

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Макаренко Елена Николаевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 01.09.2023 15:52:38


Уникальный программный ключ:

c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78

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

УТВЕРЖДАЮ

Директор Института магистратуры

 Иванова Е.А.

« 30 » 08 20 21 г.

**Рабочая программа дисциплины
Диагностика сервисной фирмы**

Направление 43.04.01 Сервис
магистерская программа 43.04.01.01 "Управление в сфере гостеприимства и туризма"

Для набора 2021 года

Квалификация
Магистр

КАФЕДРА Антикризисное и корпоративное управление**Распределение часов дисциплины по семестрам**

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	3 (2.1)		Итого	
	Неделя		Итого	
Неделя	15 2/6			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Практические	16	16	16	16
Итого ауд.	16	16	16	16
Контактная работа	16	16	16	16
Сам. работа	56	56	56	56
Итого	72	72	72	72

ОСНОВАНИЕ

Учебный план утвержден учёным советом вуза от 30.08.2021 протокол № 1.

Программу составил(и): к.с.н., доцент, Комарова С.Н. 

Зав. кафедрой: к.э.н., доцент Синюк Т.Ю. 

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

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	Формирование у магистров теоретических знаний в области диагностики сервисных фирм и приобретение практических навыков по их использованию.
-----	---

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ПК-4:Способность предлагать модели, апробировать способы и инструменты для анализа деятельности, прогнозирования и моделирования схем развития гостиничных комплексов, туристических фирм и предприятий питания

ПК-5:Способность анализировать, верифицировать, оценивать полноту информации в ходе профессиональной деятельности, при необходимости восполнять и синтезировать недостающую информацию и работать в условиях неопределенности о функционировании и развитии гостиничных комплексов, туристических фирм и предприятий питания

ПК-7:Готовностью к диагностике и анализу запросов потребителей, планированию, координации, контролю оптимального варианта процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя в индустрии гостеприимства

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:
<p>подходы и инструменты прогнозирования и моделирования развития сервисных фирм (соотнесено с индикатором ПК- 4.1); способы получения необходимой информации для диагностики сервисной фирмы с целью совершенствования ее развития (соотнесено с индикатором ПК-5.1); методы диагностики запросов потребителей и методологию проведения исследования российского и зарубежного опыта внедрения инноваций соответствующих запросам потребителей в сфере сервиса (соотнесено с индикатором ПК-7.1)</p>
Уметь:
<p>использовать научные подходы и методы исследования в диагностике сервисного предприятия (соотнесено с индикатором ПК-4.2); находить, анализировать и применять, в условиях постоянно изменяющейся внешней среды, передового российского и зарубежного опыта диагностики, с целью управления и формирования траектории развития сервисного предприятия (соотнесено с индикатором ПК-5.2); анализировать и разрабатывать предложения по внедрению инноваций, с целью оптимизации процессов сервиса и в соответствии с запросами потребителей на сервисном предприятии (соотнесено с индикатором ПК-7.2).</p>
Владеть:
<p>навыками анализа конкурентной среды сервисного предприятия, используя современные методы исследования, с целью прогнозирования и моделирования плана развития сервисного предприятия (соотнесено с индикатором ПК-4.3); навыками получения и анализа необходимой информации, используя методы и инструменты диагностики сервисного предприятия, с целью принятия решения по совершенствованию процесса предоставления услуг и управления предприятием(соотнесено с индикатором ПК-5.3) ; навыками использования различных методов по совершенствованию системы клиентских отношений в сфере сервиса (соотнесено с индикатором ПК-7.3) .</p>

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
	Раздел 1. «Модели и методы организационной диагностики»				
1.1	Тема 1.1 «Сущность организационной диагностики» Понятие организационной диагностики. Особенности организационной диагностики. Цели и задачи организационной диагностики. Методика организации диагностической деятельности. Коллективная диагностика. /Пр/	3	2	ПК-7 ПК-4	Л1.4 Л1.3 Л1.2 Л1.1Л2.5 Л2.4 Л2.1
1.2	Тема 1.2 «Источники и пути получения фактических данных» Роль информации в диагностическом обследовании. Классификация информации. Основные источники информации при диагностике состояния организации. Пути получения фактических данных. Методы сбора и анализа информации. /Пр/	3	2	ПК-5 ПК-4	Л1.4 Л1.3 Л1.2 Л1.1Л2.5 Л2.4 Л2.1 Л2.3 Л2.2

1.3	Тема 1.3 «Принципы и методы организационной диагностики» Принципы организационной диагностики. Основные диагностируемые аспекты организации. Результаты диагностики. Алгоритм диагностического обследования. Структура экспресс-обследования. Анализ ситуации методом SWOT- анализа и PEST- анализа, STEP-анализа. /Пр/	3	4	ПК-5 ПК-4	Л1.4 Л1.3 Л1.2Л2.1
1.4	Темы и вопросы, определяемые преподавателем с учетом интересов студента 1. Эмпирические исследования в диагностике деятельности предприятия 2. Роль информации в диагностическом обследовании. Классификация информации. Основные источники информации при диагностике состояния организации. 3. Пути получения фактических данных. Методы сбора и анализа информации. 4. Диагностика этапов жизненного цикла организации 5. Диагностика организационной структуры управления 6. Формирование системы стратегического планирования в организации 7. Влияние объектов и факторов внешней среды организации на выбор стратегии её развития 8. Анализ принятия и реализации решений в организации 9. Диагностика организационных патологий в управленческих решениях 10. Диагностика стилей управления в организации 11. Методы и процедуры оценки персонала Подготовка осуществляется с использованием Microsoft Office. /Ср/	3	26	ПК-7 ПК-5 ПК-4	Л1.4 Л1.3 Л1.2 Л1.1Л2.5 Л2.1 Л2.3 Л2.2
	Раздел 2. «Этапы и инструменты диагностики сервисных фирм»				
2.1	Тема 2.1 «Диагностика менеджмента в организации» Организация и управление. Метод «начать/продолжить/прекратить». Анализ проблемного поля организации. Организационные структуры. Типы организационных структур. Методы анализа организационных структур. /Пр/	3	4	ПК-5 ПК-4	Л1.4 Л1.3Л2.1
2.2	Тема 2.4 «Диагностика качества обслуживания и конкурентоспособности сервисных фирм» Качество в индустрии услуг и стандарты обслуживания. Методы и оценка качества обслуживания. Оценка лояльности клиента как показатель качества услуг. Оценка конкуренции и конкурентоспособности предприятия на рынке услуг /Пр/	3	4	ПК-7 ПК-4	Л1.4 Л1.3 Л1.2Л2.5
2.3	Темы и вопросы, определяемые преподавателем с учетом интересов студента 1. Диагностика типа организационной культуры 2. Влияние организационной культуры на конкурентоспособность организации 3. Методы развития организационной культуры деловых организаций России 4. Службы контроллинга в организации 5. Методы организации инновационного процесса 6. Конфликты и их диагностика 7. Диагностика имиджа и репутации организации 8. Диагностика качества обслуживания и конкурентоспособности сервисных фирм Подготовка осуществляется с использованием Microsoft Office. /Ср/	3	30	ПК-7 ПК-5 ПК-4	Л1.4 Л1.3 Л1.2 Л1.1Л2.5 Л2.4 Л2.1 Л2.3 Л2.2

2.4	/Зачёт/	3	0	ПК-7 ПК-5 ПК-4	Л1.4 Л1.3 Л1.2 Л2.1 Л1.1 Л2.5 Л2.4 Л2.3
-----	---------	---	---	----------------	---

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Структура и содержание фонда оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации представлены в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.1	Токмакова, Н. О., Андриянова, М. В.	Организационная диагностика: учебное пособие	Москва: Евразийский открытый институт, Московский государственный университет экономики, статистики и информатики, 2004	http://www.iprbookshop.ru/10732.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.2	Токмакова Н. О., Андриянова М. В.	Организационная диагностика: учебное пособие	Москва: Московский государственный университет экономики, статистики и информатики, 2004	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=90669 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.3	Мишурова И. В.	Современные технологии и инструментарий управления: учеб.-практ. пособие	Ростов н/Д: Изд-во РГЭУ "РИНХ", 2007	56
Л1.4	Долятовский В. А., Тугуз Ю. Р., Филин Н. Н.	Организационная диагностика в менеджменте: учеб. пособие	Ростов н/Д: Изд-во РГЭУ (РИНХ), 2016	58

5.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.1	Мишурова И. В.	Менеджмент в гостинично-туристическом бизнесе: учеб. пособие	Ростов н/Д: Изд-во РГЭУ (РИНХ), 2017	53
Л2.2		Российское предпринимательство: всероссийский научно-практический журнал по экономике: журнал	Москва: Креативная экономика, 2019	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=561723 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.3	Грицай М. А.	Финансово-экономический анализ деятельности гостиницы: учебное пособие	Омск: Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2017	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=493321 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.4	Мартынов Г. И.	Корпоративный дух и организационная культура	Москва: Лаборатория книги, 2010	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=87257 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.5	Мишурова И. В., Панфилова Е. А.	Корпоративное управление: учеб. пособие для студентов вузов	М.: Дашков и К, 2010	201

5.3 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

КонсультантПлюс Справочная правовая система

Портал открытых данных РФ <https://data.gov.ru/>

Федеральный образовательный портал «Экономика Социология Менеджмент» <http://ecsocman.hse.ru>

База статистических данных Росстата <http://www.gks.ru/>

Федеральное агентство по туризму <https://tourism.gov.ru/>

5.4. Перечень программного обеспечения

Microsoft Office

5.5. Учебно-методические материалы для студентов с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости по заявлению обучающегося с ограниченными возможностями здоровья учебно-методические материалы предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям здоровья и восприятия информации. Для лиц с нарушениями зрения: в форме аудиофайла; в печатной форме увеличенным шрифтом. Для лиц с нарушениями слуха: в форме электронного документа; в печатной форме. Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в форме электронного документа; в печатной форме.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

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

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

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

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

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

1.1 Критерии оценивания компетенций:

ЗУН, составляющие компетенцию	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Средства оценивания
ПК-4: Способность предлагать модели, апробировать способы и инструменты для анализа деятельности, прогнозирования и моделирования схем развития гостиничных комплексов, туристических фирм и предприятий питания			
З. Знает подходы и инструменты прогнозирования и моделирования развития сервисных фирм	Демонстрирует знания инструментариев для диагностики деятельности фирмы с целью прогнозирования и развития фирмы; осуществляет поиск и обобщение необходимых данных к выполнению практических заданий, поиск дополнительной информации к изучаемым материалам; составляет обзор методов и инструментариев диагностики объектов сервиса с целью совершенствования деятельности сервисной фирмы	Свободно и уверенно применять знания и информацию о специфике деятельности и способах диагностики деятельности сервисного предприятия; Полнота и содержательность ответа	В-вопросы к зачету (1-25) Р – реферат (1-23), ИПЗ-индивидуальное практическое задание ДИ – деловая (ролевая) игра
У. Умеет использовать научные подходы и методы исследования в диагностики сервисного предприятия	Умение применять различные научные подходы и методы исследования и диагностики сервисного предприятия; Осуществлять сбор необходимой информации для	Уметь уверенно обосновывать выбор методов и способов экспертизы процессов и объектов сервисного предприятия с целью решения производственных задач; Демонстрировать	Р – реферат(1—4; 10;16;18-23), ИПЗ-индивидуальное практическое задание ДИ – деловая (ролевая) игра

	выполнения практических заданий	умение отстаивать свою позицию	
В. навыками анализа конкурентной среды сервисного предприятия, с используя современные методы исследования, с целью прогнозирования и моделирования плана развития сервисного предприятия	Демонстрировать навыки использования современных методов исследования и применения различных способов экспертизы и обработки полученной информации с целью прогнозирования и моделирования плана развития сервисного предприятия	Целенаправленность поиска и отбора информации; Критический анализ нестандартных ситуаций; Умение отстаивать свою позицию	Р – реферат(215-16, 21) ИПЗ- индивидуальное практическое задание ДИ – деловая (ролевая) игра
ПК-5: Способность анализировать, верифицировать, оценивать полноту информации в ходе профессиональной деятельности, при необходимости восполнять и синтезировать недостающую информацию и работать в условиях неопределенности о функционировании и развитии гостиничных комплексов, туристических фирм и предприятий питания			
3. Знает способы получения необходимой информации для диагностики сервисной фирмы с целью совершенствования ее	Демонстрировать знания и методы сбора информации с целью диагностики и выявлению проблем на предприятии сервиса; Перечислять возможные оптимальные варианты построения эффективных процессов сервиса на предприятии	Полнота и содержательность ответа; умение аргументировано отстаивать свою позицию	В-вопросы к зачету (1-25) Р – реферат(13;15;17;18; 22), ИПЗ- индивидуальное практическое задание ДИ – деловая (ролевая) игра
У. находить, анализировать и применять, в условиях постоянно изменяющейся внешней среды, передового российского и зарубежного опыта диагностики, управления и формирования траектории развития сервисного предприятия	Умение использовать данные современных информационно - коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов для выполнения практических задач по оптимизации процессов сервиса с использованием зарубежного опыта	Уверенно и аргументировано обосновывать свой выбор информации при решении практических задач	Р – реферат(3;5-7;14 ;22), ИПЗ- индивидуальное практическое задание ДИ – деловая (ролевая) игра

<p>В. навыками получения и анализа необходимой информации, используя методы и инструменты диагностики сервисного предприятия, с целью принятия решения по совершенствованию процесса предоставления услуг и управлению предприятием</p>	<p>Владеть навыками организации и осуществления сбора и обработки полученных результатов в ходе проведенных исследований и демонстрирует навыки принятия решений по совершенствованию процесса предоставления услуг и управлению предприятием</p>	<p>Умение отстаивать свою позицию при защите полученных результатов</p>	<p>Р – реферат(13;22), ИПЗ- индивидуальное практическое задание ДИ – деловая (ролевая) игра</p>
<p>ПК-7: Готовностью к диагностике и анализу запросов потребителей, планированию, координации, контролю оптимального варианта процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя в индустрии гостеприимства</p>			
<p>3. методы диагностики запросов потребителей и методологию проведения исследования российского и зарубежного опыта внедрения инноваций соответствующих запросам потребителей в сфере сервиса</p>	<p>Составляет обзор различных методов диагностики запросов потребителей с целью усовершенствования деятельности предприятия; Осуществляет поиск и сбор российского зарубежного опыта внедрения инноваций в сфере сервиса с помощью различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов</p>	<p>Полнота и содержательность ответа; Подбор корректных примеров</p>	<p>В-вопросы к зачету (1-25) Р – реферат (1-23), ИПЗ- индивидуальное практическое задание ДИ – деловая (ролевая) игра</p>
<p>У. анализировать и разрабатывать предложения по внедрению инноваций, с целью оптимизации процессов сервиса в соответствии с</p>	<p>Демонстрировать умение анализа полученных данных и способность на их основе разрабатывать предложения по внедрению инноваций в деятельность</p>	<p>Свободно и аргументировано обосновывать свой выбор различных методов оценки; Умение отстаивать свою позицию</p>	<p>Р – реферат(15-23), ИПЗ- индивидуальное практическое задание ДИ – деловая игра</p>

запросами потребителей на сервисном предприятии	сервисного предприятия; Осуществлять поиск и сбор необходимой информации для выполнения задания		
В. навыками использования различных методов по совершенствованию системы клиентских отношений в сфере сервиса	Владеть навыками диагностики системы клиентских отношений, проводить анализ и оценку результатов с целью совершенствования клиентских отношений в деятельности предприятия сервиса	Умение отстаивать свою позицию при защите полученных результатов; Демонстрирует знания способов решения типичных проблем в деятельности сервисного предприятия и способы их устранения	Р – реферат (7;14;19), ИПЗ-индивидуальное практическое задание ДИ – деловая игра

1.2 Шкалы оценивания:

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

50-100 баллов (зачет)

0-49 баллов (незачет)

2. 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

Вопросы к зачету

1. Дать понятие организационной диагностики и ее сущности.
2. Раскрыть особенности организационной диагностики.
3. Раскройте цели и задачи организационной диагностики.
4. Раскрыть методику организации диагностической деятельности. Коллективная диагностика.
5. Какова роль информации в диагностическом обследовании.
6. Классификация информации
7. Выявить основные источники информации при диагностике состояния организации.
8. Раскройте пути получения фактических данных.
9. Расскажите методы сбора и анализа информации.
10. Раскройте принципы организационной диагностики.
11. Какие основные диагностируемые аспекты организации. Результаты диагностики.
12. Раскрыть алгоритм диагностического анализа финансового состояния сервисного предприятия.
13. Опишите структура экспресс-диагностики.

14. Продемонстрируйте и раскройте анализ ситуации методом SWOT-анализа.
15. Продемонстрируйте и раскройте анализ ситуации методом PEST-анализа.
16. Продемонстрируйте и раскройте анализ ситуации методом STEEP-анализа.
17. Раскрыть метод диагностики организации «Начать/продолжить/прекратить».
18. Как провести анализ проблемного поля организации.
19. Какие существуют организационные структуры. Типы организационных структур.
20. Раскройте методы анализа организационных структур.
21. Раскройте диагностику социально-психологического климата в организации.
22. Раскройте диагностику мотивации персонала.
23. Раскройте диагностику оценки персонала.
24. Продемонстрируйте и раскройте диагностику типа культуры и построение профиля организационной культуры.
25. Как осуществляется мониторинг организационной культуры.

Критерии оценивания:

50-100 баллов (зачет) – минимальным критерием является наличие твердых знаний в объеме пройденного курса в соответствии с целями обучения, изложение ответов с отдельными ошибками, уверенно исправленными после дополнительных вопросов; правильные в целом действия по применению знаний на практике

0-49 баллов (незачет) – 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».

Деловая (ролевая) игра

по дисциплине Диагностика сервисной фирмы

1 Тема: " Диагностика системы управления персоналом "

2 Критерием эффективности: сформулировать профессиональные требования к работнику, исходя из особенностей предприятия, и подобрать из нескольких кандидатур наиболее подходящую для замещения вакантной должности.

3 Программа проведения:

1. Сформировать команды по 4-8 чел., исходя из профессиональных интересов (5 мин). Наиболее рационально иметь не более 6 команд.
2. Определить тип предприятия и его организационно-правовую форму (2 мин).
3. Определить вакантную должность персонала, для которой будет вестись подбор работников (3 мин).
4. Распределить роли между членами команды (3 мин).
5. Построить методом "мозгового штурма" профессиональную модель работника по форме модели-руководителя, приведенной в *табл. 1.* (40 мин).
6. Подготовить/оригинальное рекламное объявление в газету объемом не более 30 слов (10 мин),
7. Разработать модель служебной карьеры работника в виде *табл. 2.* (10 мин).
8. Подготовить вопросы для команд конкурентов (10 мин).
9. Подготовить итоговые доклады команды по модели, рекламе и карьере, продолжительностью не более 5 мин. Доклад делает "генератор идей" или организатор.
10. Выделить из команды члена жюри и дать экспертную оценку результатам работы команд конкурентов по форме *табл. 3.*
11. Подвести итоги игры и дать оценки работы команд.

Таблица 1.

Профессиональная модель рабочего места

Элементы модели	Основные характеристики *	Весовой коэффициент
1. Кадровые данные		
2. Опыт работника		
3. Профессиональные знания		
4. Профессиональные умения		
5. Личностные качества		
6. Психология личности		
7. Здоровье и работоспособность		
8. Уровень квалификации		
9. Служебная карьера		
10. Хобби (увлечения)		
11. Вредные привычки и недостатки		
12. Организация труда		
13. Оплата труда		
14. Социальные блага		
15. Социальные гарантии		
Итого:		1,0

Таблица 2.

Модель служебной карьеры

Должность	Возраст	Оплата	Способ занятия	Обучение
-----------	---------	--------	----------------	----------

--	--	--	--	--

Критерии оценивания:

- оценка «зачтено» (20-1 балла) выставляется магистранту, если он активно принимал участие в деловой игре и продемонстрировал знания предмета;
- оценка «не зачтено» (0 баллов), если обучающийся не принимал участия в деловой игре

Примерные темы рефератов

1. Подходы к проведению организационной диагностики.
2. Методы диагностики этапов жизненного цикла организации
3. Современные подходы к пониманию франчайзинга бизнес -формата.
4. Диагностика стилей управления в организации
5. Стиль и культура поведения руководителя в целях сохранения персонала и привлечения клиентов в организации сферы услуг.
6. Особенности поведения продавца услуг, являющихся поставщиком услуг.
7. Качество обслуживания потребителя в сфере индустрии гостеприимства и туризма, факторы, его определяющие.
8. Специфика кадровой политики в индустрии гостеприимства и туризма.
9. Основные проблемы менеджмента в сфере услуг: теоретические аспекты и практический опыт решения.
10. Диагностика организационных патологий в управленческих решениях
11. Организационные структуры в сервисной деятельности.
12. Особенности мотивации, стимулирования и оплаты труда персонала сервисной организации.
13. Оценочные процедуры, используемые в сфере сервиса.
14. «Таинственный покупатель»: практика использования на российских предприятиях
15. Оценка персонала как инструмент мотивации: опыт российских сервисных предприятий.
16. Оценка по методу «360 градусов»: достоинства и ограничения.
17. Основные инструменты анализа внешней среды предпринимательства в сфере сервиса.
18. Основные инструменты анализа внутренней среды предприятия в сфере сервиса.
19. Инструменты маркетинговых исследований в диагностике сервисных предприятий.
20. Стратегический инструментарий в диагностике сервисных фирм
21. Инструментарии эмпирических исследований и возможности их применения в диагностике сервисных фирм.
22. Показатели и методы оценки эффективного менеджмента на сервисных предприятиях.
23. Современные технологии и инструментарии организационной диагностики.

Критерии оценки:

Максимальное количество баллов, которое студент может получить, – 20. 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	<ul style="list-style-type: none"> – используемые понятия строго соответствуют теме; – содержание полно раскрывает рассматриваемую тему 	3 балла
Знание и понимание теоретического материала	<ul style="list-style-type: none"> – магистрат определяет рассматриваемые понятия четко и полно, приводя соответствующие примеры; – самостоятельность выполнения работы. 	3 балла
Анализ и оценка информации	<ul style="list-style-type: none"> – грамотно применяет категории анализа; – умело использует приемы сравнения и обобщения для анализа взаимосвязи понятий и явлений; – способен объяснить альтернативные взгляды на рассматриваемую проблему и прийти к сбалансированному заключению; – диапазон используемого информационного пространства (использует большое количество различных источников информации); – обоснованно интерпретирует текстовую информацию с помощью графиков и диаграмм; – дает личную оценку проблеме 	6 балла
Построение суждений и устная защита	<ul style="list-style-type: none"> – 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 	6 балла
Оформление работы	<ul style="list-style-type: none"> – 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 	2 балла

- 20 баллов выставляется магистранту, 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.

- от 19-15 баллов, если магистрант раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса

- от 14-10 баллов, если магистрант обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты

- от 9-1 балла, если магистрант не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете

- 0 баллов, если магистрант не подготовил реферат

Темы индивидуальных практических заданий

Индивидуальные практические задания (по выбору магистранта):

1. Провести диагностику системы управления персоналом
2. Провести диагностику организационной культуры предприятия (с использованием изученных методик)
3. Выполните анализ любой проблемы сервисного предприятия (по выбору магистранта) методом причинно-следственных цепочек, например, «низкий объем продаж».
4. Анализ ситуации складывающейся вокруг сервисного предприятия методом SWOT-анализа
5. Провести оценку положения сервисного предприятия по отношению к его конкурентам используя методику построения конкурентного профиля.
6. Провести диагностику и дать оценку качества обслуживания на сервисном предприятии с использованием изученных методик и инструментов.

Описание заданий:

Цель выполнения задания: приобретение практических умений и навыков проведения организационной диагностика сервисного предприятия.

Объект исследования: любая реальная сервисная организация по выбору магистранта.

В ходе выполнения задания магистрат должен использовать изученные методы и способы диагностики сервисных предприятий. Провести анализ полученных результатов и разработать мероприятия по улучшению системы управления, обосновать их эффективность.

Инструкция по выполнению индивидуального задания:

Индивидуальная практическая работы выполняются в специальной папке на листах формата А4, которые должны быть скреплены. Первый лист должен содержать сведения об исполнителе. Отчет оформляется по специально заданной структуре и предоставляется для оценивания преподавателю с целью проверки за неделю до проведения защиты практического задания.

Структура отчета практической работы

1. Титульный лист с темой индивидуального задания и указанием Ф.И.О. магистранта, группа, факультет, специальность
2. Цель и задачи работы. Формулируются в соответствии с методикой проведения исследования. Краткое описание сервисного предприятия.
3. Ход работы. Использование соответствующих диагностических инструментов и проведение необходимых экспертиз измерения.
4. Результаты предоставляются в форме расчетов, составления графиков, сводных таблиц с целью анализа полученных результатов
5. Обработка результатов, выводы, предложения.

В процессе работы магистранты проводят соответствующие исследования с использованием изученных методик проведения диагностики сервисных предприятий. Проводят измерение необходимых показателей, заполняют определенной формы и таблицы, проводят расчеты, составляют графики, проводят анализ и формируют выводы по конечным результатам каждого этапа исследования. Результаты исследования оформляются в виде отчета каждым студентом с методикой работы, необходимыми расчетами, графиками и выводами.

Защита индивидуального задания проводится на практическом занятии форме мультимедийной презентации, которая может содержать графики, схемы, таблицы, рисунки и т.п., сводные результаты и выводы, с последующим обсуждением полученных результатов.

Критерии оценки:

Максимальное количество 60 баллов за задание:

- 60-50 баллов выставляется магистру, 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;
- 49-31 балла если обучающийся раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса;
- 30-10 балла если обучающийся обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты;
- 9- баллов если обучающийся не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете, но представил задание
- 0- индивидуальное задание не представлено.

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов освоения образовательной программы.

Процедуры оценивания включают в себя текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Текущий контроль успеваемости проводится с использованием оценочных средств, представленных в п. 2 данного приложения. Результаты текущего контроля доводятся до сведения студентов до промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета. Зачет проводится по расписанию промежуточной аттестации.

Зачет проводится в устной форме по вопросам представленных в пункте 2. Результаты аттестации заносятся в зачетную ведомость и зачетную книжку студента.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебным планом предусмотрены следующие виды занятий: практические занятия.

В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания и умения по ряду вопросов, развиваются навыки описания и анализа основных технологических процессов на предприятиях сервиса.

При подготовке к практическим занятиям каждый магистрант должен:

- изучить рекомендованную учебную литературу;
- подготовить ответы на все вопросы по изучаемой теме;
- выполнить задания. Рекомендованные преподавателем.

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

Вопросы, не рассмотренные на 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. 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.

Для подготовки к занятиям, текущему контролю и промежуточной аттестации студенты могут воспользоваться электронно-библиотечными системами. Также обучающиеся могут взять на дом необходимую литературу на абонементе университетской библиотеки или воспользоваться читальными залами.

Методические рекомендации по написанию, требования к оформлению реферата

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 Times New Roman, 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 отсылает читателя, например, если в тексте автор обращается к Федеральному Закону, то пишет .

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. 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).

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 страницах;
- выбор удачной цветовой гаммы: использование не слишком ярких, неумоительных 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.