприятиями; изучение факторов (экономических законов, научных подходов и др.), влияющих на эффективность управленческого решения как основного условия достижения конкурентоспособности сервисного предприятия; изучение технологии разработки, принятия, реализации и мотивации качественного управленческого решения на сервисном предприятии.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ООП:	Б1.В
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Для успешного освоения дисциплины студент должен иметь базовую подготовку по экономике, математике и информатике объеме средней школы
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Инструментарий управления в сервисе
2.2.2	Организация предпринимательской деятельности
2.2.3	Основы индустрии гостеприимства

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
ПК-7: готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	
Знать:	
теоретические аспекты процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	
Уметь:	
применять методы оценки удовлетворенности потребителя в рамках процесса сервиса на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	
Владеть:	
инструментарием оценки удовлетворенности потребителей в рамках процесса сервиса на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	
ПК-12: готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	
Знать:	
теоретические основы контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	
Уметь:	
применять на практике инструментальный контроль качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	
Владеть:	
инструментами контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)							
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Интер акт.	Примечание
	Раздел 1. Теоретические основы разработки управленческого решения						

1.1	Понятие, значение и функции управленческого решения. Предмет и задачи дисциплины. Природа процесса принятия решения. Признаки современной сервисной организации. Значение баланса интересов заинтересованных сторон в процессе принятия решений. Функции решения в сервисной деятельности. Понятия «управленческая проблема», «управленческое решение». Сферы принятия управленческого решения. /Лек/	1	4	ПК-7 ПК-12	Л1.3 Л1.1 Л2.3 Э1 Э2	0	
1.2	Понятие, значение и функции управленческого решения. Предмет и задачи дисциплины. Природа процесса принятия решения. Признаки современной сервисной организации. Значение баланса интересов заинтересованных сторон в процессе принятия решений. Функции решения в сервисной деятельности. Понятия «управленческая проблема», «управленческое решение». Сферы принятия управленческого решения. /Пр/	1	4	ПК-7 ПК-12	Л1.3 Л1.1 Л2.3 Э2	4	
1.3	Понятие, значение и функции управленческого решения. Предмет и задачи дисциплины. Природа процесса принятия решения. Признаки современной сервисной организации. Значение баланса интересов заинтересованных сторон в процессе принятия решений. Функции решения в сервисной деятельности. Понятия «управленческая проблема», «управленческое решение». Сферы принятия управленческого решения. /Ср/	1	4	ПК-7 ПК-12	Л1.3 Л1.2 Л1.1 Л2.5 Л2.1 Л2.4	0	
1.4	Типология управленческих решений и предъявляемые к ним требования. Характеристика основных типов управленческих решений: по используемым методам, по творческому вкладу, по степени формализации проблем. Классификационные признаки управленческих решений: цель, условия принятия, время, информация, последствия, ответственность. Стратегические и тактические решения, их особенности и взаимосвязь. /Лек/	1	2	ПК-7 ПК-12	Л1.3 Л1.1 Л2.5 Л2.4 Э2	0	
1.5	Типология управленческих решений и предъявляемые к ним требования. Характеристика основных типов управленческих решений: по используемым методам, по творческому вкладу, по степени формализации проблем. Классификационные признаки управленческих решений: цель, условия принятия, время, информация, последствия, ответственность. Стратегические и тактические решения, их особенности и взаимосвязь. /Пр/	1	4	ПК-7 ПК-12	Л1.3 Л1.1 Л2.5 Л2.4 Л2.2 Э1 Э2	4	

1.6	Типология управленческих решений и предъявляемые к ним требования. Характеристика основных типов управленческих решений: по используемым методам, по творческому вкладу, по степени формализации проблем. Классификационные признаки управленческих решений: цель, условия принятия, время, информация, последствия, ответственность. Стратегические и тактические решения, их особенности и взаимосвязь. /Ср/	1	4	ПК-7 ПК-12	Л1.3 Л1.1 Л2.5 Л2.4 Л2.2 Э2	0	
	Раздел 2. Теоретико-практические аспекты принятия решений в сервисе						
2.1	Основные этапы процесса принятия управленческого решения. Целевая ориентация управленческих решений. Постановка цели и формулировка ограничений для принятия решений. Взаимосвязь целей и решений. Разработка и развитие альтернатив. Анализ альтернатив действий. Сравнение альтернатив и выбор решений. Проверка реализуемости разработанных альтернатив. Характеристика механизма принятия управленческого решения. /Лек/	1	2	ПК-7 ПК-12	Л1.3 Л1.2 Л1.1 Л2.3 Л2.1 Л2.2	2	
2.2	Основные этапы процесса принятия управленческого решения. Целевая ориентация управленческих решений. Постановка цели и формулировка ограничений для принятия решений. Взаимосвязь целей и решений. Разработка и развитие альтернатив. Анализ альтернатив действий. Сравнение альтернатив и выбор решений. Проверка реализуемости разработанных альтернатив. Характеристика механизма принятия управленческого решения. /Пр/	1	4	ПК-7 ПК-12	Л1.3 Л1.2 Л1.1 Л2.4	4	
2.3	Основные этапы процесса принятия управленческого решения. Целевая ориентация управленческих решений. Постановка цели и формулировка ограничений для принятия решений. Взаимосвязь целей и решений. Разработка и развитие альтернатив. Анализ альтернатив действий. Сравнение альтернатив и выбор решений. Проверка реализуемости разработанных альтернатив. Характеристика механизма принятия управленческого решения. /Ср/	1	6	ПК-7 ПК-12	Л1.3 Л1.2 Л1.1 Л2.4 Л2.2	0	

2.4	Анализ внешней среды и внутренней среды сервисного предприятия и их влияния на принятие и реализацию управленческого решения. Характеристика элементов внешней и внутренней среды сервисной организации. Основные параметры процесса анализа внешней среды для принятия и реализации управленческого решения. Свойства объектов и субъектов принятия управленческого решения. Анализ внешней среды и ее влияния на реализацию альтернатив. Методы анализа внешней и внутренней среды. /Лек/	1	2	ПК-7 ПК-12	Л1.3 Л1.2 Л1.1 Л2.5 Л2.3	0	
2.5	Анализ внешней среды и внутренней среды сервисного предприятия и их влияния на принятие и реализацию управленческого решения. Характеристика элементов внешней и внутренней среды сервисной организации. Основные параметры процесса анализа внешней среды для принятия и реализации управленческого решения. Свойства объектов и субъектов принятия управленческого решения. Анализ внешней среды и ее влияния на реализацию альтернатив. Методы анализа внешней и внутренней среды. /Пр/	1	4	ПК-7 ПК-12	Л1.3 Л1.2 Л1.1 Л2.5 Л2.4 Л2.2	0	
2.6	Анализ внешней среды и внутренней среды и их влияния на принятие и реализацию управленческого решения. Характеристика элементов внешней и внутренней среды сервисной организации. Основные параметры процесса анализа внешней среды для принятия и реализации управленческого решения. Свойства объектов и субъектов принятия управленческого решения. Анализ внешней среды и ее влияния на реализацию альтернатив. Методы анализа внешней и внутренней среды. /Ср/	1	10	ПК-7 ПК-12	Л1.3 Л1.2 Л1.1 Л2.3 Л2.4 Л2.2	0	
2.7	Методы и модели, используемые при принятии управленческого решения. Понятия «метод», «модель», «алгоритм», «моделирование». Математические и эвристические методы принятия решений: краткий обзор. Характеристика этапов процесса моделирования. Проблемы использования моделирования в управлении организацией. /Лек/	1	2	ПК-7 ПК-12	Л1.3 Л1.2 Л1.1 Л2.5 Л2.4	0	

2.8	Методы и модели, используемые при принятии управленческого решения. Понятия «метод», «модель», «алгоритм», «моделирование». Математические и эвристические методы принятия решений: краткий обзор. Характеристика этапов процесса моделирования. Проблемы использования моделирования в управлении организацией. Метод мозгового штурма. Метод свободных ассоциаций. Построение диаграммы Исикавы. ABC-анализ. /Пр/	1	6	ПК-7 ПК-12	Л1.3 Л1.2 Л1.1 Л2.3 Л2.1 Л2.2	0	
2.9	Методы и модели, используемые при принятии управленческого решения. Понятия «метод», «модель», «алгоритм», «моделирование». Математические и эвристические методы принятия решений: краткий обзор. Характеристика этапов процесса моделирования. Проблемы использования моделирования в управлении организацией. /Ср/	1	10	ПК-7 ПК-12	Л1.3 Л1.2 Л1.1 Л2.3 Л2.4	0	
2.10	Методы оптимальных решений в условиях неопределенности и риска. Понятия неопределенности и риска и их значимость в процессе принятия решений. Задача выбора решений в условиях неопределенности. Критерии выбора решений в условиях неопределенности /Лек/	1	2	ПК-7 ПК-12	Л1.3 Л1.1 Л2.5 Л2.3 Л2.4	2	
2.11	Методы оптимальных решений в условиях неопределенности и риска. Понятия неопределенности и риска и их значимость в процессе принятия решений. Задача выбора решений в условиях неопределенности. Критерии выбора решений в условиях неопределенности /Пр/	1	4	ПК-7 ПК-12	Л1.3 Л1.1 Л2.5 Л2.4 Л2.2	0	
2.12	Методы оптимальных решений в условиях неопределенности и риска. Понятия неопределенности и риска и их значимость в процессе принятия решений. Задача выбора решений в условиях неопределенности. Критерии выбора решений в условиях неопределенности /Ср/	1	10	ПК-7 ПК-12	Л1.3 Л1.1 Л2.5 Л2.3 Л2.4	0	
	Раздел 3. Социально-психологические аспекты принятия решений						

3.1	Власть и организационная иерархия при разработке и принятии управленческого решения. Отношения субъект - власть, лидерство - объект управленческих решений. Делегирование полномочий по принятию управленческого решения. Централизация и децентрализация процесса разработки решения. Влияние авторитета личности на процесс разработки и принятия управленческого решения. Понятие социально - психологической согласованности при принятии и реализации управленческих решений. Управление конфликтными ситуациями в процессе принятия и реализации управленческого решения. Особенности вербального и невербального взаимодействия. Управление эмоциями /Лек/	1	2	ПК-7 ПК-12	Л1.3 Л1.2 Л1.1 Л2.3 Л2.2 Э1	2	
3.2	Власть и организационная иерархия при разработке и принятии управленческого решения. Отношения субъект - власть, лидерство - объект управленческих решений. Делегирование полномочий по принятию управленческого решения. Централизация и децентрализация процесса разработки решения. Влияние авторитета личности на процесс разработки и принятия управленческого решения. Понятие социально - психологической согласованности при принятии и реализации управленческих решений. Управление конфликтными ситуациями в процессе принятия и реализации управленческого решения. Особенности вербального и невербального взаимодействия. Управление эмоциями /Пр/	1	6	ПК-7 ПК-12	Л1.3 Л1.2 Л1.1 Л2.3 Э1	2	
3.3	Власть и организационная иерархия при разработке и принятии управленческого решения. Отношения субъект - власть, лидерство - объект управленческих решений. Делегирование полномочий по принятию управленческого решения. Централизация и децентрализация процесса разработки решения. Влияние авторитета личности на процесс разработки и принятия управленческого решения. Понятие социально - психологической согласованности при принятии и реализации управленческих решений. Управление конфликтными ситуациями в процессе принятия и реализации управленческого решения. Особенности вербального и невербального взаимодействия. Управление эмоциями /Ср/	1	6	ПК-7 ПК-12	Л1.3 Л1.2 Л1.1 Л2.5 Л2.3 Л2.2 Э1	0	

3.4	Оценка эффективности и качества управленческого решения. Эффективность решений. Особенности оценки эффективности управленческого решения, составляющие эффективности. Суть и содержание понятий «качество управленческой деятельности», «качество управленческого решения». /Лек/	1	2	ПК-7 ПК-12	Л1.3 Л1.2 Л1.1 Л2.3 Л2.4 Э1	2	
3.5	Оценка эффективности и качества управленческого решения. Эффективность решений. Особенности оценки эффективности управленческого решения, составляющие эффективности. Суть и содержание понятий «качество управленческой деятельности», «качество управленческого решения». /Пр/	1	4	ПК-7 ПК-12	Л1.3 Л1.2 Л1.1 Л2.3 Л2.4 Э1	4	
3.6	Оценка эффективности и качества управленческого решения. Эффективность решений. Особенности оценки эффективности управленческого решения, составляющие эффективности. Суть и содержание понятий «качество управленческой деятельности», «качество управленческого решения». /Ср/	1	4	ПК-7 ПК-12	Л1.3 Л1.2 Л1.1 Л2.3 Л2.4 Л2.2 Э1	0	
3.7	/Экзамен/	1	36	ПК-7 ПК-12	Л1.3 Л1.2 Л1.1 Л2.5 Л2.3 Л2.1 Л2.4 Э1	0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Вопросы к экзамену:

1. Раскройте сущность и содержание управленческих решений
2. Раскройте понятие качества управленческого решения
3. Определите параметры качества управленческого решения
4. Обозначьте составляющие качества управленческого решения: организаторская сторона, экономические условия
5. Определите факторы разработки и осуществления, влияющие на качественный уровень управленческого решения
6. Опишите решение как реакцию на возникшую проблему
7. Подходы к процессу принятия управленческого решения
8. Определите основные этапы процесса принятия управленческого решения
9. Охарактеризуйте процедуры, выполняемые руководителями по организации процесса принятия управленческого решения
10. Обозначьте ключевые фигуры процесса принятия управленческого решения
11. Опишите содержание конкретных функций процесса принятия решений
12. Охарактеризуйте содержание процедур процесса принятия решений
13. Раскройте содержание общих функций процесса принятия управленческого решения
14. Опишите организацию процесса принятия сложных управленческих решений: обязанности системных аналитиков и ЛПР
15. Раскройте социальные и психологические методы процесса принятия управленческого решения
16. Мотивация и стимулирование реализации управленческого решения
17. Охарактеризуйте элементы внешней среды сервисного предприятия
18. Раскройте сущность принципа Парето
19. Опишите диаграмму Исикавы
20. Охарактеризуйте метод сценариев
21. Опишите эвристический метод разработки управленческого решения
22. Охарактеризуйте методы творческого мышления
23. Опишите дерево решений

24. Опишите централизацию и децентрализацию процесса разработки решения
25. Охарактеризуйте алгоритмический метод
26. Опишите экспертные методы
27. Опишите общие свойства проблем
28. Раскройте типы проблем
29. Опишите процесс диагностирования проблемы на сервисном предприятии
30. Раскройте взаимосвязь целей и решений
31. Опишите процесс формулирования идей для альтернативных вариантов
32. Охарактеризуйте оценку всех альтернатив и выбор одной из них
33. Опишите методы оценки альтернативных вариантов управленческого решения
34. Опишите стратегии принятия решения
35. Раскройте влияние характеристик информации на степень неопределенности
36. Раскройте понятие «риск»
37. Оценка степени риска
38. Управление неопределенностями
39. Уменьшение отрицательных последствий рисков
40. Опишите процесс принятия решений ЛПР
41. Раскройте причины возникновения конфликтов в процессе принятия и реализации управленческого решения
42. Содержание этапа выполнения управленческого решения
43. Доведение решения до исполнителей (разъяснение содержания)
44. Опишите значение, функции и виды контроля. Раскройте понятие «контроль качества»
45. Раскройте составляющие эффективности управленческого решения
46. Оценка экономической эффективности управленческого решения
47. Раскройте сущность и виды ответственности руководителей за управленческое решение
48. Раскройте значение вербальной и невербальной коммуникации в процессе принятия коллективных решений
49. Опишите основные положения теории заинтересованных сторон и важность баланса интересов стейкхолдеров в процессе принятия решений
50. Раскройте принципы управления эмоциями в коммуникативном взаимодействии при выработке совместных решений.

5.2. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля

Структура и содержание фонда оценочных средств представлена 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	Асаул А. Н., Князь И. П., Коротаева Ю. В., Асаул А. Н.	Теория и практика принятия решений по выходу организаций из кризиса	Санкт-Петербург: АНО «ИПЭВ», 2007	http://biblioclub.ru/ - неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.2	Горностаева Ж. В., Дуванская Е. В., Алехина Е. С.	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учеб. пособие для подгот. бакалавров по напр. 43.03.01 "Сервис"	Ростов н/Д: Изд-во РГЭУ (РИНХ), 2016	25
Л1.3	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

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.1	Рудский А. А., Секретова Л. В.	Теория решения творческих задач: учеб. пособие для бакалавров и магистров напр.: упр. проектами, упр. качеством, произв. менеджмент и др.	Ростов н/Д: Изд-во РГЭУ (РИНХ), 2012	68
Л2.2	Карданская Н. Л.	Управленческие решения: учебник	Москва: Юнити-Дана, 2015	http://biblioclub.ru/ - неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.3	Мишурова И. В., Перминов А. С., Карпова О. К.	Бизнес-анализ: учеб.-метод. пособие	Ростов н/Д: Изд-во РГЭУ (РИНХ), 2012	65

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.4	Фирсова И. А., Карпова С. В., Данилова О. В., Фирсова И. А.	Управленческие решения: учеб. для бакалавров	М.: Юрайт, 2013	12
Л2.5	Рудский А. А.	Управленческие решения: практикум	Ростов н/Д: Изд-во РГЭУ "РИНХ", 2012	10

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Малягина Н.А. Психология управления: хрестоматия. http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=90713&sr=1
Э2	Карданская, Н.Л. Принятие управленческого решения=Management decision making : учебник для вузов / Н.Л. Карданская. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 407 с. : ил., табл., схем. - Библиогр. в кн. - ISBN 5-238-00056-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=446557 (01.10.2018).

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.

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

Рассмотрено и одобрено
на заседании кафедры Антикризисного и
корпоративного управления
Протокол № 10 от «25» 05 2018 г.
Зав.кафедрой И.В. Мишурова

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Теория и практика принятия решений в сервисе

Направление подготовки / специальность

43.03.01 «Сервис»

Уровень образования

бакалавриат

Составитель

Синюк Т. Ю., доцент, к.э.н.

(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 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	3
3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.....	5
4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	28

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

Перечень компетенций с указанием этапов их формирования представлен в п. 3. «Требования к результатам освоения дисциплины» рабочей программы дисциплины.

2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

2.1 Показатели и критерии оценивания компетенций:

ЗУН, составляющие компетенцию	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Средства оценивания
ПК-6: готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей			
Знать составляющие процесса принятия управленческого решения на сервисных предприятиях, типологию решений, методы принятия решений	поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно- коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	соответствие проблеме исследования; полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет	О – опрос, КЗ – самостоятельная работа, Д – доклад, П – презентации, Т – тест, Р – реферат
Уметь диагностировать и выявлять различные типы проблемных ситуаций в	поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных,	обоснованность обращения к базам данных; целенаправленность поиска и отбора; объем	ДИ – деловая (ролевая) игра, Т

сервисной деятельности, разрабатывать меры по их предупреждению и преодолению, планировать и осуществлять контроль за реализацией решений	использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	выполненных работы (в полном, не полном объеме)	
Владеть методами мозгового штурма, методом свободных ассоциаций, метод построения диаграммы Исикавы, методы принятия решений в условиях неопределенности	поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям;	ДИ – деловая (ролевая) игра, Т
ПК-9: способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности			
Знать сущность, виды и структуру эмоций, особенности вербальной и невербальной коммуникации, классификацию конфликтов	поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	соответствие проблеме исследования; полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных	О – опрос, КЗ – самостоятельная работа, Д – доклад, П – презентации, Т – тест, Р – реферат

		ресурсов Интернет	
Уметь определять эмоциональное состояние субъекта, использовать переговорные техники при коллективном принятии решений, выходить из конфликтных ситуаций	поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	обоснованность обращения к базам данных; целенаправленность поиска и отбора; объем выполненных работы (в полном, не полном объеме)	ДИ – деловая (ролевая) игра, Т
Владеть способами разработки приоритетных направлений взаимодействия с разными типами потребителей, технологиями управления конфликтами, способами оценки качества принятых решений	поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям;	ДИ – деловая (ролевая) игра, Т

2.2 Шкалы оценивания:

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

84-100 баллов (оценка «отлично»)

67-83 баллов (оценка «хорошо»)

50-66 баллов (оценка «удовлетворительно»)

0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)

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

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

Кафедра Антикризисного и корпоративного управления

Вопросы к экзамену

по дисциплине «Теория и практика принятия решений в сервисе»

1. Раскройте сущность и содержание управленческих решений
2. Раскройте понятие качества управленческого решения
3. Определите параметры качества управленческого решения
4. Обозначьте составляющие качества управленческого решения:
организаторская сторона, экономические условия
5. Определите факторы разработки и осуществления, влияющие на
качественный уровень управленческого решения
6. Опишите решение как реакцию на возникшую проблему
7. Подходы к процессу принятия управленческого решения
8. Определите основные этапы процесса принятия управленческого
решения
9. Охарактеризуйте процедуры, выполняемые руководителями по
организации процесса принятия управленческого решения
10. Обозначьте ключевые фигуры процесса принятия управленческого
решения
11. Опишите содержание конкретных функций процесса принятия
решений
12. Охарактеризуйте содержание процедур процесса принятия решений
13. Раскройте содержание общих функций процесса принятия
управленческого решения
14. Опишите организацию процесса принятия сложных управленческих
решений: обязанности системных аналитиков и ЛПР
15. Раскройте социальные и психологические методы процесса принятия
управленческого решения
16. Мотивация и стимулирование реализации управленческого решения
17. Охарактеризуйте элементы внешней среды сервисного предприятия
18. Раскройте сущность принципа Парето
19. Опишите диаграмму Исикавы
20. Охарактеризуйте метод сценариев
21. Опишите эвристический метод разработки управленческого решения
22. Охарактеризуйте методы творческого мышления
23. Опишите дерево решений

24. Опишите централизацию и децентрализацию процесса разработки решения
25. Охарактеризуйте алгоритмический метод
26. Опишите экспертные методы
27. Опишите общие свойства проблем
28. Раскройте типы проблем
29. Опишите процесс диагностирования проблемы на сервисном предприятии
30. Раскройте взаимосвязь целей и решений
31. Опишите процесс формулирования идей для альтернативных вариантов
32. Охарактеризуйте оценку всех альтернатив и выбор одной из них
33. Опишите методы оценки альтернативных вариантов управленческого решения
34. Опишите стратегии принятия решения
35. Раскройте влияние характеристик информации на степень неопределенности
36. Раскройте понятие «риск»
37. Оценка степени риска
38. Управление неопределенностями
39. Уменьшение отрицательных последствий рисков
40. Опишите процесс принятия решений ЛПР
41. Раскройте причины возникновения конфликтов в процессе принятия и реализации управленческого решения
42. Содержание этапа выполнения управленческого решения
43. Доведение решения до исполнителей (разъяснение содержания)
44. Опишите значение, функции и виды контроля. Раскройте понятие «контроль качества»
45. Раскройте составляющие эффективности управленческого решения
46. Оценка экономической эффективности управленческого решения
47. Раскройте сущность и виды ответственности руководителей за управленческое решение
48. Раскройте значение вербальной и невербальной коммуникации в процессе принятия коллективных решений
49. Опишите основные положения теории заинтересованных сторон и важность баланса интересов стейкхолдеров в процессе принятия решений
50. Раскройте принципы управления эмоциями в коммуникативном взаимодействии при выработке совместных решений.

Составитель _____ Т. Ю. Синюк
(подпись)

« ____ » _____ 20 ____ г.

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

Кафедра Антикризисное и корпоративное управление

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №1

по дисциплине **Теория и практика принятия решений в сервисе**

1. Раскройте сущность и содержание управленческих решений
2. Опишите организацию процесса принятия сложных управленческих решений: обязанности системных аналитиков и ЛПР

Составитель _____ Т. Ю. Синюк
(подпись)

Заведующий кафедрой

_____ И.В.Мишурова
(подпись)

« ____ » _____ 20 ____ г.

Критерии оценивания студента ответа на экзамене:

- оценка «отлично» - изложенный материал фактически верен, даны исчерпывающие и обоснованные ответы на все поставленные вопросы, правильно и рационально (с использованием рациональных методик) решены практические задачи; при ответах выделялось главное, все теоретические положения умело увязывались с требованиями руководящих документов; ответы были четкими и краткими, а мысли излагались в логической последовательности; показано умение самостоятельно анализировать факты, события, явления, процессы в их взаимосвязи и диалектическом развитии; усвоение основной и знакомство с дополнительной литературой;

- оценка «хорошо» - наличие твердых и достаточно полных знаний в соответствии с целями обучения, правильные действия по применению знаний на практике, четкое изложение материала, допускаются отдельные логические и стилистические погрешности, обучающийся усвоил основную литературу, рекомендованную в рабочей программе дисциплины;

- оценка «удовлетворительно» - наличие твердых знаний в объеме пройденного материала в соответствии с целями обучения, изложение ответов

с отдельными ошибками, уверенно исправленными после дополнительных вопросов; правильные в целом действия по применению знаний на практике;

- оценка «неудовлетворительно» - ответы не связаны с вопросами, наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы.

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

Кафедра Антикризисного и корпоративного управления

Тесты письменные и/или компьютерные

по дисциплине «Теория и практика принятия решений в сервисе»

1. Банк тестов по темам

Тема 1. Теоретические основы разработки управленческого решения

1. Эксперт – это:

- a) группа людей, имеющая общие интересы и старающаяся оказать влияние на процесс выбора и его результат
- b) человек, который лично работает в рассматриваемой области деятельности, является признанным специалистом по решаемой проблеме, может и имеет возможность высказать суждения по ней
- c) субъект, который всерьез намерен устранить стоящую перед ним проблему, выделить на ее разрешение и реально задействовать имеющиеся у него активные ресурсы, суверенно воспользоваться положительными результатами от решения проблемы или взять на себя всю ответственность за неуспех, неудачу, за напрасные расходы

2. Решения, которые характеризуются тщательностью оценки менеджером всех вариантов, сверхкритичным подходом к делу и очень мало отличаются новизной и оригинальностью, - это решения:

- a) уравновешенные
- b) инертные
- c) рациональные
- d) осторожные.

3. Научный подход к менеджменту, целью которого является оказание помощи работнику в осознании своих собственных возможностей, творческих способностей на основе применения концепции поведенческих наук к построению и управлению фирмой, — называется:

- a) административным
- b) воспроизводственным
- c) ситуационным
- d) поведенческим.

4. Научный подход к менеджменту, учитывающий технические, экологические, экономические, организационные, социальные, психологические и другие аспекты менеджмента в их взаимосвязи, — называется:

- a) маркетинговым
- b) интеграционным
- c) комплексным
- d) функциональным.

5. Решение, которое не находит подготовленной почвы для реализации и развития и может дать импульсы для развития негативных тенденций — это решение ...

- a) эпизодическое
- b) инертное
- c) запоздалое

- d) преждевременно принятое
6. То, что принятое решение не должно ни отставать, ни опережать потребности и задачи социально-экономической системы, означает:
- a) своевременность решения
 - b) согласованность решения с принятыми ранее решениями
 - c) всестороннюю обоснованность решения
 - d) необходимую полноту содержания решения
7. Юридическое свойство управленческого решения – это:
- a) целенаправленность;
 - b) правомерность;
 - c) плановость;
 - d) коллегиальность.
8. Технологическое свойство управленческого решения – это:
- a) комплексность;
 - b) стадийность;
 - c) целенаправленность;
 - d) актуальность.
9. Классификация решений – это:
- a) ранжирование решений;
 - b) оценка качества решений;
 - c) группировка решений по каким-либо признакам;
 - d) структуризация решений.
10. Группа решений, выделенная по временному признаку - это:
- a) стратегические и тактические;
 - b) индивидуальные и коллегиальные;
 - c) долгосрочные и краткосрочные;
 - d) глобальные и локальные.
11. Группа решений, выделенная по способу их фиксации - это:
- a) формализованные и неформализованные;
 - b) корректируемые и некорректируемые;
 - c) документированные и не документированные;
 - d) стратегические и тактические.
12. Группа решений, выделенная по форме принятия их – это:
- a) долгосрочные и краткосрочные;
 - b) стратегические и тактические;
 - c) индивидуальные и коллегиальные;
 - d) глобальные и локальные.
13. Детерминированные решения – это решения, принятые в условиях:
- a) риска;
 - b) стабилизации производства;
 - c) определенности;
 - d) конкуренции.
14. По технологии принятия решения подразделяют на:
- a) Рекомендательные, ориентирующие, директивные.
 - b) Запрограммированные, незапрограммированные.
 - c) Безальтернативные, бинарные, многовариантные, инновационные.
 - d) Интуитивные, адаптивные.
15. Под принятием решения понимается:
- a) способ побуждения людей для достижения определенных целей
 - b) процесс формирования альтернатив
 - c) процесс обмена информацией между двумя и более субъектами

- d) сознательный выбор действий из имеющихся альтернатив для достижения желаемых результатов.

Тема 2. Теоретико-практические аспекты принятия решений в сервисе

1. Альтернатива – это:

- a) один из возможных способов достижения цели или один из конечных вариантов решений
- b) вариант действий ЛПР (лица, принимающего решения)
- c) способ выражения различий в оценке альтернативных вариантов с точки зрения участников процесса выбора.

2. Метод мозгового штурма относится к:

- a) количественным методам
- b) формализованным методам
- c) эвристическим методам.

3. Для каких целей в процессе принятия решений используется «мозговая атака»

- a) Выявление альтернатив
 - b) Интенсификация мыслительного процесса
 - c) Вовлечение всех сотрудников в процесс принятия решений
 - d) Все перечисленное.
4. Максимальные и минимальные критерии относятся к принятию решений в условиях:
- a) риска
 - b) определенности
 - c) неопределенности.

5. На основании матрицы потерь строится критерий:

- a) Лапласа
- b) Гурвица
- c) Вальда
- d) Сэвиджа.

6. Дерево решений – это:

- a) философское видение процесса управления
- b) суть процесса принятия решений
- c) графическое представление процесса принятия решений.

7. Критерий – это:

- a) вероятностный показатель оценки альтернатив
- b) способ выражения различий в оценке альтернативных вариантов с точки зрения участников процесса выбора
- c) один из возможных способов достижения цели или один из конечных вариантов решений

8. Риск при принятии управленческих решений заключается:

- a) в невозможности прогнозировать результаты решения
- b) в вероятности потери ресурсов или неполучения дохода
- c) в отсутствии необходимой информации для анализа ситуации
- d) в опасности принятия неудачного решения.

9. ... представляет собой набор прогнозов по каждому рассматриваемому решению, его реализации, а также по возможным положительным и отрицательным последствиям:

- a) Активизирующий метод
- b) Эвристический метод
- c) Метод сценариев

10. Контроль направлен на:

- a) оценку использования ресурсов

- б) ресурсы, деятельность, качество, результаты
- в) соблюдение сроков выполнения работ
- г) сравнение запланированного и достигнутого

11. Процесс контроля:

- а) имеет дискретный характер
- б) имеет произвольный характер
- в) имеет циклический характер
- г) имеет необязательный характер

12. Цель контроля:

- а) выявление отклонений, проблем, рисков
- б) проведение наказаний и вознаграждений

13. Критерий Вальда – это критерий:

- а) средневзвешенного выигрыша
- б) недостаточного основания
- с) максимального гарантированного результата
- д) пессимизма-оптимизма
- е) наименьших возможных потерь.

14. Критерий Гурвица – это критерий:

- а) пессимизма-оптимизма
- б) наименьших возможных потерь
- с) максимального гарантированного результата
- д) средневзвешенного выигрыша
- е) недостаточного основания.

15. Критерий Сэвиджа – это критерий:

- а) средневзвешенного выигрыша
- б) наименьших возможных потерь
- с) недостаточного основания
- д) пессимизма-оптимизма
- е) максимального гарантированного результата.

Тема 3. Социально-психологические аспекты принятия решений

1. Процессы принятия управленческих решений в организациях, как правило,

- а) носят индивидуальный характер
- б) протекают в паритетных группах
- с) протекают в иерархических группах

2. ЛПР (лицо, принимающее решения) – это ...

- а) человек, который лично работает в рассматриваемой области деятельности, является признанным специалистом по решаемой проблеме, может и имеет возможность высказать суждения по ней
- б) группа людей, имеющая общие интересы и старающаяся оказать влияние на процесс выбора и его результат
- с) субъект, который всерьез намерен устранить стоящую перед ним проблему, выделить на ее разрешение и реально задействовать имеющиеся у него активные ресурсы, суверенно воспользоваться положительными результатами от решения проблемы или взять на себя всю ответственность за неуспех, неудачу, за напрасные расходы.

3. Под эффективностью управленческого решения понимается:

- а) результат, полученный от реализации решения
- б) разность между полученным эффектом и затратами на реализацию решения
- с) отношение эффекта от реализации решения к затратам на его разработку и осуществление
- д) достижение поставленной цели.

4. Основу принятия всех решений на всех этапах процесса выработки решений составляют:
- a) предпочтения ЛПР (лица, принимающего решения)
 - b) как предпочтения ЛПР, так и предпочтения эксперта
 - c) предпочтения эксперта.
5. Под владельцем проблемы понимается:
- a) человек, решающий проблему и ответственный за принятые решения
 - b) субъект, который всерьез намерен устранить стоящую перед ним проблему, выделить на ее разрешение и реально задействовать имеющиеся у него активные ресурсы
 - c) человек, фактически осуществляющий выбор наилучшего варианта действия.
6. Неукоснительное соблюдение субъектом управления тех прав и полномочий, которые ему предоставлены высшим уровнем управления, - это:
- a) полномочность решения
 - b) всесторонняя обоснованность решения
 - c) необходимая полнота содержания решения
 - d) согласованность решения с принятыми ранее решениями.
7. Психологические феномены оказывают на принятие решений:
- a) только положительное влияние;
 - b) только отрицательное влияние;
 - c) нейтральное;
 - d) или положительное или отрицательное;
 - e) и положительное и отрицательное одновременно.
8. Признаки авторитарного стиля принятия решений - это:
- a) индивидуальные консультации;
 - b) ознакомление всех подчиненных с характером проблемы;
 - c) самостоятельное принятие решений с использованием полученной консультации;
 - d) групповые консультации.
9. Эффективность управленческого решения – это:
- a) сознательный и целенаправленный выбор альтернативы
 - b) связующий процесс и неотъемлемая часть процесса управления
 - c) отношение степени достижения поставленных задач к совокупности временных, людских, денежных и других ресурсов, затраченных на принятие и реализацию УР
10. Качество управленческого решения демонстрирует:
- a) его соответствие внутренним стандартам и нормам организации
 - b) то, насколько выросла прибыльность организации
 - c) изменение поступивших в адрес организации рекламаций
 - d) состояние морально-психологического климата в коллективе
11. Коллективное принятие УР характеризуется:
- a) Быстрым нахождением компромиссного решения.
 - b) Подавлением большинства меньшинством.
 - c) Противостоянием различных мнений.
 - d) Снижением инициативы работников.
12. Индивидуально принимаемые управленческие решения характеризуются:
- a) Высоким уровнем творчества и минимальными затратами времени.
 - b) Минимальными затратами времени при высокой стандартизации и
 - c) однотипности принимаемых решений.
 - d) Высоким уровнем творчества при больших временных затратах.
 - e) Высокой обоснованностью и научностью, системным подходом.
13. Лидерство – это
- a) процесс привлечения сторонников, одобряющих взгляды лидера

- b) любое поведение одного индивида изменяющее поведение, отношение, ощущение другого
 - c) процесс использования формальной власти
 - d) процесс, посредством которого определенные члены группы мотивируют и ведут за собой группу.
14. Принятие решения осуществляется на всех этапах управленческой деятельности.
- a) Верно
 - b) Неверно.
15. Выбранное решение – это всегда некоторый баланс между выгодой, затратами и риском.
- a) Верно
 - b) Неверно

2. Инструкция по выполнению

Тест является простейшей формой контроля, направленной на владение терминологическим аппаратом, современными и информационными технологиями и конкретными знаниями в области дисциплины. Тест состоит из 15 заданий, может представлять собой возможность выбора из перечня ответов, занимает часть учебного занятия (20-30 мин.), правильные решения разбираются на том же или следующем занятии. Частота тестирования определяется преподавателем.

Тестовые задания рассчитаны на самостоятельную работу, без использования вспомогательных материалов. Для выполнения теста прежде всего следует прочитать поставленный вопрос. После ознакомления с вопросом следует прочитать предполагаемые ответы. Необходимо прочитать все варианты и выбрать правильные, соответствующие ответу. На выполнение теста отводится ограниченное время. Оно может варьироваться в зависимости от уровня тестируемых, сложности и объема теста. Как правило, время выполнения тестового задания варьируется от 30 сек до 1,5 минуты на один вопрос.

3. Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он ответил на все вопросы верно;
- оценка «хорошо», если студент ответил правильно не менее чем на $\frac{3}{4}$ заданий;
- оценка «удовлетворительно», если студент ответил правильно не менее чем 50% заданий;
- оценка «неудовлетворительно», если студент не справился с большинством заданий.

Составитель _____ Т. Ю. Синюк
(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 Антикризисного и корпоративного управления
(наименование кафедры)

Деловая (ролевая) игра

по дисциплине «Теория и практика принятия решений в сервисе»

1 Тема (проблема, ситуация)

Оценка эффективности и качества управленческих решений в зависимости от организационной модели

2 Концепция игры

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

3 Роли:

- руководитель организации;
- заместители руководителей организации;

4 Ожидаемый(е) результат (ы)

Формирование алгоритмов принятия решений в зависимости от типа организации

5 Программа проведения и/или методические рекомендации по подготовке и проведению

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 «закрытой» 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 отдаётся 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 неё 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 в виду, 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 удастся 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 российской 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.

Критерии оценивания:

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если обучающийся дает полный, аргументированный, правильный ответ, обнаруживает усвоение программного материала, самостоятельно делает выводы, отвечает связно, последовательно без недочетов или с небольшими погрешностями;
- оценка «не зачтено» выставляется студенту в случае невыполнения задания, выполнения задания с грубыми нарушениями, если обучающийся обнаруживает незнание изучающегося материала, допускает грубые ошибки и не может их исправить даже с помощью наводящих вопросов преподавателя, речь прерывиста, непоследовательна.

Составитель _____ Т. Ю. Синюк
(подпись)

« ____ » _____ 20 ____ г.

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

Кафедра Антикризисное и корпоративное управление

Кейс-задача

по дисциплине Теория и практика принятия решений в сервисе
(наименование дисциплины)

Задание(я):

- провести SWOT-анализ деятельности сервисной организации в группах

Инструкция и/или методические рекомендации по выполнению

На основе прослушанного теоретического материала, слушатели, разделенные на четыре группы, получают задание – с помощью методики SWOT- анализа выявить слабые и сильные стороны организации; определить возможности развития и выявить степень угрозы в деятельности организации. Каждая группа представляет презентации по итогам обсуждения в группах полученного задания.

По завершению кейса студенты составляют характеристики сильных и слабых сторон в деятельности сервисного предприятия, и согласно выявленным проблемам определяют основные цели в деятельности организации.

Критерии оценки:

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если обучающийся дает полный, аргументированный, правильный ответ, обнаруживает усвоение программного материала, самостоятельно делает выводы, отвечает связно, последовательно без недочетов или с небольшими погрешностями;
- оценка «не зачтено» выставляется студенту в случае невыполнения задания, выполнения задания с грубыми нарушениями, если обучающийся обнаруживает незнание излучающегося материала, допускает грубые ошибки и не может их исправить даже с помощью наводящих вопросов преподавателя, речь прерывиста, непоследовательна.

Составитель _____ Т. Ю. Синюк
(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

Темы рефератов

по дисциплине «Теория и практика принятия решений в сервисе»

1. Виды ответственности.
2. Информационные ограничения.
3. Классификация управленческих решений.
4. Личность качества менеджера и их влияние на процесс принятия управленческого решения.
5. Метод «Дельфи».
6. Метод экспертных оценок и область его применения.
7. Методы принятия решений
8. Негативные последствия принятия решения.
9. Необходимость моделирования. Сложность управленческих ситуаций.
10. Определение альтернативных возможного решения, их оценка и выбор наиболее оптимальной альтернативы решения.
11. Определение объема необходимой и достаточной информации.
12. Организация и критерии разработки решений.
13. Основные положения системно подхода и его методология.
14. Основные положения ситуационного подхода и его методология.
15. Планирование реализации управленческого решения.
16. Подбор экспертов и их характеристики.
17. Понятие «риск». Виды рисков.
18. Понятие ответственности за результаты принятия и использования управленческого решения.
19. Процесс построения модели управленческого решения.
21. Роль и значение системного и ситуационного подхода в процессе разработки управленческого решения.
22. Роль информации в процессе решения.
23. Роль экспертов и экспертных оценок в управлении.
24. Специальные модели управленческих решений.
25. Способы повышения эффективности построения модели.
26. Типология управленческих решений
27. Управленческие решения и функции менеджмента
28. Условия выбора метода адекватного управленческой проблеме.

30. Условия среды принятия решения: риск, определенность, неопределенность.
31. Характеристики управленческой информации.
32. Этапы диагностирования управленческой проблемы. Упреждающее управление.

Методические рекомендации по написанию, требования к оформлению

Реферат представляет собой изложение имеющихся в научной литературе концепций по заданной проблемной теме. Сдача реферата является формой контроля по определенной теме курса. Преподаватель, проверив реферат, может задать вопросы студенту и при необходимости предложить в дальнейшем доработать его в письменном виде.

Реферат – один из видов самостоятельных студенческих работ. Он является простейшей учебно-научной формой контроля знаний студентов, поэтому к нему предъявляются определенные требования. Несмотря на то, что это научная работа, реферат не должен содержать никаких элементов новизны. Достаточно грамотно и логично изложить основные идеи по заданной теме, содержащихся в нескольких источниках, и сгруппировать их по точкам зрения. Подготовка реферата предполагает углубленное изучение первоисточников и способствует всестороннему знакомству с литературой по избранной теме, создает возможность комплексного использования приобретенных навыков работы с научной и учебной литературой, развивает самостоятельность мышления, умение на научной основе анализировать экономические процессы и делать выводы для практической работы. Для реферата необходимо обоснование собственного понимания процесса, аргументированное согласие с одной из излагаемых точек зрения.

Основные требования, предъявляемые к студенческому реферату:

- умение работать с научной литературой;
- учебники и учебные пособия при написании реферата не используются в качестве единственных источников исследования;
- умение ориентироваться в выборе нужного материала из монографий, научных статей из журналов и т.п.;
- умение выделить проблемы из контекста;
- применение навыков логического мышления;
- соблюдение культуры письменной речи;
- знание оформления научного текста, ссылок, составления библиографии.

Таким образом, реферат – это учебно-исследовательская работа студентов, включающая обоснование темы (актуальность, анализ литературы, цель, задачи, методы исследования), содержание, заключение, список литературы. В сравнении с курсовой и дипломной работой обоснование в реферате свернуто, лаконично, схематично. Он предполагает письменную работу и устный доклад с презентацией.

Выполнение реферата предполагает прохождение следующих стадий:

- выбор и утверждение темы работы;
- подбор и изучение литературы; составление плана реферата (план представляет собой совокупность предметных и детальных вопросов, раскрывающих основные содержательные моменты изучаемой темы);
- написание работы;
- внесение поправок и защиту реферата.

Реферат выполняется на листах формата А4 в редакторе MS Word, шрифтом TimesNewRoman, размер 14, поля: левое – 2,5 см, правое – 1 см, верхнее – 2 см, нижнее – 2 см, выравнивание текста – по ширине страницы, красная строка – 1,25 см, межстрочный интервал – 1,5, переносы задаются автоматически. Объем реферата составляет 10–15 страниц, которые должны быть пронумерованы. Каждый новый абзац начинается с красной строки. Не допускаются сокращения слов, выражений, фамилий, а так же использование аббревиатур, которые не являются общеупотребляемыми.

Страницы нумеруются арабскими цифрами. Номер страницы ставится в правом нижнем углу без точек. Титульный лист и содержание включаются в общую нумерацию реферата, но на них номер страницы не ставится. Таким образом, нумерация реферата начинается со страницы «3» и эта цифра впервые проставляется только на первой странице основной части. Последняя страница реферата, согласно которой определяется объем самой работы – последняя страница библиографического списка.

При подготовке реферата студент пользуется определенными источниками, поэтому работа обязательно должна содержать ссылки и сноски на использованную литературу. Оформляя ссылки и сноски, следует указывать названия работ, ее авторов, издательства, год издания, страницы цитирования. Различают постраничные и общие ссылки. Постраничные сноски оформляются на тех страницах текста работы, где непосредственно автор к ним обращается. Сноски оформляются внизу страницы под текстом по всем правилам оформления документа и имеют либо общую нумерацию, либо на каждой странице они начинаются с цифры 1. От текста они отделяются сплошной чертой. Шрифт сносок – 10 (они оформляются автоматически). Ссылка предполагает, что автор в тексте в квадратных скобках указывает порядковый номер источника в библиографическом списке и номер страниц, к которым он отправляет читателя, например, если в тексте автор обращается к Федеральному Закону, то пишет [1].

Текст реферата делится на разделы и подразделы. Заголовки позволяют структурировать текст. Заголовки разделов должны быть расположены по центру заглавными буквами. Точки не ставятся после нумерации и названий разделов и подразделов. Расстояние между заголовками разделов и подразделов составляет полуторный интервал, как и для самого текста. Текст от заголовка отделяется пробелом. Наименования разделов и подразделов должны быть краткими и содержательными.

Реферат имеет следующую структуру: титульный лист, план, введение, основную часть, заключение, библиографический список, допускается приложение.

Титул несет основную представительную часть реферата, поэтому его оформление строго нормировано (см. Приложение 1). Переносы слов здесь не разрешаются. Тема реферата пишется целиком, без сокращений и аббревиатур. Тема указывается та, которую студент предварительно согласовал с преподавателем. Самостоятельное изменение темы реферата не допускается.

Во введении обычно обосновывается причина, по которой выбрана та или иная тема, подчеркивается ее актуальность, ставятся определенные задачи, выделяется конечная цель работы.

Основная часть – это главная часть реферата, одноименная с избранной темой. Основными требованиями к изложению основной части являются: соблюдение логической последовательности, раскрытие поставленной во введении проблемы, прослеживание пути ее решения на материалах источников. Весьма поднимает ценность работы представление различных точек зрения на решение проблемы и высказываемое отношение к ним. Текст реферата может быть дополнен иллюстративным материалом: схемами, таблицами, графиками.

Основную часть реферата необходимо раскрыть в 2–3 разделах.

В работе следует рассмотреть теоретические положения по исследуемой теме. В этой части освещаются различные вопросы, касающиеся избранной проблемы,

раскрываются наиболее интересные ее стороны, дается оценка автором исследуемого материала. Объем основной части реферата 8–12 страниц.

В заключении необходимо подвести итог всему изложенному в основной части, сделать выводы, позволяющие получить четкое и ясное представление о проделанной работе, о решении поставленной задачи. Можно очертить круг вопросов, не решенных автором, но требующих, по его мнению, обязательного решения. Это поможет тем, кто интересуется данной темой и захочет ее продолжить.

Библиографический список отражает те источники, которые действительно использовались при подготовке реферата.

Научная литература описывается в алфавитном порядке по первой букве фамилий автора или названий источников. Библиографическое описание книги должно включать: фамилию и инициалы автора, заглавие книги, место издания, издательство и год издания, количество страниц (в соответствии с ГОСТ 7.1-2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления»).

Материал, который не вошел в реферат, но, по мнению автора, необходим для более полного освещения проблемы, может быть вынесен в приложение. Оно может включать иллюстрации, фотографии, таблицы, на которые автор ссылается в ходе работы над рефератом. Отсылка к приложению ставится в круглых скобках в конце предложения с указанием номера приложения.

Требования, предъявляемые к защите реферата

Подготовка к защите реферата начинается с момента составления студентом тезисов или конспекта выступления (доклада). Конспект выступления (тезисы) представляет собой краткое письменное изложение содержания реферата. К тезисам можно обращаться время от времени, а можно и не обращаться во время защиты. Для защиты реферата предоставляется 3–5 минут, после чего студент должен быть готов ответить на вопросы преподавателя или своих сокурсников относительно содержания представляемой им работы. Защита рефератов может проходить в форме мини-конференции, что оживит процесс и создаст творческую обстановку.

Для визуализации материалов сообщения необходимо использовать мультимедийную презентацию, которая может содержать графики, схемы, таблицы, рисунки и т.п.

Требования к стилю и оформлению презентаций:

- отсутствие орфографических и стилистических ошибок;
- единство стиля страниц;
- **одинаковая гарнитура** и размер шрифта для всех заголовков (**не менее 24 пунктов**);
- **одинаковая гарнитура** и размер шрифта для тестовых фрагментов (**не менее 18 пунктов**);
- заголовки, номера страниц, кнопки перелистывания должны появляться в одном и том же месте экрана;
- одинаковая цветовая гамма на всех слайдах;
- выбор удачной цветовой гаммы: использование не слишком ярких, неумоимельных цветов, использование в дизайне не более 3 цветов (цвет текста, цвет фона, цвет заголовка и/или выделения). Необходимо избегать применение темного фона со светлым текстом;
- использование одного фона на слайдах в рамках одной презентации;
- использование рисунков, фотографий хорошего качества;
- высокая контрастность фон / текст;

- четкость связей в схемах или между компонентами материала на слайде;
- отсутствие различных эффектов переходов между слайдами и других раздражающих эффектов анимации, мешающих восприятию информации;
- для обеспечения разнообразия следует использовать разные виды слайдов с:
 - текстом,
 - таблицами,
 - диаграммами.

В презентациях желательно свести текстовую информацию к минимуму, заменив ее схемами, диаграммами, рисунками, фотографиями, анимациями, фрагментами фильмов. Понятия и абстрактные положения до сознания зрителя доходят легче, когда они подкрепляются конкретными фактами, примерами и образами; и потому для раскрытия их необходимо использовать различные виды наглядности.

Типичные недостатки структуры и формы представления информации:

- отсутствие *Титульного слайда*, содержащего: название реферата; сведения об авторе и др.
- отсутствие *Введения*, в котором представлены: цели и задачи изучения темы, краткая характеристика содержания;
- отсутствие логического завершения презентации, содержащего: *заключение, обобщения, выводы*;
- перегрузка слайдов подробной текстовой информацией (не более трех мелких фактов на слайде и не более одного важного);
- неравномерное и нерациональное использование пространства на слайде;
- отсутствие связи фона презентации с содержанием.

Максимальное количество баллов, которое студент может получить, – 5. Критерии оценки реферата могут трансформироваться в зависимости от их конкретной формы. Общие требования к качеству реферата могут оцениваться последующим критериям.

Таблица 1 – Критерии оценки качества реферата

Критерий	Требования к студенту	Максимальное количество баллов
Соответствие содержания реферата заявленной теме	– используемые понятия строго соответствуют теме; – содержание полно раскрывает рассматриваемую тему	1 балл
Знание и понимание теоретического материала	– студент определяет рассматриваемые понятия четко и полно, приводя соответствующие примеры; – самостоятельность выполнения работы.	1 балл
Анализ и оценка информации	– студент грамотно применяет категории анализа; – студент умело использует приемы сравнения и обобщения для анализа взаимосвязи понятий и явлений; – студент способен объяснить альтернативные взгляды на рассматриваемую проблему и прийти к сбалансированному заключению; – диапазон используемого информационного пространства (студент использует большое количество различных источников информации); – обоснованно интерпретирует текстовую информацию с помощью графиков и диаграмм; – дает личную оценку проблеме	1 балл

Критерий	Требования к студенту	Максимальное количество баллов
Построение суждений и устная защита	– ясность и четкость изложения; – логика структурирования доказательств; – выдвинутые тезисы сопровождаются грамотной аргументацией; – приводятся различные точки зрения и их личная оценка; – умение публично представить и защитить свою работу	1 балл
Оформление работы	– работа отвечает основным требованиям к оформлению и использованию цитат; – соблюдение лексических, фразеологических, грамматических и стилистических норм русского литературного языка; – оформление текста с полным соблюдением правил русской орфографии и пунктуации; – соответствие формальным требованиям	1 балл

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если изложенный материал фактически верен, даны исчерпывающие и обоснованные ответы на все поставленные вопросы; при ответах выделялось главное, все теоретические положения умело увязывались с требованиями руководящих документов; ответы были четкими и краткими, а мысли излагались в логической последовательности; показано умение самостоятельно анализировать факты, события, явления, процессы в их взаимосвязи и диалектическом развитии; усвоение основной и знакомство с дополнительной литературой;
- оценка «хорошо» - наличие твердых и достаточно полных знаний по теме исследования, правильные действия по применению знаний на практике, четкое изложение материала, допускаются отдельные логические и стилистические погрешности, обучающийся усвоил основную литературу, рекомендованную в рабочей программе дисциплины;
- оценка «удовлетворительно» - наличие твердых знаний в объеме пройденного материала в соответствии с целями обучения, изложение ответов с отдельными ошибками, уверенно исправленными после дополнительных вопросов; правильные в целом действия по применению знаний на практике;
- оценка «неудовлетворительно» - ответы не связаны с вопросами, наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы.

Составитель _____ Т. Ю. Синюк
(подпись)

«___» _____ 20__ г.

4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедуры оценивания включают в себя текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Текущий контроль успеваемости проводится с использованием оценочных средств, представленных в п. 3 данного приложения. Результаты текущего контроля доводятся до сведения студентов до промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена.

Экзамен проводится по расписанию экзаменационной сессии в письменном виде. Количество вопросов в экзаменационном задании – 2. Проверка ответов и объявление результатов производится в день экзамена. Результаты аттестации заносятся в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента. Студенты, не прошедшие промежуточную аттестацию по графику сессии, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке.

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

Рассмотрено и одобрено
на заседании кафедры Антикризисного и
корпоративного управления
Протокол № 10 от «25» 05 2018 г.
Зав.кафедрой И.В. Мишурова

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Теория и практика принятия решений в сервисе

Направление подготовки / специальность

43.03.01 «Сервис»

Уровень образования

бакалавриат

Составитель

Т. Ю. Синюк, доцент, к.э.н.

(подпись)


Ф.И.О., должность, ученая степень, ученое звание

Ростов-на-Дону, 2018

Методические указания по освоению дисциплины «Теория и практика принятия решений в сервисе» адресованы студентам всех форм обучения.

Учебным планом по направлению подготовки «Сервис» предусмотрены следующие виды занятий:

- лекции;
- практические занятия.

В ходе лекционных занятий рассматриваются теоретико-практические аспекты принятия решений в сервисе, методы и технологии принятия решений, 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 принятия решений в сервисной деятельности.

При подготовке к практическим занятиям каждый студент должен:

- изучить рекомендованную учебную литературу;
- изучить конспекты лекций;
- подготовить ответы на все вопросы по изучаемой теме.

По согласованию с преподавателем студент может подготовить реферат, доклад или сообщение 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.

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.

Для подготовки к занятиям, текущему контролю и промежуточной аттестации студенты могут воспользоваться электронной библиотекой ВУЗа <http://library.rsue.ru/> . Также обучающиеся могут взять на дом

необходимую литературу на абонементе вузовской библиотеки или воспользоваться читальными залами вуза.