

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**  
**Федеральное государственное автономное образовательное**  
**учреждение высшего образования "Пермский**  
**государственный национальный исследовательский**  
**университет"**

Авторы-составители: **Лимпинская Алла Андреевна**

Рабочая программа дисциплины  
**МЕНЕДЖМЕНТ В СФЕРЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ**  
Код УМК 101278

Утверждено  
Протокол №9  
от «17» мая 2024 г.

Пермь, 2024

## **1. Наименование дисциплины**

Менеджмент в сфере обслуживания

## **2. Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина входит в обязательную часть Блока « Б.1 » образовательной программы по направлениям подготовки (специальностям):

Направление подготовки: **43.03.01** Сервис  
направленность Социально-культурный сервис

### **3. Планируемые результаты обучения по дисциплине**

В результате освоения дисциплины **Менеджмент в сфере обслуживания** у обучающегося должны быть сформированы следующие компетенции:

**43.03.01** Сервис (направленность : Социально-культурный сервис)

**ОПК.1** Способен понимать закономерности развития экономической системы и ориентируясь на них предлагать обоснованные организационно-управленческие решения в рамках своей профессиональной деятельности

#### **Индикаторы**

**ОПК.1.2** Имеет представление об основных принципах и способах функционирования и управления экономическими системами, может их назвать, понимает порядок и случаи их применения

**ОПК.4** Владеет знанием основ современной философии и концепций управления персоналом

#### **Индикаторы**

**ОПК.4.1** Понимает сущность и задачи, принципы и методы управления персоналом

**ОПК.4.2** Оценивает варианты способов, методов и технологий управления персоналом для выполнения задач в рамках своей профессиональной деятельности

#### 4. Объем и содержание дисциплины

<b>Направление подготовки</b>	43.03.01 Сервис (направленность: Социально-культурный сервис)
<b>форма обучения</b>	очная
<b>№№ триместров, выделенных для изучения дисциплины</b>	7
<b>Объем дисциплины (з.е.)</b>	4
<b>Объем дисциплины (ак.час.)</b>	144
<b>Контактная работа с преподавателем (ак.час.), в том числе:</b>	56
<b>Проведение лекционных занятий</b>	28
<b>Проведение практических занятий, семинаров</b>	28
<b>Самостоятельная работа (ак.час.)</b>	88
<b>Формы текущего контроля</b>	Входное тестирование (1) Защищаемое контрольное мероприятие (1) Итоговое контрольное мероприятие (1) Письменное контрольное мероприятие (1)
<b>Формы промежуточной аттестации</b>	Экзамен (7 триместр)

## **5. Аннотированное описание содержания разделов и тем дисциплины**

### **Общие положения теории менеджмента в индустрии гостеприимства**

Понятие менеджмента и его содержание. Принципы и законы управления. Миссия, цель и задачи организации. Специфика управления организацией сферы обслуживания. Внутренняя и внешняя среда организации сферы услуг.

### **Теоретические аспекты менеджмента**

Определение менеджмента. Содержание менеджмента. Понятия субъекта, объекта управления, обратной связи. Основные принципы и законы менеджмента.

### **Миссия, цель и задачи организации**

Содержание и сущность миссии организации. Цели и задачи в системе современного менеджмента. Характеристики целей. Требования, предъявляемые к постановке целей. Понятие "задача" в менеджменте. Дерево целей.

### **Особенности управления организацией сферы услуг**

Классификация предприятий сферы услуг. Характерные черты услуг. Специфика сервисного менеджмента.

### **Внутренняя и внешняя среда организации сферы услуг**

Характеристика и основные элементы внешней и внутренней среды организаций сервиса и туризма. Направления и способы анализа внутренней и внешней среды организации сферы услуг.

### **Контрольное мероприятие 1**

Контрольное тестирование по теме "Общие положения теории менеджмента в индустрии гостеприимства"

### **Организация процесса управления на предприятиях сферы обслуживания**

Основные функции управления: планирование, организация, мотивация, контроль. Организационная культура предприятия сферы обслуживания. Роль руководителя на предприятиях сферы обслуживания.

### **Планирование в организациях сферы обслуживания**

Понятие планирования. Функции планирования. Длительность планового периода. Стратегическое планирование: структура, типы стратегий, факторы выбора стратегии. Тактическое и оперативное планирование.

### **Понятие и виды организационных структур управления на предприятиях сферы обслуживания**

Организация управления предприятием сферы услуг: содержания функции организации, принципы и уровни управления. Организационная структура управления: этапы формирования, направления деятельности, факторы выбора, типы.

### **Принципы и методы управления персоналом на предприятиях сферы обслуживания**

Основные принципы управления персоналом сервисных предприятий: делегирование полномочий, поощрение инициатив, особенности организации контроля и дисциплины. Значение команды в управлении организацией: факторы формирования и стратегии ослабления. Развитие контактного персонала.

### **Мотивация персонала организации сферы услуг**

Понятие мотивации. Потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение. Методы стимулирования труда. Тактики повышения эффективности труда. Содержательные теории мотивации: иерархия потребностей

Маслоу, теория приобретенных потребностей МакКлелланда, теория двух факторов Герцберга.  
Процессуальные теории мотивации: теория ожидания, теория справедливости, модель Портера-Лоулера.

### **Организация контроля на предприятиях сферы услуг**

Понятие контроля, его принципы и задачи. Этапы организации контроля. Виды контроля. Эффективный контроль: характеристика и рекомендации по организации. Автоматизированные системы контроля на предприятиях сферы обслуживания.

### **Контрольное мероприятие 2**

Защита проекта управленческой деятельности одной из организаций сферы обслуживания.

### **Организационная культура предприятий сервиса**

Понятие, структура, содержание организационной культуры. Формирование, поддержание и изменение организационной культуры. Влияние культуры на организационную эффективность.

### **Личность менеджера в системе управления предприятием в сфере сервиса**

Качества современного менеджера. Стили управления на предприятиях сферы обслуживания.

### **Итоговое контрольное мероприятие**

Контрольное тестирование по теме "Организация процесса управления на предприятиях сферы обслуживания"

## **6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Освоение дисциплины требует систематического изучения всех тем в той последовательности, в какой они указаны в рабочей программе.

Основными видами учебной работы являются аудиторские занятия. Их цель - расширить базовые знания обучающихся по осваиваемой дисциплине и систему теоретических ориентиров для последующего более глубокого освоения программного материала в ходе самостоятельной работы. Обучающемуся важно помнить, что контактная работа с преподавателем эффективно помогает ему овладеть программным материалом благодаря расстановке необходимых акцентов и удержанию внимания интонационными модуляциями голоса, а также подключением аудио-визуального механизма восприятия информации.

Самостоятельная работа преследует следующие цели:

- закрепление и совершенствование теоретических знаний, полученных на лекционных занятиях;
- формирование навыков подготовки текстовой составляющей информации учебного и научного назначения для размещения в различных информационных системах;
- совершенствование навыков поиска научных публикаций и образовательных ресурсов, размещенных в сети Интернет;
- самоконтроль освоения программного материала.

Обучающемуся необходимо помнить, что результаты самостоятельной работы контролируются преподавателем во время проведения мероприятий текущего контроля и учитываются при промежуточной аттестации.

Обучающимся с ОВЗ и инвалидов предоставляется возможность выбора форм проведения мероприятий текущего контроля, альтернативных формам, предусмотренным рабочей программой дисциплины. Предусматривается возможность увеличения в пределах 1 академического часа времени, отводимого на выполнение контрольных мероприятий.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

При проведении текущего контроля применяются оценочные средства, обеспечивающие передачу информации, от обучающегося к преподавателю, с учетом психофизиологических особенностей здоровья обучающихся.

## **7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

При самостоятельной работе обучающимся следует использовать:

- конспекты лекций;
- литературу из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля);
- текст лекций на электронных носителях;
- ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимые для освоения дисциплины;
- лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение из перечня информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине;
- методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

## 8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

### Основная:

1. Кустова, И. А. Менеджмент и управление персоналом в организациях общественного питания : учебное пособие для СПО / И. А. Кустова. — Саратов : Профобразование, 2023. — 102 с. — ISBN 978-5-4488-1659-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. <https://www.iprbookshop.ru/134198.html>
2. Экономика труда и управление персоналом : учебник и практикум для вузов / О. В. Кучмаева [и др.] ; под общей редакцией О. В. Кучмаевой. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 331 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17017-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. <https://urait.ru/bcode/544976>
3. Сервис: организация, управление, маркетинг : учебник для бакалавров / Е. Н. Волк, А. И. Зырянов, А. А. Лимпинская, Н. В. Харитоновна. — Москва : Дашков и К, 2019. — 250 с. — ISBN 978-5-394-03140-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <https://www.iprbookshop.ru/85432.html>

### Дополнительная:

1. Скобкин, С. С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 442 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-04473-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://www.urait.ru/bcode/438659>
2. Виханский О. С., Наумов А. И. Менеджмент: учебник / О. С. Виханский, А. И. Наумов. - Москва: Магистр, 2013, ISBN 978-5-9776-0164-1.-576.-Библиогр.: с. 569 - 574
3. Мальшина, Н. А. Менеджмент в сервисе : учебное пособие для бакалавров / Н. А. Мальшина. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 252 с. — ISBN 978-5-394-03276-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/49845.html>
4. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 366 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07713-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://urait.ru/bcode/453849>

## **9. Перечень ресурсов сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины**

<https://msppk.ru/> Мой бизнес. Пермский край

<https://frio.ru/> Федерация рестораторов и отельеров России (ФРиО)

<https://www.atorus.ru/> Ассоциация туроператоров России (АТОР)

<https://atarussia.ru/> Альянс туристических агентств (АТА)

## **10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине**

Образовательный процесс по дисциплине **Менеджмент в сфере обслуживания** предполагает использование следующего программного обеспечения и информационных справочных систем:

Презентационные материалы (слайды по темам лекционных и практических занятий);

Доступ в режиме on-line в Электронную библиотечную систему (ЭБС)

Доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

Офисный пакет приложений «LibreOffice», ALT Linux;

При освоении материала и выполнения заданий по дисциплине рекомендуется использование материалов, размещенных в Личных кабинетах обучающихся ЕТИС ПГНИУ ([student.psu.ru](http://student.psu.ru)).

При организации дистанционной работы и проведении занятий в режиме онлайн могут использоваться:

система видеоконференцсвязи на основе платформы BigBlueButton (<https://bigbluebutton.org/>).

система LMS Moodle (<http://e-learn.psu.ru/>), которая поддерживает возможность использования текстовых материалов и презентаций, аудио- и видеоконтент, а так же тесты, проверяемые задания, задания для совместной работы.

система тестирования Indigo (<https://indigotech.ru/>).

## **11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Аудитория для лекционных занятий, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.

Аудитория для практических занятий, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.

Аудитория для самостоятельной работы, оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.

Помещения Научной библиотеки ПГНИУ

Групповые (индивидуальные) консультации проходят в аудитории, оснащенной презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.

Аудитория для проведения текущего контроля оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.

Помещения научной библиотеки ПГНИУ для обеспечения самостоятельной работы обучающихся:

1. Научно-библиографический отдел, корп.1, ауд. 142. Оборудован 3 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

2. Читальный зал гуманитарной литературы, корп. 2, ауд. 418. Оборудован 7 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

3. Читальный зал естественной литературы, корп.6, ауд. 107а. Оборудован 5 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

4. Отдел иностранной литературы, корп.2 ауд. 207. Оборудован 1 персональным компьютером с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

5. Библиотека юридического факультета, корп.9, ауд. 4. Оборудована 11 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

6. Читальный зал географического факультета, корп.8, ауд. 419. Оборудован 6 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

Все компьютеры, установленные в помещениях научной библиотеки, оснащены следующим программным обеспечением:

Операционная система ALT Linux;

Офисный пакет Libreoffice.

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

**Фонды оценочных средств для аттестации по дисциплине  
Менеджмент в сфере обслуживания**

**Планируемые результаты обучения по дисциплине для формирования компетенции.  
Индикаторы и критерии их оценивания**

**ОПК.1**

**Способен понимать закономерности развития экономической системы и ориентируясь на них предлагать обоснованные организационно-управленческие решения в рамках своей профессиональной деятельности**

<b>Компетенция (индикатор)</b>	<b>Планируемые результаты обучения</b>	<b>Критерии оценивания результатов обучения</b>
<p><b>ОПК.1.2</b> Имеет представление об основных принципах и способах функционирования и управления экономическими системами, может их назвать, понимает порядок и случаи их применения</p>	<p>Знает теорию организации управленческой деятельности в туристских и сервисных организациях. Умеет находить и применять эффективные организационно-управленческие решения. Владеет навыками определения стратегического пути развития сервисного предприятия.</p>	<p align="center"><b>Неудовлетворител</b> не знает основные категории, принципы и законы менеджмента; не знает особенности управления организацией сферы услуг; не умеет анализировать внутреннюю и внешнюю среду сервисного предприятия; не владеет навыками формулирования миссии, цели и задач организаций сферы услуг.</p> <p align="center"><b>Удовлетворительн</b> Знает основные категории, принципы и законы менеджмента; Знает особенности управления организацией сферы услуг; Допускает значительные ошибки в анализе внутренней и внешней среды сервисного предприятия; Сформулированная миссия, цели и задач организаций сферы услуг содержит ошибки, которые препятствуют успешному развитию предприятия сферы услуг.</p> <p align="center"><b>Хорошо</b> Знает основные категории, принципы и законы менеджмента; Знает особенности управления организацией сферы услуг; Допускает незначительные ошибки в анализе внутренней и внешней среды сервисного предприятия; Владеет навыками формулирования миссии, допускает незначительные ошибки при формулировании цели и задач организаций сферы услуг.</p> <p align="center"><b>Отлично</b></p>

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;"><b>Отлично</b></p> <p>Знает основные категории, принципы и законы менеджмента; Знает особенности управления организацией сферы услуг; Умеет проводить анализ внутренней и внешней среды сервисного предприятия; Владеет навыками формулирования миссии, цели и задач организаций сферы услуг.</p>

#### **ОПК.4**

#### **Владеет знанием основ современной философии и концепций управления персоналом**

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p><b>ОПК.4.2</b> Оценивает варианты способов, методов и технологий управления персоналом для выполнения задач в рамках своей профессиональной деятельности</p>	<p>Знает способы, методы и технологии управления персоналом сервисных предприятий. Умеет подбирать эффективные управленческие решения, связанные с организацией работы персонала сферы услуг. Владеет навыками стимулирования персонала.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Неудовлетворител</b></p> <p>Не знает способы, методы и технологии управления персоналом сервисных предприятий. Структурную схема предприятия сферы обслуживания выбрана неверно, допущены принципиальные ошибки при определении перечня структурных подразделений и их численного состава, распределении управленческих функций между структурными подразделениями; Подбор инструментов стимулирования труда не соответствует цели программы мотивации.</p> <p style="text-align: center;"><b>Удовлетворительн</b></p> <p>Знает способы, методы и технологии управления персоналом сервисных предприятий. Формирует общую структурную схему предприятия сферы обслуживания, допускает значительные ошибки при определении перечня структурных подразделений и их численного состава, распределении управленческих функций между структурными подразделениями; Подбор инструментов стимулирования труда не соответствует цели программы мотивации.</p>

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;"><b>Хорошо</b></p> <p>Знает способы, методы и технологии управления персоналом сервисных предприятий. Формирует общую структурную схему предприятия сферы обслуживания, допускает незначительные ошибки при определении перечня структурных подразделений и их численного состава, распределении управленческих функций между структурными подразделениями. Подбор инструментов стимулирования труда частично не соответствует цели программы мотивации.</p> <p style="text-align: center;"><b>Отлично</b></p> <p>Знает способы, методы и технологии управления персоналом сервисных предприятий. Умеет формировать организационную структуру предприятия с учетом ее типа. Владеет навыками подбора инструментов стимулирования труда с учетом цели программы мотивации.</p>
<p><b>ОПК.4.1</b> Понимает сущность и задачи, принципы и методы управления персоналом</p>	<p>Знает сущность и задачи, принципы и методы управления персоналом в сфере обслуживания. Умеет организовать работу в контактной зоне. Владеет навыками осуществления контроля за деятельностью работников сферы услуг.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Неудовлетворител</b></p> <p>Не знает сущность и задачи, принципы и методы управления персоналом в сфере обслуживания. Не умеет подобрать грамотное управленческое решение для организации работы в контактной зоне. Не владеет навыком подбора инструментов для осуществления контроля за деятельностью работников сферы услуг.</p> <p style="text-align: center;"><b>Удовлетворительн</b></p> <p>Знает сущность и задачи, принципы и методы управления персоналом в сфере обслуживания. Допускает значительные ошибки при подборе управленческих решений для организации работы в контактной зоне. Инструменты для осуществления контроля за деятельностью работников сферы услуг подобраны преимущественно неверно.</p> <p style="text-align: center;"><b>Хорошо</b></p> <p>Знает сущность и задачи, принципы и</p>

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;"><b>Хорошо</b></p> <p>методы управления персоналом в сфере обслуживания.  Допускает незначительные ошибки при подборе управленческих решений для организации работы в контактной зоне.  Подбора инструментов для осуществления контроля за деятельностью работников сферы услуг осуществлен с замечаниями.</p> <p style="text-align: center;"><b>Отлично</b></p> <p>Знает сущность и задачи, принципы и методы управления персоналом в сфере обслуживания.  Умеет подобрать грамотное управленческое решение для организации работы в контактной зоне.  Владеет навыком подбора инструментов для осуществления контроля за деятельностью работников сферы услуг.</p>

## Оценочные средства текущего контроля и промежуточной аттестации

Схема доставки : Базовая

**Вид мероприятия промежуточной аттестации :** Экзамен

**Способ проведения мероприятия промежуточной аттестации :** Оценка по дисциплине в рамках промежуточной аттестации определяется на основе баллов, набранных обучающимся на контрольных мероприятиях, проводимых в течение учебного периода.

**Максимальное количество баллов :** 100

### Конвертация баллов в отметки

«отлично» - от 81 до 100

«хорошо» - от 61 до 80

«удовлетворительно» - от 46 до 60

«неудовлетворительно» / «незачтено» менее 46 балла

Компетенция (индикатор)	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
<b>Входной контроль</b>	Теоретические аспекты менеджмента <b>Входное тестирование</b>	виды рынка, микро и макросреда организации, поведение потребителей, теории мотивации, сегментирование рынка, направления деятельности социально-культурного сервиса и туризма
<b>ОПК.1.2</b> Имеет представление об основных принципах и способах функционирования и управления экономическими системами, может их назвать, понимает порядок и случаи их применения	Контрольное мероприятие 1 <b>Письменное контрольное мероприятие</b>	Подходы к определению менеджмента, основные категории менеджмента, принципы и законы менеджмента. Особенности управления организацией сферы услуг, внутренняя и внешняя среда, миссия, цель и задачи организации сферы услуг.

<b>Компетенция (индикатор)</b>	<b>Мероприятие текущего контроля</b>	<b>Контролируемые элементы результатов обучения</b>
<p><b>ОПК.1.2</b> Имеет представление об основных принципах и способах функционирования и управления экономическими системами, может их назвать, понимает порядок и случаи их применения</p> <p><b>ОПК.4.2</b> Оценивает варианты способов, методов и технологий управления персоналом для выполнения задач в рамках своей профессиональной деятельности</p> <p><b>ОПК.4.1</b> Понимает сущность и задачи, принципы и методы управления персоналом</p>	<p>Контрольное мероприятие 2</p> <p><b>Защищаемое контрольное мероприятие</b></p>	<p>Практические навыки планирования и организации деятельности предприятий сферы услуг. Программы мотивации сотрудников туристских и сервисных организаций.</p>
<p><b>ОПК.1.2</b> Имеет представление об основных принципах и способах функционирования и управления экономическими системами, может их назвать, понимает порядок и случаи их применения</p> <p><b>ОПК.4.1</b> Понимает сущность и задачи, принципы и методы управления персоналом</p>	<p>Итоговое контрольное мероприятие</p> <p><b>Итоговое контрольное мероприятие</b></p>	<p>Теория и практика планирования деятельности в организациях сферы услуг. Организация деятельности на предприятиях сервиса и туризма. Принципы управления и система мотивации сотрудников. Организация контроля на предприятиях сферы услуг. Организационная культура предприятий сферы обслуживания. Осуществление руководства в сервисной деятельности.</p>

### **Спецификация мероприятий текущего контроля**

#### **Теоретические аспекты менеджмента**

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **0**

Проходной балл: **0**

<b>Показатели оценивания</b>	<b>Баллы</b>
Знает микро и макросреду организации	9
Знает виды рынка	6
Знает не менее 3-х теорий мотивации	6

Знает причины необходимости и основные признаки сегментирования рынка	6
Знает направления деятельности социально-культурного сервиса и туризма	3

### Контрольное мероприятие 1

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **14**

Показатели оценивания	Баллы
Знает определение менеджмента, основные законы и принципы	9
Знает элементы внешней и внутренней среды организации, методы их анализа	9
Формулирует миссию, цели и задачи управления организацией сферы обслуживания	7
Знает характерные особенности услуг, их влияние на управление организацией	5

### Контрольное мероприятие 2

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **4 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **40**

Проходной балл: **17**

Показатели оценивания	Баллы
Правильно проведен анализ внутренней и внешней среды	13
Правильно выбрана и построена организационная структура предприятия сервиса	10
Правильно выбрана стратегия развития организации, представлен план мероприятий по ее реализации	10
Разработана система мотивации для некоторых категорий сотрудников организации сферы обслуживания	7

### Итоговое контрольное мероприятие

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **15**

Показатели оценивания	Баллы
Знает особенности мотивации сотрудников в организациях сферы обслуживания и умеет подбирать инструменты стимулирования труда исходя из заданной ситуации	9
Знает виды организационных структур, умеет определить подходящую для конкретного типа предприятия, имеет навык их построения в организациях сферы обслуживания.	9
Знает особенности организации контроля на предприятиях сферы обслуживания	6

Знает особенности планирования деятельности на предприятиях сферы обслуживания	6