МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

«Забайкальский государственный университет»

(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Факультет естественных наук, математики и технологий

Кафедра теории и методики профессионального образования, сервиса и технологий

**УЧЕБНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

**для студентов заочной формы обучения**

**(с полным сроком обучения)**

**по дисциплине «Технологии управления предприятием сервиса»**

наименование дисциплины (модуля)

для направления подготовки (специальности) 43.03.01 «Сервис»

код и наименование направления подготовки (специальности)

Направленность ОП «Социально-культурный сервис», «Сервис в индустрии моды и красоты»

Общая трудоёмкость дисциплины – 2 зачётных единицы.

Форма текущего контроля в семестре – реферат, практические задания.

Курсовая работа – нет.

Форма промежуточного контроля – зачет (10 сем.)

**Содержание дисциплины**

1. Информационные и интеллектуальные технологии управления.
2. Технологии управления персоналом.

**Фонды оценочных средств**

***Вопросы к зачёту по дисциплине:***

1. Деятельность человека и управленческая деятельность человека
2. Построение информационного пространства для описания деятельности человека
3. Построение классификации технологий деятельности с использованием концепции информационного пространства: двухкомпонентные абстрактные информационные автоматы (2АИА) в информационном пространстве
4. Совместная управленческая деятельность людей и ее моделирование с помощью 2АИА
5. Иерархические структуры управления как иерархические системы, построенные из 2АИА
6. Классификация целей управления: целевое пространство руководителя как пример информационного пространства
7. Технология описания выполнения управленцем заданных функциональных обязанностей (использование типа 2АИА управленца для прогноза результатов его деятельности)
8. Природные ограничения на карьеру управленца и пути их преодоления. Преодолимые и непреодолимые ограничения
9. Общий подход к решению стандартных задач в управлении персоналом
10. Построение мотивационного пространства для управленца на основе 2АИА
11. Нормативные схемы управления: стандартные схемы описания деятельности управленца
12. Управление обучением персонала: стили обучения как проявление типа 2АИА для управленца
13. Методологические и методические основы для построения методик для определения типа 2АИА для человека
14. Содержание информации и функции внутрифирменной системы информации
15. Технология информационной деятельности
16. Виды технических средств, используемых во внутрифирменной системе информации
17. Виды информационной технологии
18. Комплексная автоматизированная обработка информации
19. Специализированный аппарат управления внутрифирменной системой информации

*Примерные темы рефератов*

1. Технологическое многообразие менеджмента
2. Проектирование технологий менеджмента
3. Методологические основы проекта создания и внедрения технологий современного менеджмента
4. Фактор времени и технологии правления
5. Расширение функциональных возможностей механизмов комплексного оценивания
6. Управление инновациями
7. Управление рисками
8. Власть и лидерство в деятельности менеджеров
9. Мотивация в управлении
10. Активизация человеческих ресурсов
11. Технологии информационно-аналитической поддержки управленческих решений
12. Кадровые технологии управления
13. Грейдинг
14. Аутсорсинг и аутстаффинг
15. Методы поиска новых идей и решений
16. Бенчмаркинг
17. Маркетинговый подход в управлении
18. Решение проблем дефицита времени
19. Инструментальные средства технологий современного менеджмента
20. Программный комплекс «Декон»

**Практические занятия**

**Занятие 1. Построение информационного пространства и классификация технологий деятельности человека**

Задача практических занятий: обучить студента относить данные к определенной компоненте информационного пространства (то есть – *раскладывать* данные на компоненты) и производить типирование конкретного человека.

**Занятие 2. Функциональные обязанности и тип 2АИА для управленца. Примеры**

Задача практических занятий: обучить студента выражать функциональные обязанности или требования к выполнению конкретной деятельности через компоненты информационного пространства и/или через дихотомии, применяемые при определении типа 2АИА.

**Занятие 3. Классификация целей при управлении**

Задача практических занятий: обучить студента формулировать цель в рамках одной из компонент информационного пространства.

**Занятие 4. Совместная управленческая деятельность людей. Иерархическое управление**

Задача практических занятий: обучить студента формировать иерархическое дерево целей, а также иерархически организованные системы для управления заданным объектом социальной и/или экономической природы.

**Занятие 5. Проявление парных отношений в управленческой деятельности. Примеры**

Задача практических занятий: обучить студента оптимизировать совместную деятельность двух и большего количества людей.

**Занятие 6. Пример: прогноз адаптационных свойств фирмы**

Задача практических занятий: обучить студента организационным способам использования типологии 2АИА и Социальных Технологий в практике его консалтинговой деятельности.

**Занятие 7. Нормативные схемы при управлении: стандарт описания деятельности управленца**

Задача практических занятий: обучить студента постановке задач на управление персоналом конкретной фирмы и способам их решения с использованием типологии 2АИА и Социальных Технологий.

**Занятие 8. Информационные и интеллектуальные технологии в управлении**

Задача практических занятий: обучить студента выбору информационных технологий для управленческой деятельности.

**Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

**Основная литература**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

1. [Балаева, О. Н.](http://ek.zabspu.ru/cgi/irbis64r_01/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=IBIS&P21DBN=IBIS&S21STN=1&S21REF=1&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=1&S21P03=A=&S21STR=%D0%91%D0%B0%D0%BB%D0%B0%D0%B5%D0%B2%D0%B0,%20%D0%9E.%20%D0%9D.) Управление организациями сферы услуг: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки "Менеджмент" / О. Н. Балаева, М. Д. Предводителева ; Гос. ун-т, Высш. шк. экономики. - М.: Издат. дом Гос. ун-та Высш. шк. экономики, 2010. - 154 с. (12)
2. Менеджмент / Руденко Андрей Михайлович [и др.]. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2015. - 215 с.(3)
3. [Пищулов, В. М.](http://ek.zabspu.ru/cgi/irbis64r_01/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=IBIS&P21DBN=IBIS&S21STN=1&S21REF=1&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=1&S21P03=A=&S21STR=%D0%9F%D0%B8%D1%89%D1%83%D0%BB%D0%BE%D0%B2,%20%D0%92.%20%D0%9C.) Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Социально-культурный сервис и туризм" / В. М. Пищулов. - М. : Академия, 2010. - 238 с. (19)
4. Менеджмент : учебник / М. Л. Разу [и др.] ; под ред. М.Л. Разу. - 3-е изд., стер. - Москва : Кнорус, 2013. - 478 с. (1)
5. Одинцов, Борис Ефимович. Информационные системы **управления** эффективностью бизнеса : Учебник и практикум / Одинцов Борис Ефимович; Одинцов Б.Е. - М. : Издательство Юрайт, 2017. - 206. [электронный ресурс]
6. Романова, Юлия Дмитриевна. Информационные **технологии** в менеджменте (управлении) : Учебник и практикум / Романова Юлия Дмитриевна; Романова Ю.Д. - Отв. ред. - М. : Издательство Юрайт, 2017. - 478[электронный ресурс]

5.Саак А. Э. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учеб. пособие / Саак Андрей Эрнестович, Пшеничных Юлия Алексеевна. - СПб. : Питер, 2010. - 512с. (10)

* 1. **Дополнительная литература**

1. Бобрешова И. П.Конфликтология. Практикум / И. П. Бобрешова, В. К. Воробьев ; И.П. Бобрешова; В.К. Воробьев. - Оренбург : ОГУ, 2015. - 102 с.(1)
2. Базаров Тахир Юсупович. **Управление** персоналом : учебник / Базаров Тахир Юсупович. - 10-е изд., стер. - Москва : Академия, 2012. - 224с. (3)
3. [Безрутченко, Ю. В.](http://ek.zabspu.ru/cgi/irbis64r_01/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=IBIS&P21DBN=IBIS&S21STN=1&S21REF=1&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=1&S21P03=A=&S21STR=%D0%91%D0%B5%D0%B7%D1%80%D1%83%D1%82%D1%87%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%BE,%20%D0%AE.%20%D0%92.) Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие / Ю. В. Безрутченко. - М. : Дашков и К, 2010. - 232 с.(14)
4. Бикташева, Л. П. Гиевая, Т. С. Жданова. - М. : Альфа-М, 2010. - 272 с. – ( 5)
5. [Велединский, В. Г.](http://ek.zabspu.ru/cgi/irbis64r_01/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=IBIS&P21DBN=IBIS&S21STN=1&S21REF=1&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=1&S21P03=A=&S21STR=%D0%92%D0%B5%D0%BB%D0%B5%D0%B4%D0%B8%D0%BD%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B9,%20%D0%92.%20%D0%93.) Сервисная деятельность: учебник для студентов вузов, обучающихся по направлению 230000 "Специальности сервиса", и для студентов образоват. учреждений СПО, обучающихся по направлениям 100100 "Сервис", 071400 "Социально-культурная деятельность" / В. Г. Велединский. - М. : Кнорус, 2010. - 175 с. ( 11)
6. Веснин Владимир Рафаилович. **Управление персоналом** в схемах : учеб. пособие / Веснин Владимир Рафаилович. - Москва : Проспект, 2015. - 96 с. (1)
7. Гражданский кодекс Российской Федерации (части первая, вторая, третья, четвертая). По состоянию на 15 июня 2011 года : комментарии к изменениям, принятым в 2009-2011гг. / Новосибирск : Сибирское университетское издательство, 2011 .— 476с. (1)
8. [Герчикова, И. Н.](http://ek.zabspu.ru/cgi/irbis64r_01/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=IBIS&P21DBN=IBIS&S21STN=1&S21REF=1&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=1&S21P03=A=&S21STR=%D0%93%D0%B5%D1%80%D1%87%D0%B8%D0%BA%D0%BE%D0%B2%D0%B0,%20%D0%98.%20%D0%9D.) Менеджмент: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / И. Н. Герчикова. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ, 2010. - 499 с. (16)
9. [Дежкина, И. П.](http://ek.zabspu.ru/cgi/irbis64r_01/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=IBIS&P21DBN=IBIS&S21STN=1&S21REF=1&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=1&S21P03=A=&S21STR=%D0%94%D0%B5%D0%B6%D0%BA%D0%B8%D0%BD%D0%B0,%20%D0%98.%20%D0%9F.) Гармоничный менеджмент: научное издание / И. П. Дежкина, Г. А. Поташева. - М.: ИНФРА-М, 2010. - 92 с. ( 5)
10. [Дурович, А. П.](http://ek.zabspu.ru/cgi/irbis64r_01/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=IBIS&P21DBN=IBIS&S21STN=1&S21REF=1&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=1&S21P03=A=&S21STR=%D0%94%D1%83%D1%80%D0%BE%D0%B2%D0%B8%D1%87,%20%D0%90.%20%D0%9F.) Маркетинг в туризме: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности 100103 "Социально-культурный сервис и туризм" / А. П. Дурович. - М. : ИНФРА-М, 2010. - 314 с. - (Высшее образование). ( 11)
11. Иванова, Екатерина Викторовна. Предпринимательское право : учеб. для бакалавров / Иванова Екатерина Викторовна. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юрайт, 2014. - 269 с (10)
12. Инновационный менеджмент: учеб. пособие для студентов вузов обучающихся по специальности "Менеджмент организации" / К. В. Балдин [и др.]. - 2-е изд., стер. - М. : Академия, 2010. - 363 с (31)
13. История менеджмента: учеб. пособие по специальности "Менеджмент организации" / [Э. М. Коротков [и др.]]. - М. : ИНФРА-М, 2010. - 239 с.(3)
14. [Кара, А. Н.](http://ek.zabspu.ru/cgi/irbis64r_01/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=IBIS&P21DBN=IBIS&S21STN=1&S21REF=1&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=1&S21P03=A=&S21STR=%D0%9A%D0%B0%D1%80%D0%B0,%20%D0%90.%20%D0%9D.) Экономика сферы обслуживания: учеб. пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности "Экономика и управление" / А. Н. Кара, Е. Е. Спиридонова, Н. А. Воронина ; под ред. Л. И. Ерохиной. - М.: Академия, 2010. - 319 с. (9)
15. [Кнышова, Е. Н.](http://ek.zabspu.ru/cgi/irbis64r_01/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=IBIS&P21DBN=IBIS&S21STN=1&S21REF=1&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=1&S21P03=A=&S21STR=%D0%9A%D0%BD%D1%8B%D1%88%D0%BE%D0%B2%D0%B0,%20%D0%95.%20%D0%9D.) Менеджмент гостеприимства: учеб. пособие для студентов вузов / Е. Н. Кнышова, Ю. М. Белозерова. - М. : Форум : ИНФРА-М, 2010. - 511 с. (5)
16. [Котлер, Ф.](http://ek.zabspu.ru/cgi/irbis64r_01/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=IBIS&P21DBN=IBIS&S21STN=1&S21REF=1&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=1&S21P03=A=&S21STR=%D0%9A%D0%BE%D1%82%D0%BB%D0%B5%D1%80,%20%D0%A4.%20) Маркетинг менеджмент: экспресс-курс / Ф. Котлер, К. Л. Келлер. - 3-е изд. - М. ; СПб. ; Нижний Новгород : Питер, 2010. - 479 с. (26)
17. Кузнецова, Елена Владимировна. Управление портфелем проектов как инструмент реализации корпоративной стратегии : Учебник / Кузнецова Елена Владимировна; Кузнецова Е.В. - 2-е изд. - М. : Издательство Юрайт, 2017. - 244[электронный ресурс]
18. [Лойко, О. Т.](http://ek.zabspu.ru/cgi/irbis64r_01/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=IBIS&P21DBN=IBIS&S21STN=1&S21REF=1&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=1&S21P03=A=&S21STR=%D0%9B%D0%BE%D0%B9%D0%BA%D0%BE,%20%D0%9E.%20%D0%A2.) Сервисная деятельность: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям и направлениям укрупненной группы направлений "Сфера обслуживания" / О. Т. Лойко. - 2-е изд., стереотип. - М. : Академия, 2010. - 303 с. – (17)
19. [Малахова, Н. Н.](http://ek.zabspu.ru/cgi/irbis64r_01/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=IBIS&P21DBN=IBIS&S21STN=1&S21REF=1&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=1&S21P03=A=&S21STR=%D0%9C%D0%B0%D0%BB%D0%B0%D1%85%D0%BE%D0%B2%D0%B0,%20%D0%9D.%20%D0%9D.) Инновации в туризме и сервисе: научное издание / Н. Н. Малахова, Д. С. Ушаков. - 2-е изд., перераб. и доп. - Ростов н/Д. : Феникс : МарТ, 2010. - 244 с. (10)
20. [Малюк, В. И.](http://ek.zabspu.ru/cgi/irbis64r_01/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=IBIS&P21DBN=IBIS&S21STN=1&S21REF=1&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=1&S21P03=A=&S21STR=%D0%9C%D0%B0%D0%BB%D1%8E%D0%BA,%20%D0%92.%20%D0%98.) Менеджмент: деловые ситуации, практические задания, курсовое проектирование: практикум для студентов вузов, обучающихся по специальности 080502 "Экономика и управление на предприятии (по отраслям)" / В. И. Малюк. - М.: Кнорус, 2010. - 292 с. (4)
21. Менеджмент : учебник / Песоцкая Елена Владимировна [и др.] ; под ред. А.Н. Петрова. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Юрайт, 2012. - 645 с. – (1)
22. Основы менеджмента: учеб. пособие по направлению "Менеджмент" / Всерос. акад. внешней торговли ; под ред. В. И. Королева. - М. : Магистр : ИНФРА-М, 2010. - 620 с. (5)
23. Основы управления организациями : учеб. пособие / Мельников Владимир Павлович [и др.]. - Старый Оскол : ТНТ, 2013. - 512 с. (5)
24. Романова, Юлия Дмитриевна. Информационные **технологии** в управлении персоналом : Учебник и практикум / Романова Юлия Дмитриевна; Романова Ю.Д., Винтова Т.А., Коваль П.Е. - 2-е изд. - М. : Издательство Юрайт, 2017. - 316[электронный ресурс]
25. [Советов, В. М.](http://ek.zabspu.ru/cgi/irbis64r_01/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=IBIS&P21DBN=IBIS&S21STN=1&S21REF=1&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=1&S21P03=A=&S21STR=%D0%A1%D0%BE%D0%B2%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B2,%20%D0%92.%20%D0%9C.) Основы функционирования систем сервиса: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности 100101 "Сервис" / В. М. Советов, В. М. Артюшенко. - М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2010. - 623 с. (15)
26. Сфера услуг: экономика, менеджмент, маркетинг: практикум: учеб. пособие для студентов вузов / под ред. Т. Д. Бурменко. - М.: Кнорус, 2010. - 422 с. (11)
27. Теория и практика управления человеческими ресурсами : материалы III Международной очно-заочной науч.-практической конф. / отв. ред. И.Р. Казарян. - Чита : ЗабГУ, 2016. - 126 с.(5)
28. [Тимохина, Т. Л.](http://ek.zabspu.ru/cgi/irbis64r_01/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=IBIS&P21DBN=IBIS&S21STN=1&S21REF=1&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=1&S21P03=A=&S21STR=%D0%A2%D0%B8%D0%BC%D0%BE%D1%85%D0%B8%D0%BD%D0%B0,%20%D0%A2.%20%D0%9B.) Организация приема и обслуживания туристов: учеб. пособие для студентов, обучающихся по специальности 080502 "Экономика и управление на предприятии сферы обслуживания" (туризм и гостиничное хозяйство) / Т. Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Форум : ИНФРА-М, 2010. - 351 с. – (11)
29. [Чудновский, А. Д.](http://ek.zabspu.ru/cgi/irbis64r_01/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=IBIS&P21DBN=IBIS&S21STN=1&S21REF=1&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=1&S21P03=A=&S21STR=%D0%A7%D1%83%D0%B4%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B9,%20%D0%90.%20%D0%94.) Управление индустрией туризма России в современных условиях: учеб. пособие для студентов вузов / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова. - М.: Кнорус, 2010. - 416 с. (7)
30. Шилова Валентина Александровна. Коммуникативное поле управления: теория, методология, практика : моногр. / Шилова Валентина Александровна. - Москва : Логос, 2015. - 204 с. (1)

**Собственные учебные пособия**

1. Мелихова М.И., Наумова Т.В. Основы предпринимательства: Учебно-методическое пособие для студентов по направлению 100100.62 Сервис, специальности 100110.65 Домоведение. М.И. Мелихова, Т.В. Наумова ; Забайкал. гос. ун-та. – Чита, 2013. – 130 с.

2.Мелихова МИ и др. Учебно-методический комплекс по дисциплинам профессиональногоцикла (базовая (общепрофессиональная) часть. разработан в соответствии с ФГОС ВПО по направлению 100100.62 Сервис, специальность 100110.65 Домоведение / М.И. Мелихова, Т.В. Наумова, А.Ю. Устюжина, А.В. Шевкун; ЗабГУ.-Чита, 2013. - 309

**Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы\***

\*Указываются базы данных, информационно-справочные и поисковые системы необходимые для проведения конкретных видов занятий по дисциплине.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Название сайта | Электронный адрес | Виды занятий |
|  | Электронно-библиотечная система «КнигаФонд» | [www.knigafund.ru](http://www.knigafund.ru) | Самостоятельная работа, подготовка презентаций, рефератов, интеллектуальных карт. Подготовка к деловым играм, решение конкретных ситуаций |
|  | Научная электронная библиотека elibrary | <http://elibrary.ru/> |
|  | Электронно-библиотечная системаiprbooks | <http://www.iprbookshop.ru> |
|  | Электронная библиотека диссертаций | <http://www.diss.rsl.ru/> |
|  | Административно-управленческий портал | http://www.aup.ru |
|  | Понятие и необходимость финансов | http://[www.finansistio.ru](http://www.finansistio.ru/finansy/planirovanie_finansov_) |
|  | Энциклопедия маркетинга | http://[www.marketing.spb.ru](http://www.marketing.spb.ru) |
|  | Планирование партнерства | http://www.plan.partnerstvo.ru |
|  | Агенство инвестиционного синтеза | http://[www.zinsin.ru](http://www.zinsin.ru/new0609_23.htm) |
|  | Сайт государственных органов власти | [www.gov.ru](http://www.gov.ru) |
|  | Сайт о менеджменте, маркетинге и рекламе | [www.manager.ru](http://www.manager.ru) |

**Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Оборудование: установки для демонстраций основных вопросов курса, мультимедийное и компьютерное оборудование (ауд. 121, 100, 111).

Коллекция видеофильмов и DVD диски: цикл электронных презентаций учебного материала.

**Методические рекомендации по организации изучения дисциплины (по усмотрению разработчика программы)**

**Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов**

При организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Технологии управления предприятием сервиса» используются различные формы и методы, в том числе консультирование, работа над текстами, нормативными документами, разбор конкретных ситуаций, подготовка к проведению круглого стола, подготовка кейса, реферата, презентации.

Одна из форм самостоятельной работы студентов, используемая при изучении дисциплины в практических занятиях - составление интеллектуальных карт. Техника составления интеллектуальных карт (англ. mindmapping), разработанна Тони Бьзеном (Tony Buzan) в 1960-х годах, она облегчает студентам создание общего представления, общего понимания проблемы и при помощи простых средств приводит к новым идеям, активизирует пространственно-образное мышление, делает возможным новую точку зрения на ту или иную проблему, еѐ можно заново структурировать, выделить существенные аспекты, установить новые связи и осветить второстепенные, попутные вопросы.

Техника составления интеллектуальных карт может эффективно использоваться студентами для анализа проблем, планирования и разработки стратегии, создания общего представления или общей картины сложных вопросов, подготовки презентаций, выступлений, статей и т.п.

В самостоятельной работе широко используются практические ситуационные задачи, охватывающие широкий круг проблем, с которыми соприкасается будущий или уже работающий менеджер в своей профессиональной деятельности, например: техническая, экономическая, юридическая, производственная, психологическая, этическая, организационная, социальная и т. п. Содержание учебной ситуации может быть связано со следующими объектами, процессами, явлениями: внедрением новой техники или технологии; введением инноваций; осуществлением реорганизаций; созданием новой фирмы или ее подструктуры; изменением организационного поведения; внедрением новых форм оплаты труда; неэффективным стилем руководства и т. д.

Еще одна форма самостоятельной работы – тестирование. Психологические тесты помогут студентам в оценивании различных ситуаций, в определении собственного отношения и своего места в профессиональной деятельности, создадут почву для размышления и возможность самосовершенствования. Студентам предлагается примерный перечень психологических тестов, которые они могут пройти:

1. Способны ли вы быть руководителем?
2. Начальник или подчиненный
3. Можете ли Вы управлять людьми
4. Лидер ли Вы?
5. Способны ли Вы ориентироваться в любой ситуации
6. Тест коммуникативных умений
7. Ваша коммуникативная установка
8. [Способны ли Вы стать менеджером](http://bgumanagement2009.narod.ru/test/test_08.html)
9. Умение рационально использовать время
10. Исследование коммуникативных и организаторских склонностей
11. Шкала оценки потребности в достижении
12. Методика определения стиля руководства
13. Методика исследования ригидности
14. Методика «Лидер»
15. Выход из трудных жизненных ситуаций
16. Уровень субъективного контроля (УСК)
17. [«Эффективность лидерства»](http://bgumanagement2009.narod.ru/test/test_17.html)
18. Стиль руководства коллективом
19. Врожденная агрессивность как одна из причин конфликта
20. Тест К.Томаса
21. Какая у Вас репутация
22. [Опросник аффилиации](http://bgumanagement2009.narod.ru/test/test_22.html)
23. [Определение направленности личности](http://bgumanagement2009.narod.ru/test/test_23.html)
24. [Тест предпринимательских и менеджерских способностей](http://bgumanagement2009.narod.ru/test/test_24.html)
25. [Изучение социально-психологического климата в коллективе](http://bgumanagement2009.narod.ru/test/test_25.html)
26. Тест для менеджеров по рекламе
27. Тест на отношение к риску
28. Открыты ли Вы новому
29. Умеете ли вы вести переговоры

Разработчик:

Зав. кафедрой ТМПОСиТ МИ. Мелихова

(должность, подпись, ФИО)

ПАСПОРТ

ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине «Технологии управления предприятием сервиса»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | №  темы | Контролируемые разделы (темы) дисциплины\* | Наименование  оценочного средства |
|  | 1.1. | Построение информационного пространства и классификация технологий деятельности человека | *Контрольная работа по модулю*  *Конспект по самостоятельно изученным темам.*  *Интеллектуальные карты*  Отчет по практической работе |
| 1..2 | Функциональные обязанности и тип 2АИА для управленца. |
| 2. | 2.1 | Классификация целей при управлении | *Собеседование*  *Конспект по самостоятельно изученным темам.*  *Интеллектуальные карты*  Отчет по практической работе |
| 2.2 | Совместная управленческая деятельность людей. Иерархическое управление |
| 3. | 3.1 | Проявление парных отношений в управленческой деятельности. | *Контрольная работа по модулю*  *Интеллектуальные карты*  Отчет по практической работе |
| 3.2 | Нормативные схемы при управлении: стандарт описания деятельности управленца |
| 4. | 4.1 | Информационные технологии в управлении | *Контрольная работа по модулю*  *Собеседование*  *Конспект по самостоятельно изученным темам.*  *Интеллектуальные карты*  Контрольная работа  Отчет по практической работе |
| 4.2 | История развития интеллектуальных технологий и их применение в различных отраслях производства. |
| **зачет** | | | |

***Вопросы к зачёту по дисциплине:***

1. Деятельность человека и управленческая деятельность человека
2. Построение информационного пространства для описания деятельности человека
3. Построение классификации технологий деятельности с использованием концепции информационного пространства: двухкомпонентные абстрактные информационные автоматы (2АИА) в информационном пространстве
4. Совместная управленческая деятельность людей и ее моделирование с помощью 2АИА
5. Иерархические структуры управления как иерархические системы, построенные из 2АИА
6. Классификация целей управления: целевое пространство руководителя как пример информационного пространства
7. Технология описания выполнения управленцем заданных функциональных обязанностей (использование типа 2АИА управленца для прогноза результатов его деятельности)
8. Природные ограничения на карьеру управленца и пути их преодоления. Преодолимые и непреодолимые ограничения
9. Общий подход к решению стандартных задач в управлении персоналом
10. Построение мотивационного пространства для управленца на основе 2АИА
11. Нормативные схемы управления: стандартные схемы описания деятельности управленца
12. Управление обучением персонала: стили обучения как проявление типа 2АИА для управленца
13. Методологические и методические основы для построения методик для определения типа 2АИА для человека
14. Содержание информации и функции внутрифирменной системы информации
15. Технология информационной деятельности
16. Виды технических средств, используемых во внутрифирменной системе информации
17. Виды информационной технологии
18. Комплексная автоматизированная обработка информации
19. Специализированный аппарат управления внутрифирменной системой информации

*Примерные темы рефератов*

1. Технологическое многообразие менеджмента
2. Проектирование технологий менеджмента
3. Методологические основы проекта создания и внедрения технологий современного менеджмента
4. Фактор времени и технологии правления
5. Расширение функциональных возможностей механизмов комплексного оценивания
6. Управление инновациями
7. Управление рисками
8. Власть и лидерство в деятельности менеджеров
9. Мотивация в управлении
10. Активизация человеческих ресурсов
11. Технологии информационно-аналитической поддержки управленческих решений
12. Кадровые технологии управления
13. Грейдинг
14. Аутсорсинг и аутстаффинг
15. Методы поиска новых идей и решений
16. Бенчмаркинг
17. Маркетинговый подход в управлении
18. Решение проблем дефицита времени
19. Инструментальные средства технологий современного менеджмента
20. Программный комплекс «Декон»

**Практические занятия**

**Занятие 1. Построение информационного пространства и классификация технологий деятельности человека**

Задача практических занятий: обучить студента относить данные к определенной компоненте информационного пространства (то есть – *раскладывать* данные на компоненты) и производить типирование конкретного человека.

**Занятие 2. Функциональные обязанности и тип 2АИА для управленца. Примеры**

Задача практических занятий: обучить студента выражать функциональные обязанности или требования к выполнению конкретной деятельности через компоненты информационного пространства и/или через дихотомии, применяемые при определении типа 2АИА.

**Занятие 3. Классификация целей при управлении**

Задача практических занятий: обучить студента формулировать цель в рамках одной из компонент информационного пространства.

**Занятие 4. Совместная управленческая деятельность людей. Иерархическое управление**

Задача практических занятий: обучить студента формировать иерархическое дерево целей, а также иерархически организованные системы для управления заданным объектом социальной и/или экономической природы.

**Занятие 5. Проявление парных отношений в управленческой деятельности. Примеры**

Задача практических занятий: обучить студента оптимизировать совместную деятельность двух и большего количества людей.

**Занятие 6. Пример: прогноз адаптационных свойств фирмы**

Задача практических занятий: обучить студента организационным способам использования типологии 2АИА и Социальных Технологий в практике его консалтинговой деятельности.

**Занятие 7. Нормативные схемы при управлении: стандарт описания деятельности управленца**

Задача практических занятий: обучить студента постановке задач на управление персоналом конкретной фирмы и способам их решения с использованием типологии 2АИА и Социальных Технологий.

**Занятие 8. Информационные и интеллектуальные технологии в управлении**

Задача практических занятий: обучить студента выбору информационных технологий для управленческой деятельности.