

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: **43.03.03** Гостиничное дело
направленность Гостиничная деятельность

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

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

43.03.03 Гостиничное дело (направленность : Гостиничная деятельность)

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

Направление подготовки	43.03.03 Гостиничное дело (направленность: Гостиничная деятельность)
форма обучения	очная
№№ триместров, выделенных для изучения дисциплины	7
Объем дисциплины (з.е.)	4
Объем дисциплины (ак.час.)	144
Контактная работа с преподавателем (ак.час.), в том числе:	56
Проведение лекционных занятий	28
Проведение практических занятий, семинаров	28
Самостоятельная работа (ак.час.)	88
Формы текущего контроля	Входное тестирование (1) Защищаемое контрольное мероприятие (1) Итоговое контрольное мероприятие (1) Письменное контрольное мероприятие (1)
Формы промежуточной аттестации	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).

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 компьютера 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

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p>ОПК.1.2 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">Неудовлетворител 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">Удовлетворительн 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">Хорошо 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">Отлично</p>

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;">Отлично</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>ОПК.4.2 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;">Неудовлетворител</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;">Удовлетворительн</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;">Хорошо</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;">Отлично</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>ОПК.4.1 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;">Неудовлетворител</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;">Удовлетворительн</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;">Хорошо</p> <p>Знает сущность и задачи, принципы и</p>

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;">Хорошо</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;">Отлично</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
Входной контроль	Теоретические аспекты менеджмента Входное тестирование	виды рынка, микро и макросреда организации, поведение потребителей, теории мотивации, сегментирование рынка, направления деятельности социально-культурного сервиса и туризма
ОПК.1.2 Имеет представление об основных принципах и способах функционирования и управления экономическими системами, может их назвать, понимает порядок и случаи их применения	Контрольное мероприятие 1 Письменное контрольное мероприятие	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.

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

Показатели оценивания	Баллы
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