



ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
УПРАВЛЕНИЕ ДИСТАНЦИОННОГО ОБУЧЕНИЯ И ПОВЫШЕНИЯ
КВАЛИФИКАЦИИ

Кафедра «Сервис, туризм и индустрия гостеприимства»

Учебно-методическое пособие

по выполнению контрольной работы
по дисциплине

«Менеджмент в сервисе»

Автор
Бородай В.А.

Ростов-на-Дону, 2018



Аннотация

Учебно-методическое пособие предназначено для студентов очной и заочной форм обучения, обучающихся по направлению 43.03.01 «Сервис»

Автор



д.с.н., профессор
кафедры «Сервис,
туризм и индустрия
гостеприимства»
Бородай В.А.

Оглавление

| | |
|--|-----------|
| 1. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ К ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «МЕНЕДЖМЕНТ В СЕРВИСЕ» | 4 |
| 1. Тематика заданий контрольной работы | 6 |
| 2. Тематика рефератов по дисциплине «Менеджмент сервисе»..... | 6 |
| 2. ВОПРОСЫ К ИТОГОВОМУ КОНТРОЛЮ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «МЕНЕДЖМЕНТ В СЕРВИСЕ» | 8 |
| 3. СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ | 12 |
| 1. Основная литература | 12 |
| 2. Дополнительная литература | 12 |
| 3. Периодические издания | 13 |
| 4. Интернет-ресурсы | 13 |
| 4. ПРИЛОЖЕНИЕ | 14 |

1. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ К ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «МЕНЕДЖМЕНТ В СЕРВИСЕ»

Контрольная работа — форма проверки и оценивания текущих знаний студентов. Представляет собой проводимый по инициативе преподавателя промежуточный мини-экзамен (в письменной форме) в середине семестра, имеющий целью уменьшить список тем, выносимых на основной экзамен, и оценить текущий уровень знаний студентов. Оценка, полученная при выполнении контрольной работы, влияет на оценку на основном экзамене. В ходе контрольной работы преподаватель предлагает студентам вопросы по всем пройденным темам, и студент получает оценку-допуск к итоговому экзамену по дисциплине

Контрольная работа по дисциплине «Менеджмент в сервисе» проводится в письменной форме, имеет целью дополнить и закрепить полученные знания по пройденному материалу, оказать помощь студенту подготовиться к экзамену по данной дисциплине. Главной целью контрольной работы является закрепление полученных профессиональных знаний в области управления субъектами сервисной деятельности путем планомерного, систематизированного изучения рекомендуемой литературы и получение практических навыков в рамках изучаемых по курсу вопросов. При проверке результатов контрольной работы преподавателем оценивается то, как студент понимает содержание вопроса дисциплины, его способность применять теории и концепции дисциплины для анализа и совершенствования управленческой деятельности, а также умение систематизировать и ясно излагать свои мысли.

Контрольная работа по дисциплине «Менеджмент в

Менеджмент в сервисе

сервисе» состоит из двух теоретических вопросов (контрольных вопросов).

Варианты контрольных вопросов контрольной работы установлены с учетом последней цифры номера зачетной книжки (см. графы таблицы) и предпоследней цифры номера зачетной книжки (см. строки таблицы). На пересечении графы и строки установлены две темы контрольных заданий из представленного ниже списка.

Пример: если Вы имеете последние цифры в зачетной книжке 18, значит, Ваш вариант тем контрольной работы определяется по строчке 1 и графе 8. Это будут темы № 19 и № 5.

Варианты тем письменной работы

| предпоследняя, цифра зачетной книжки | последняя цифра зачетной книжки | | | | | | | | | |
|--|---------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| Номера вопросов коллоквиума | | | | | | | | | | |
| 0 | 1 15 | 2 16 | 3 17 | 4 18 | 5 19 | 6 20 | 7 21 | 8 22 | 9 23 | 10 24 |
| 1 | 11 25 | 12 26 | 13 27 | 14 28 | 15 1 | 16 2 | 17 3 | 18 4 | 19 5 | 20 6 |
| 2 | 21 7 | 22 8 | 23 9 | 24 10 | 25 11 | 26 12 | 27 13 | 28 14 | 29 1 | 30 2 |
| 3 | 31 3 | 32 4 | 33 5 | 34 6 | 35 7 | 36 8 | 37 9 | 38 10 | 39 11 | 40 12 |
| 4 | 41 13 | 42 14 | 43 15 | 44 16 | 45 17 | 46 18 | 47 19 | 48 20 | 49 21 | 50 22 |
| 5 | 51 23 | 52 24 | 53 25 | 54 26 | 55 27 | 54 28 | 53 1 | 52 2 | 51 3 | 50 4 |
| 6 | 49 5 | 48 6 | 47 7 | 46 8 | 45 9 | 44 10 | 43 11 | 42 12 | 41 13 | 40 14 |
| 7 | 39 15 | 38 16 | 37 17 | 36 18 | 35 19 | 34 20 | 33 21 | 32 22 | 31 23 | 30 24 |

| | | | | | | | | | | |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 8 | 19 25 | 18 26 | 17 27 | 16 28 | 1 29 | 2 30 | 3 31 | 4 32 | 5 33 | 6 34 |
| 9 | 7 35 | 8 36 | 9 37 | 10 38 | 11 39 | 12 40 | 13 41 | 14 42 | 15 43 | 16 44 |

Структура письменной работы включает два теоретических вопроса (в соответствии с вариантом). Работы, не отвечающие обязательным для студента вариантам, не учитываются при подведении итогов коллоквиума.

При подготовке к контрольной работе студент подбирает и изучает необходимые литературные источники.

Текст письменной работы должен быть выполнен в печатном варианте. Приблизительный объем письменной работы должен составлять до 10 страниц. Титульный лист оформляется по образцу (см. Приложение). Письменная работа сдается для проверки за неделю до начала сессии. Результаты контрольной работы доводятся до студентов в период зачетной недели. В случае возникновения затруднений студент консультируется у ведущего преподавателя.

1. Тематика заданий к контрольной работе.

1. Современные требования к менеджеру.
2. Проблемы использования методов менеджмента в сервисе.
3. Обеспечение устойчивого развития формальной организации.
4. Стратегическое планирование в реализации управленческих решений.
5. Проектирование организационных структур.
6. Проблемы мотивации в современном менеджменте.
7. Особенности информационного обеспечения менеджмента в сервисе.
8. Важнейшие функции внутрифирменного управления в сервисе.
9. Проблемы взаимодействия формальных и неформальных организаций.
10. Особенность экономических методов управления в сервисе.
11. Соотношения материального и морального стимулирования в

менеджменте.

12. Определение эффективности управленческих решений в сервисе.
13. Основные проблемы включения человека в организацию.
14. Личностный и ролевой аспект взаимодействия человека и организации.
15. Достоинства и недостатки современных организационных структур в сервисе.
16. Внутренняя и внешняя среда организаций.
17. Модели организации как объекты управления в сервисе.
18. Мотивационная структура и характеристика системы стимулирования
19. Цели и уровни структуры корпорации.
20. Дерево целей и их согласование в процессе управления.
21. Информационное обеспечение менеджмента в сервисе.
22. Прогнозирование и планирование как основная функция менеджмента.
23. Эталонные стратегии бизнеса.
24. Традиционная структура управления: преимущества и недостатки.
25. Дивизиональная структура управления: преимущества и недостатки.
26. Матричная структура: преимущества и недостатки.
27. Корпоративная и индивидуалистская организация.
28. Модель коммуникационного процесса в сервисе.
29. Методология изучения современного менеджмента в сервисе.
30. Программно-целевой и ситуационный методы управления организацией в сервисе.
31. История развития управленческой мысли.
32. Основные подходы к менеджменту в сервисе.
33. Понятие и содержание производственно-хозяйственной деятельности.
34. Управление как необходимость и объективная потребность деятельности человека.
35. Понятие, содержание, сущность и значение производства в системе менеджмента.
36. Социально-экономические основы современного менеджмента.
37. Основные качества менеджера. Требования к менеджеру и его обязанности.
38. Организационно-экономические принципы деятельности

менеджеров.

39. Особенности и специфика российского и зарубежного менеджмента.
40. Факторы внутренней и внешней среды организации.
41. Развитие теории научного менеджмента.
42. Принципы управления Ф. Тейлора.
43. Сущность и содержание административной школы управления.
44. Принципы и функции управления А. Файоля.
45. Характеристика типов организаций М. Вебера.
46. Сущность доктрины человеческих отношений.
47. Эмпирическая школа управления.
48. Концепции управления с позиции науки о поведении.
49. Современные направления теории менеджмента.
50. Сущность организации как функции менеджмента.
51. Сущность, роль и значение функции мотивации и стимулирования в системе менеджмента.
52. Характеристика основных видов контроля в сервисе.
53. Общие черты и свойства организаций.
54. Понятие о структуре организации и ее подразделениях.

2. Тематика рефератов по дисциплине «Менеджмент в сервисе»:

1. Понятие и соотношение понятий «менеджмент» и «управление».
2. Понятие хозяйствующего субъекта, юридического лица.
3. Основные ключевые понятия менеджмента и управления.
4. Схема управляющего воздействия на объект управления.
5. Основные подходы к менеджменту в сервисе.
6. Понятие и содержание производственно-хозяйственной деятельности.
7. Управление как необходимость и объективная потребность деятельности человека.
8. Понятие, содержание, сущность и значение производства в системе менеджмента.
9. Социально-экономические основы современного менеджмента в сервисе.
10. Основные качества менеджера. Требования к менеджеру и его обязанности.

11. Организационно-экономические принципы деятельности менеджеров.
12. Особенности и специфика российского и зарубежного менеджмента в сервисе.
13. Факторы внутренней и внешней среды организации.
14. Развитие теории научного менеджмента.
15. Принципы управления Ф. Тейлора.
16. Сущность и содержание административной школы управления.
17. Принципы и функции управления А. Файоля.
18. Характеристика типов организаций М. Вебера.
19. Сущность доктрины человеческих отношений.
20. Эмпирическая школа управления.
21. Концепции управления с позиции науки о поведении.
22. Современные направления теории менеджмента в сервисе.
23. Сущность организации как функции менеджмента в сервисе.
24. Сущность, роль и значение функции мотивации и стимулирования в системе менеджмента в сервисе.
25. Характеристика основных видов контроля.
26. Общие черты и свойства организаций в сервисе.
27. Понятие о структуре организации и ее подразделениях.
28. Понятие системы и характеристика видов систем.
29. Методология ситуационного подхода к менеджменту в сервисе.
30. Требования к построению рациональных структур аппарата управления.
31. Основные типы организационных структур систем управления.
32. Особенности дивизиональной и матричной структур управления.
33. Основные понятия мотивационного менеджмента.
34. Характеристика теорий мотивации.
35. Виды управленческих решений.
36. Методы принятия управленческих решений.
37. Основные этапы процесса стратегического планирования.
38. Тактика, её характеристики.
39. Содержание и сущность коммуникаций в сервисе.
40. Базовые элементы коммуникационного процесса в сервисе.
41. Основные этапы коммуникационного процесса;
42. Межличностные коммуникации: понятие, виды.
43. Основные типы невербальных коммуникаций.
44. Сущность и теория лидерства.

45. Функции, выполняемые лидером.
46. Классификация и характеристика основных стилей руководства (управления). «Решетка менеджмента».
47. Принцип единоначалия и коллегиальности в менеджменте.
48. Особенности, содержание и сущность власти.
49. Классификация и типология власти.
50. Характеристика основных видов власти.
51. Основные понятия конфликта.
52. Характеристика уровней конфликта в организации.
53. Характеристика стилей разрешения межличностного конфликта.
54. Характеристика основных видов конфликтов.
55. Природа и причина конфликтов в организации.
56. Понятие, природа и факторы стрессов.
57. Косвенные методы измерения эффективности управленческого труда.
58. Методы расчета и основные показатели экономической эффективности управленческого труда в сервисе.
59. Методы расчета и основные показатели эффективности системы управления в сервисе.
60. Методика определения экономической эффективности от внедрения мероприятий по совершенствованию управления в сервисе

2. ВОПРОСЫ К ИТОГОВОМУ КОНТРОЛЮ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «МЕНЕДЖМЕНТ В СЕРВИСЕ»

1. Понятие и содержание менеджмента.
2. Истоки возникновения современного менеджмента.
3. Развитие школ управления.
4. Национальные особенности менеджмента.
5. Рынок, система рыночных институтов в сервисе.
6. Понятие организации, функциональные области деятельности организации в сервисе.
7. Элементы производственного процесса и процесса управления.
8. Жизненный цикл организации.
9. Объективная основа принципов менеджмента в сервисе.
10. Понятие и виды функций менеджмента. Методы менеджмента в сервисе.
11. Содержание процесса управления инновациями в сервисе.

12. Состав и содержание социально-психологических функций менеджмента.
13. Состав и содержание технологических функций менеджмента в сервисе.
14. Основные понятия и категории стратегического менеджмента.
15. Сценарий стратегического управления в сервисе.
16. Процесс выработки и реализации стратегических решений.
17. Сущность функции «планирование».
18. Виды планирования в сервисе.
19. Процесс планирования в сервисе.
20. Организационная структура и схема организации в сервисе.
21. Факторы, влияющие на формирование организационной схемы.
22. Основные организационные структуры в сервисе.
23. Технологии в создании организационной схемы.
24. Управленческая функция контроля в сервисе.
25. Три подхода к контролю.
26. Три этапа контроля.
27. Типы контроля.
28. Характеристики эффективной системы контроля.
29. Понятие решения, типология управленческих решений.
30. Процесс принятия рациональных решений в менеджменте.
31. Формы регламентации управленческой деятельности в сервисе.
32. Понятие и сущность коммуникаций.
33. Структура процесса коммуникаций в сервисе.
34. Коммуникационные барьеры и их преодоление.
35. Информационные системы в организациях.
36. Сущность делегирования.
37. Виды полномочий.
38. Централизация и децентрализация задач управления.
39. Эффективность делегирования.
40. Основные понятия и теории мотивации.
41. Содержательные теории мотивации.
42. Процессуальные теории мотивации.
43. Система мотивации организации.
44. Способы оценки эффективности менеджмента организации.
45. Признаки эффективного менеджмента в сервисе.
46. Пути повышения эффективного менеджмента в организации.
47. Сущность риска.
48. Оценка степени риска.

49. Способы управления рисками в сервисе.
50. Понятие и виды стилей руководства.
51. Формы коллегиальности в менеджменте.
52. Способы оценки руководителей.
53. Понятие конфликта; типы конфликтов.
54. Причины конфликтов.
55. Способы предупреждения конфликтов.
56. Структурные методы разрешения конфликтов.
57. Межличностные стили разрешения конфликтов.
58. Действия менеджера, внедряющего изменения.
59. Персонал организации как объект управления.
60. Функции управления персоналом в сервисе.
61. Методы управления персоналом в сервисе.
62. Организационно-кадровый аудит и кадровое планирование.

3. СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Основная литература

- 1.1 Д.Л. Бикташева, Л.П. Гиевая, Т.С. Жданова., Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: Учебное пособие. М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М. ISBN 978-5-98281-118-9. 2014
- 1.2 Соломанидина Т.О. Организационная культура компании: Учеб. пособие М.: ИНФРА-М, ISBN 978-5-16-002818-7. 2010
- 1.3 С.С. Скобкин. Менеджмент в туризме: Учебное пособие
- 1.4 В.П. Киседобрев, О.Н. Кострюкова, А.В. Киседобрев. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: Учебник. М.: НИЦ ИНФРА-М, ISBN 978-5-16-006294-5. 2013
- 1.5 С.А. Быстров. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой: Учебное пособие. М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М. ISBN 978-5-91134-609-6. 2014
- 1.6. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Электронный ресурс] : Учебное пособие. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°». ISBN 978-5-394-02141-1. 2013

2. Дополнительная литература

- 2.1 Е.Н. Кнышова, Ю.М. Белозерова. Менеджмент гостеприимства: Учебное пособие. М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, ISBN 978-5-8199-0441-1. 2010
- 2.2 Н.А. Зайцева. Управление персоналом в

гостиницах: Учебное пособие. М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М. ISBN 978-5-91134-747-5. 2013

2.3 Баумгартен Л.В., Красноженова Г.Ф. Корпоративная культура и управление персоналом в туризме: теория и практика: Учеб. пособие. М.: Вузовский учебник, ИНФРА-М. ISBN 978-5-16-011055-4. 2012

2.4 Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. Сервисная деятельность: Учебник. М.: НИЦ Инфра-М. ISBN 978-5-16-005710-1. 2013

2.5 Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Гостиничный менеджмент: Учебное пособие. М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М. ISBN 978-5-98281-410-4. 2015

3. Периодические издания

3.1 Журнал: «Российский экономический журнал» Академия менеджмента и бизнес-администрирования

3.2 Журнал: «Сервис в России и за рубежом» Издательство: Российский государственный университет туризма и сервиса

3.3 Деловой журнал: «Управление персоналом»
Издательский дом "Управление персоналом"

4. Интернет-ресурсы

4.1 <http://rpalata.ru/> Официальный сайт Ремесленной палаты России.

4.2 <http://tpsa.ru/biblioteka/92/listcats> Официальный сайт производителей сервисных услуг.

4.3 <http://www.labirint.ru/> Н. Самоукина: Эффективная мотивация персонала при минимальных финансовых затратах. Изд. Вершина 2009г.

4. ПРИЛОЖЕНИЕ

Образец титульного листа

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Факультет «Сервис и туризм»
Кафедра «Сервис, туризм и индустрия гостеприимства»

дисциплина
«Менеджмент в сервисе»

ТЕМА КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ:

«Модели организации как объекты управления»

Выполнил студент группы № _____

Ф.И.О.

Руководитель курса
д.с.н. профессор

Бородай В.А.

Ростов-на-Дону 201_