

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА  
(РОСАВИАЦИЯ)  
ФГБОУ ВО «САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ»  
(ФГБОУ ВО СПбГУ ГА)**

**УТВЕРЖДАЮ**



Н.Н. Сухих

22  
2020 года

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**МЕНЕДЖМЕНТ В СЕРВИСЕ**

Направление подготовки  
**43.03.01 Сервис**

Направленность программы (профиль)  
**Сервис в сфере транспорта**

Квалификация выпускника  
**бакалавр**

Форма обучения

**заочная**

Санкт-Петербург  
2020

## 1 Цели освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины «Менеджмент в сервисе» формирование у студентов целостной системы знаний в области менеджмента; формировании системы знаний о производственных отношениях в хозяйственном процессе, технологии управления производственной деятельностью предприятий сервиса в сфере транспорта, как хозяйствующего субъекта.

Задачами освоения дисциплины являются:

- познакомить студентов с особенностями деятельности менеджера;
- познакомить студентов с принципами и методами управленческих мероприятий в процессе осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде на предприятии сервиса на транспорте;
- познакомить студентов с механизмом анализа сильных и слабых сторон организации сервиса на транспорте, которые способны изменить сложившиеся и существующие в настоящее время тенденции;
- познакомить студентов с целями и задачами управленческой команды в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте;
- познакомить студентов с сущностью и типологией конфликтов в организации сервиса на транспорте;
- познакомить студентов с алгоритмом выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте;
- познакомить студентов с методами определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или в других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте; с основными методами и приемами планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или в других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте; с механизмом контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или в других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте;
- познакомить студентов с основами теоретических знаний и практических приемов управления проектами в сфере обслуживания в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте;

- познакомить студентов с методами организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте и объектов авиационной инфраструктуры; механизм определения показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в условиях транспортного комплекса в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте и объектов авиационной инфраструктуры;
- познакомить студентов с технологией построения организационных структур на транспорте;
- познакомить студентов с типами генеральных стратегий компаний и методы их реализации;
- познакомить студентов с инновационными разработками в профессиональной области в процессе организации сервиса на транспорте;
- способствовать получению студентами практических навыков применения теории менеджмента и прикладных методов для решения управленческих задач;
- способствовать развитию управленческого и экономического мышления студентов.

Дисциплина «Менеджмент в сервисе» обеспечивает подготовку выпускника к сервисному и организационно-управленческому типу задач профессиональной деятельности.

## **2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО**

Дисциплина «Менеджмент в сервисе» представляет собой дисциплину, относящуюся к обязательной части Блока 1 Дисциплины (модули).

Данная дисциплина базируется на результатах обучения, сформированных у студента при освоении дисциплин: «Всеобщая история», «История России», «Математика».

Дисциплина «Менеджмент в сервисе» является обеспечивающей для следующих дисциплин: «Управление туристско-рекреационными проектами и организацией обслуживания», «Организация и планирование процесса оказания сервисных услуг на транспорте», «Управление активами сервисных предприятий на транспорте», «Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне», «Экономика и организация труда в сервисе на воздушном транспорте», «Экономика труда на воздушном транспорте».

Дисциплина изучается на 2 курсе.

### 3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
ИД <sub>2УК-2</sub>	УК.2.3 Владеет алгоритмом выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
ОПК-2	Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью
ИД <sub>2ОПК-2</sub>	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности; ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности; ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности
ПК-2	Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса с учетом запросов потребителей и с использованием клиентоориентированных технологий
ИД <sub>2ПК-2</sub>	ПК-2.1. Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания
ПК-6	Способен разрабатывать комплекс мер по повышению эффективности деятельности структурного подразделения и организовать процесс их реализации в условиях транспортного комплекса
ИД <sub>6ПК-6</sub>	ПК-6.3

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
	Участвует в организации и управлении имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте; участвует в определении показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в условиях транспортного комплекса

### Планируемые результаты изучения дисциплины:

#### Знать:

– алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте (УК.2.3);

– методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или в других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте (ОПК-2.1); основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или в других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте (ОПК-2.2); механизм контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или в других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте (ОПК-2.3);

– основы теоретических знаний и практических приемов управления проектами в сфере обслуживания в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте (ПК-2.1);

– методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте и объектов авиационной инфраструктуры; механизм определения показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в условиях транспортного комплекса в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте и объектов авиационной инфраструктуры (ПК-6.3);

#### Уметь:

– применять алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте (УК.2.3);

– применять методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или в других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте (ОПК-2.1); применять основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или в других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте (ОПК-2.2); применять механизм контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или в других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте (ОПК-2.3);

– применять основы теоретических знаний и практических приемов управления проектами в сфере обслуживания в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте (ПК-2.1);

– применять методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте и объектов авиационной инфраструктуры; применять механизм определения показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в условиях транспортного комплекса в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте и объектов авиационной инфраструктуры (ПК-6.3);

Владеть:

– способностью применять алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте (УК.2.3);

– способностью применять методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или в других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте (ОПК-2.1); способностью применять основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий

(подразделений) сферы сервиса или в других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте (ОПК-2.2); способностью применять механизм контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или в других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте (ОПК-2.3);

– способностью применять основы теоретических знаний и практических приемов управления проектами в сфере обслуживания в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте (ПК-2.1);

– способностью применять методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте и объектов авиационной инфраструктуры; способностью применять механизм определения показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в условиях транспортного комплекса в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте и объектов авиационной инфраструктуры (ПК-6.3).

#### 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академических часа.

Наименование	Всего часов	Курс
		2
Общая трудоемкость дисциплины	108	108
Контактная работа:	8,5	8,5
лекции	2	2
практические занятия	6	6
семинары	—	—
лабораторные работы	—	—
курсовая работа (проект)	—	—
Самостоятельная работа студента	96	96
Промежуточная аттестация:	4	4
контактная работа	0,5	0,5
самостоятельная работа по подготовке к зачету с оценкой	3,5	3,5

## 5. Содержание дисциплины

### 5.1 Соотнесение тем дисциплины и формируемых компетенций

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции				Образовательные технологии	Оценочные средства
		УК-2	ОПК-2	ПК-2	ПК-6		
Тема 1. Понятие и сущность менеджмента	13	+	+	+	+	СРС	УО
Тема 2. Развитие теории и практики менеджмента	13	+	+	+	+	СРС	УО
Тема 3. Организация - как основа менеджмента	13	+	+	+	+	СРС	УО
Тема 4. Функции менеджмента на транспорте	13	+	+	+	+	СРС	УО
Тема 5. Принципы и методы менеджмента на транспорте	15	+	+	+	+	Л, ВК, СРС	УО
Тема 6. Основы управления организационной культурой предприятия	17	+	+	+	—	ПЗ, СРС	УО, Сщ, 3
Тема 7. Власть и личное влияние менеджера. Управление конфликтами на транспорте	20	+	+	+	—	ПЗ, СРС, КС	УО, Сщ, 3
Итого по дисциплине	104						
Промежуточная аттестация	4						
Всего по дисциплине	108						

Сокращения: Л – лекция, ПЗ - практические занятия, КС – круглый стол, СРС – самостоятельная работа студента, ВК – входной контроль, УО – устный опрос, 3 – задание, Сщ – сообщение.

### 5.2 Темы дисциплины и виды занятий

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 1. Понятие и сущность менеджмента	—	—	—	—	13	—	13
Тема 2. Развитие теории и практики менеджмента	—	—	—	—	13	—	13



Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 3. Организация - как основа менеджмента	—	—	—	—	13	—	13
Тема 4. Функции менеджмента на транспорте	—	—	—	—	13	—	13
Тема 5. Принципы и методы менеджмента на транспорте	2	—	—	—	13	—	15
Тема 6. Основы управления организационной культурой предприятия	—	2	—	—	15	—	17
Тема 7. Власть и личное влияние менеджера. Управление конфликтами на транспорте	—	4	—	—	16	—	20
Итого за 2 курс	2	6	—	—	96	—	104
Промежуточная аттестация в форме зачета с оценкой							4
Итого по дисциплине							108

Сокращения: Л – лекция, ПЗ - практические занятия, СРС – самостоятельная работа студента, КР – курсовая работа, ЛР – лабораторные работы, С – семинары.

### 5.3 Содержание дисциплины

#### Тема 1. Понятие и сущность менеджмента

Понятие менеджмента (для самостоятельного изучения). Характеристика объекта и субъекта менеджмента (для самостоятельного изучения). Виды менеджмента (для самостоятельного изучения). Отличие понятий "менеджер", "предприниматель", "бизнесмен" (для самостоятельного изучения). Характеристика объекта и субъекта управления (для самостоятельного изучения). Виды управленческих ролей по Г. Минцбергу (для самостоятельного изучения). Критерии и показатели эффективности управления (для самостоятельного изучения). Показатель «эффективность управления» или «среднедневная рентабельности продаж» (для самостоятельного изучения). Факторы, влияющие на эффективность управления (для самостоятельного изучения). Модель 7 С Мак-Кинси (для самостоятельного изучения). Цели и задачи управленческой команды в процессе работы в команде, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в организации сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Сущность и типология конфликтов в организации сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Характеристика объекта и субъекта управления, элементы организации и ее общие характеристики с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать

различные источники информации по объекту сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Технология построения организационных структур на транспорте (для самостоятельного изучения). Принципы и методы управленческих мероприятий в процессе осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде на предприятии сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм анализа сильных и слабых сторон организации сервиса на транспорте, которые способны изменить сложившиеся и существующие в настоящее время тенденции (для самостоятельного изучения). Цели и задачи управленческой команды в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Сущность и типология конфликтов в организации сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или в других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или в других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или в других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основы теоретических знаний и практических приемов управления проектами в сфере обслуживания в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте и объектов авиационной инфраструктуры (для самостоятельного изучения). Механизм определения показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в условиях транспортного комплекса в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте и объектов авиационной инфраструктуры (для самостоятельного изучения).

## **Тема 2. Развитие теории и практики менеджмента**

Основные этапы развития менеджмента (для самостоятельного изучения). Историческая справка (для самостоятельного изучения). Школы менеджмента (для самостоятельного изучения). Научная школа менеджмента (для самостоятельного изучения). Классическая школа менеджмента (для самостоятельного изучения). Школа человеческих отношений (для самостоятельного изучения). Школа поведенческих наук (для самостоятельного изучения). Количественная школа науки управления (для самостоятельного изучения). Основные черты менеджмента в России до начала XX века (для самостоятельного изучения). Разработка научных основ управления в СССР (для самостоятельного изучения). Управленческая мысль в современной России (для самостоятельного изучения). Изучение зарубежных моделей управления (для самостоятельного изучения). Понятие о системном и ситуационном подходе к управлению организацией (для самостоятельного изучения). Модель открытой системы (для самостоятельного изучения). Сравнительные признаки сложных систем (для самостоятельного изучения). Методы ситуационного подхода (для самостоятельного изучения). Требования к менеджеру в процессе организации сервиса, проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания, планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в сфере транспорта в процессе управления (для самостоятельного изучения). Технология построения организационных структур на транспорте (для самостоятельного изучения). Анализ сильных и слабых сторон организации сервиса на транспорте, которые способны изменить сложившиеся и существующие в настоящее время тенденции (для самостоятельного изучения). Схема организации процесса стратегического планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса на транспорте в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (для самостоятельного изучения). Типы генеральных стратегий компаний и методы их реализации (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или в других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности

предприятий (подразделений) сферы сервиса или в других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или в других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основы теоретических знаний и практических приемов управления проектами в сфере обслуживания в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте и объектов авиационной инфраструктуры (для самостоятельного изучения). Механизм определения показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в условиях транспортного комплекса в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте и объектов авиационной инфраструктуры (для самостоятельного изучения).

### **Тема 3. Организация - как основа менеджмента**

Понятие «организация» и ее сущность как системы (для самостоятельного изучения). Свойства организационных систем (для самостоятельного изучения). Классификация организаций (для самостоятельного изучения). Внешняя и внутренняя среда организации (для самостоятельного изучения). Методы анализа внешней и внутренней среды организации (для самостоятельного изучения). Элементы организации (для самостоятельного изучения). Общие характеристики организации (для самостоятельного изучения). Горизонтальное и вертикальное разделение труда (для самостоятельного изучения). Формирование формальной и неформальной организации (для самостоятельного изучения). Жизненный цикл организации (для самостоятельного изучения). Модель жизненного цикла организации Ларри Грейнера (для самостоятельного изучения). Модель жизненного цикла Ицхака Адизеса (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или в других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в

организации сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или в других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или в других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основы теоретических знаний и практических приемов управления проектами в сфере обслуживания в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте и объектов авиационной инфраструктуры (для самостоятельного изучения). Механизм определения показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в условиях транспортного комплекса в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте и объектов авиационной инфраструктуры (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 4. Функции менеджмента на транспорте**

Сущность, задачи и принципы стратегического планирования (для самостоятельного изучения). Понятие и сущность стратегии организации (для самостоятельного изучения). Типы генеральных стратегий компаний методы их реализации (для самостоятельного изучения). Схема организации процесса стратегического планирования компании (для самостоятельного изучения). Функция организационного проектирования на транспорте (для самостоятельного изучения). Принцип А. Чендлера (для самостоятельного изучения). Типы организационных структур управления (для самостоятельного изучения). Норма (масштаб) управляемости (для самостоятельного изучения). Централизованная власть в сравнении с децентрализованной (для самостоятельного изучения). Понятие, цели и правила делегирования полномочий (для самостоятельного изучения). Функция координации - цели и задачи на транспорте (для самостоятельного изучения). Функция мотивации на транспорте (для самостоятельного изучения). Основные теории мотивации (для самостоятельного изучения). Современные тенденции мотивации персонала (для самостоятельного изучения). Функция контроля на транспорте (для самостоятельного изучения). Формы и виды контроля на транспорте (для самостоятельного изучения).

изучения). Этапы проведения контроля (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или в других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или в других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или в других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основы теоретических знаний и практических приемов управления проектами в сфере обслуживания в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте и объектов авиационной инфраструктуры (для самостоятельного изучения). Механизм определения показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в условиях транспортного комплекса в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте и объектов авиационной инфраструктуры (для самостоятельного изучения).

### **Тема 5. Принципы и методы менеджмента на транспорте**

Понятие и сущность принципов менеджмента. Принципы Ф. Тейлора. Принципы А. Файоля. Принципы Г. Эмерсона. Современные принципы управления предприятием (для самостоятельного изучения). Сущность и классификация методов менеджмента (для самостоятельного изучения). Система методов менеджмента (для самостоятельного изучения). Анализ и характеристика административных методов управления на транспорте (для самостоятельного изучения). Анализ и характеристика экономических методов управления на транспорте (для самостоятельного изучения). Анализ и характеристика социально-психологических методов управления на транспорте (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора

оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или в других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или в других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или в других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основы теоретических знаний и практических приемов управления проектами в сфере обслуживания в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы организации и управления имуществом аэропортного комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте и объектов авиационной инфраструктуры (для самостоятельного изучения). Механизм определения показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в условиях транспортного комплекса в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте и объектов авиационной инфраструктуры (для самостоятельного изучения).

## **Тема 6. Основы управления организационной культурой предприятия**

Понятие, сущность и цели организационной культуры (для самостоятельного изучения). Типология, понятие, сущность и цели организационной культуры (для самостоятельного изучения). Признаки сильной и слабой организационной культуры (для самостоятельного изучения). Модели организационной культуры (для самостоятельного изучения). Типология организационной культуры в зависимости от организационной структуры предприятия (для самостоятельного изучения). Формирование организационной культуры предприятия (для самостоятельного изучения). Этапы становления организационной культуры транспортных предприятий (для самостоятельного изучения). Алгоритм

выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или в других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или в других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или в других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основы теоретических знаний и практических приемов управления проектами в сфере обслуживания в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 7. Власть и личное влияние менеджера. Управление конфликтами на транспорте**

Понятие и виды власти (для самостоятельного изучения). Две стороны власти (для самостоятельного изучения). Виды власти (для самостоятельного изучения). Способы влияния на подчиненных (для самостоятельного изучения). Требования к менеджеру (для самостоятельного изучения). «Концепция ограничений в деятельности руководителя» (для самостоятельного изучения). Понятие и типология конфликтов: внутри личностные, межличностные, конфликты между личностью и группой, межгрупповые (для самостоятельного изучения). Структура, уровни конфликта и формы поведения в конфликтной ситуации на транспорте (для самостоятельного изучения). Объективная и субъективная составляющие конфликта на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы разрешения конфликтной ситуации на транспорте (для самостоятельного изучения). Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или в других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в



процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или в других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или в других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основы теоретических знаний и практических приемов управления проектами в сфере обслуживания в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения).

#### 5.4 Практические занятия

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
6	Практическое занятие № 1. «Понятие, сущность и цели организационной культуры» Подготовка к выполнению заданий	2
7	Практическое занятие № 2. «Понятие и виды власти» Подготовка к выполнению заданий	2
7	Практическое занятие № 3. «Способы влияния на подчиненных» Подготовка к круглому столу	2
Итого по дисциплине		6

#### 5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

#### 5.6 Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
1	1. Изучение теоретического материала по теме: «Понятие и сущность менеджмента» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-	13

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	4,19-22]. 2. Подготовка к устному опросу.	
2	1. Изучение теоретического материала по теме: «Развитие теории и практики менеджмента» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 7,19-22]. 2. Подготовка к устному опросу.	13
3	1. Изучение теоретического материала по теме: «Организация - как основа менеджмента» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1,7,19-22]. 2. Подготовка к устному опросу.	13
4	1. Изучение теоретического материала по теме: «Функции менеджмента на транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 4, 7,19-22]. 2. Подготовка к устному опросу.	13
5	1. Изучение теоретического материала по теме: «Принципы и методы менеджмента на транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-3, 5,6,19-22]. 2. Подготовка к устному опросу.	13
6	1. Изучение теоретического материала по теме: «Основы управления организационной культурой предприятия» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-22]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к выполнению заданий.	15
7	1. Изучение теоретического материала по теме: «Власть и личное влияние менеджера. Управление конфликтами на транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-22].	16

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к выполнению заданий. 5. Подготовка к круглому столу.	
Итого по дисциплине		96

## 5.7 Курсовые работы

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены.

## 6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1 Коваленко, Б.Б. **Основы менеджмента**: Курс лекций. Часть I [Электронный ресурс]: учебное пособие / Б.Б. Коваленко. — Электрон. дан. — Санкт-Петербург: НИУ ИТМО, 2015. — 78 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/91491/#1> . — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.02.2019)

2 Назимко, В. К. **Основы менеджмента** [Текст]: учебно-методическое пособие для студентов вузов / В. К. Назимко, Е. В. Кудинова. — Ростов-на-Дону: Феникс, 2015. — 255 с. — ISBN 978-5-222-24079-3. Количество экземпляров 15.

3 Переверзев, М. П. **Менеджмент** [Текст]: учебник для вузов / М. П. Переверзев, Н. А. Шайденко, Л. Е. Басовский. — 2-е изд., доп. и перераб. — М.: Инфра-М, 2012. — 330 с. — ISBN 9785160032399: 121.58. Количество экземпляров 15.

б) дополнительная литература:

4 Шарков, Ф.И. **Интегрированные коммуникации**: Массовые коммуникации и медиапланирование [Электронный ресурс]: учебник / Ф.И. Шарков, В.Н. Бузин. — Электрон. дан. — Москва: Дашков и К, 2017. — 488 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/93416/#1> . — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.02.2019)

5. Шиловский, В. Н. **Маркетинг и менеджмент технического сервиса машин и оборудования** [Электронный ресурс]: учебное пособие / В.Н. Шиловский, А. В. Питухин, В.М. Костюкевич. — Электрон. дан. — Санкт-Петербург: Лань, 2015. — 272 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/56614> . — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.02.2019).

в) перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

6. **Административно-управленческий портал** [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.aup.ru/>, свободный (дата обращения: 11.02.2019).

7. **Журнал «ARS ADMINISTRANDI»** («Искусство управления») [Электронный ресурс] – Режим доступа: URL: <http://ars-administrandi.com/>, свободный (дата обращения: 11.02.2019).

8. **Журнал «Управление персоналом»** [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.top-personal.ru/>, свободный (дата обращения: 11.02.2019).

9. **Международный журнал «Проблемы теории и практики управления»** [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.uptp.ru/>, свободный (дата обращения: 11.02.2019).

10. **Энциклопедия экономиста** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.grandars.ru/>, свободный (дата обращения: 11.02.2019).

11. **Журнал «Гуманитарные, социально-экономические и общественные науки»** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.online-science.ru/>, свободный (дата обращения: 11.02.2019).

12. **Журнал «Вопросы философии»** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://vphil.ru/>, свободный (дата обращения: 11.02.2019).

13. **Журнал «Социологические исследования»** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.isras.ru/>, свободный (дата обращения: 11.02.2019).

14. **Aviation Explorer** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.aex.ru/>, свободный (дата обращения: 11.02.2019).

15. **Федеральное агентство воздушного транспорта. Росавиация** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.favt.ru/>, свободный (дата обращения: 11.02.2019).

16. **Федеральная служба государственной статистики** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.gks.ru/>, свободный (дата обращения: 11.02.2019).

г) программное обеспечение (лицензионное), базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

17. **Единое окно доступа к образовательным ресурсам** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://window.edu.ru/>, свободный (дата обращения: 11.02.2019).

18. **Консультант Плюс** [Электронный ресурс]: официальный сайт компании Консультант Плюс. — Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>, свободный (дата обращения: 11.02.2019).

19. **Электронная библиотека научных публикаций «eLIBRARY.RU»** [Электронный ресурс] — Режим доступа: <http://elibrary.ru/>, свободный (дата обращения: 11.02.2019).

20. **Электронно-библиотечная система издательства «Лань»** [Электронный ресурс] — Режим доступа: <https://e.lanbook.com>, свободный (дата обращения: 11.02.2019).

21. **Научно-информационное пространство Соционет** [Электронный ресурс] — Режим доступа: <https://socionet.ru/>, свободный (дата обращения: 11.02.2019).

22. **Федеральный образовательный портал ЭСМ** [Электронный ресурс] — Режим доступа: <http://ecsocman.hse.ru/>, свободный (дата обращения: 11.02.2019).

## **7 Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Компьютерный класс, компьютеры с выходом в интернет (аудитория № 456).

Компьютерный класс, компьютеры с выходом в интернет (аудитория № 458).

Лекционная аудитория № 481.

Мультимедийный проектор, экран.

## **8 Образовательные и информационные технологии**

В процессе преподавания дисциплины «Менеджмент в сервисе» используются классические формы и методы обучения: входной контроль, лекции, практические занятия, круглый стол, самостоятельная работа студента.

В рамках изучения дисциплины предполагается использовать следующие образовательные технологии.

Входной контроль предназначен для выявления уровня усвоения компетенций обучающимся, необходимых перед изучением дисциплины.

Традиционная лекция составляет основу теоретического обучения в рамках дисциплины и направлена на систематизированное изложение накопленных и актуальных научных знаний. Лекция предназначена для раскрытия состояния и перспектив развития экономических знаний в современных условиях. На лекции концентрируется внимание обучающихся на наиболее сложных и узловых вопросах, стимулируется их активная познавательная деятельность.

Ведущим методом в лекции выступает устное изложение учебного материала, который сопровождается одновременной демонстрацией слайдов, созданных в среде PowerPoint, при необходимости привлекаются открытые Интернет-ресурсы, а также демонстрационные и наглядно-иллюстрационные материалы и практические примеры.

Практические занятия по дисциплине проводятся в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам. Цель практических занятий – закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы, а также приобрести начальные практические навыки дисциплины «Менеджмент в сервисе». Практическое занятие предназначено для более глубокого освоения и анализа тем, изучаемых в рамках данной дисциплины. В процессе проведения практического занятия организуются публичные выступления студентов перед аудиторией, способствующие развитию у них умения сопоставлять данные разных источников и обобщать их, умения связывать теоретические положения дисциплины «Менеджмент в сервисе» с конкретными ситуациями. Рассматриваемые в рамках практического занятия задания, ситуации, примеры и проблемы имеют профессиональную направленность и содержат элементы, необходимые для формирования компетенций в рамках подготовки бакалавра по направлению «Сервис». Главным содержанием практического занятия является индивидуальная практическая работа каждого студента.

Круглый стол по дисциплине проводится в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам. Цель проведения круглого стола – закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы, а также приобрести начальные практические навыки и умения по дисциплине «Менеджмент в сервисе». Круглый стол предназначен для более глубокого освоения и анализа отдельных вопросов, изучаемых в рамках данной дисциплины. В процессе проведения круглого стола организуются публичные коллективные обсуждения отдельных заранее определённых вопросов темы, выступления студентов перед аудиторией, способствующие развитию у них умения сопоставлять данные разных источников и обобщать их, умения связывать теоретические положения дисциплины «Менеджмент в сервисе» с конкретными ситуациями.

Чтение лекций и проведение практических занятий также предполагает применение интерактивных форм обучения (интерактивных лекций, групповых дискуссий, анализа ситуаций и имитационных моделей и др., в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей) для развития у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений и лидерских качеств.

Самостоятельная работа студента является составной частью учебной работы. Ее основной целью является формирование навыка самостоятельного приобретения знаний по некоторым не особо сложным вопросам теоретического курса, закрепление и углубление полученных знаний, самостоятельная работа со справочниками, периодическими изданиями и научно-популярной литературой, в том числе находящимися в глобальных компьютерных сетях. Самостоятельная работа подразумевает выполнение

учебных заданий, в том числе и индивидуальных, получаемых студентом после каждого занятия. Все задания, выносимые на самостоятельную работу, выполняются студентом либо в конспекте, либо на отдельных листах формата А4 (по указанию преподавателя). Контроль выполнения заданий, выносимых на самостоятельную работу, осуществляет преподаватель.

#### **9 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины**

Фонд оценочных средств по дисциплине «Менеджмент в сервисе» предназначен для выявления и оценки уровня и качества знаний студентов по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде зачета с оценкой на втором курсе.

Фонд оценочных средств для текущего контроля включает: вопросы для устных опросов, задания, темы для сообщений и темы контрольных работ.

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация проводятся в соответствии с «Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Санкт-Петербургский государственный университет гражданской авиации», обучающихся по программам высшего образования – программам бакалавриата и программам специалитета (формы, периодичность и порядок)». Текущий контроль успеваемости обучающихся включает устные опросы и сообщения, выдаваемые на самостоятельную работу по темам дисциплины.

Устный опрос по вопросам входного контроля, который является элементом текущего контроля успеваемости, предназначен для выявления уровня усвоения компетенций обучающимся, необходимых перед изучением дисциплины. Устный опрос по вопросам входного контроля осуществляется по вопросам, на которых базируется читаемая дисциплина (п. 9.4). Устный опрос проводится на каждом практическом занятии в течение не более 10 минут с целью контроля усвоения теоретического материала, излагаемого на лекции и предполагает ответ студентов. Включает перечень вопросов и моделирование ситуаций. Перечень вопросов определяется уровнем подготовки учебной группы, а также индивидуальными особенностями обучающихся. Моделирование ситуаций представляет собой проектирование преподавателем гипотетических ситуаций, в которых может оказаться студент при соприкосновении с реальностью. Реакция студента на смоделированную ситуацию будет показателем того усвоил он учебный материал или нет.

Сообщение – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской и научной темы.

Выполнение заданий в процессе обучения роль определяется, с одной стороны, тем, что конечные цели обучения сводятся к овладению учащимися методами решения определенных заданий. С другой стороны, она определяется и тем, что полноценное достижение целей обучения возможно лишь с помощью выполнения студентами системы учебных заданий. Таким образом, выполнение заданий в процессе обучения менеджмента в сервисе выступает и как цель, и как средство обучения. Важнейшей функцией выполнения заданий является функция формирования и развития у обучающихся общих умений и навыков выполнения управленческих задач, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Контроль выполнения задания, выдаваемого на самостоятельную работу, преследует собой цель своевременного выявления плохо усвоенного материала дисциплины для последующей корректировки или организации обязательной консультации. Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в виде зачета с оценкой на 2 курсе. Зачет с оценкой позволяет оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины. Зачет с оценкой предполагает ответ на вопросы из перечня вопросов, вынесенных на зачет с оценкой. К моменту сдачи зачета с оценкой должны быть благополучно пройдены предыдущие формы контроля.

Контрольная работа проводится по темам в соответствии с данной программой и предназначена для проверки обучающихся на предмет освоения материала предыдущих лекций.

Методика формирования результирующей оценки в обязательном порядке учитывает активность студентов на лекциях и практических занятиях, участие студентов в конференциях и подготовку ими публикаций, что отражено в балльно-рейтинговой оценке текущего контроля успеваемости и знаний студентов в п. 9.1. Описание шкалы оценивания, используемой для проведения промежуточных аттестаций, приведено в п. 9.5.

### **9.1 Балльно -рейтинговая оценка текущего контроля успеваемости и знаний студентов**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академических часа. Вид промежуточного контроля – зачет с оценкой (2 курс)

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	Примечание
	Минимальное значение	Максимальное значение		
Аудиторные занятия				



Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядков ый номер недели с начала семестра)	При- меча- ние
	Мини- мальное значение	Макси- мальное значение		
Лекция 1 (Тема 5)	11,25	17,5	—	—
Практическое занятие 1	11,25	17,5	—	—
Практическое занятие 2	11,25	17,5	—	—
Практическое занятие 3	11,25	17,5	—	—
<b>Итого по обязательным видам занятий</b>	<b>45</b>	<b>70</b>	—	—
<b>Зачет с оценкой</b>	<b>15</b>	<b>30</b>	—	—
<b>Итого по дисциплине</b>	<b>60</b>	<b>100</b>	—	—
<b>Премияльные виды деятельности (для учета при определении рейтинга)</b>	—	—	—	—
Участие в конференции по темам дисциплины	—	10	—	—
Научная публикация по темам дисциплины	—	10	—	—
<b>Итого дополнительно премиальных баллов</b>	—	<b>20</b>	—	—
<b>Всего по дисциплине для рейтинга</b>	—	<b>120</b>	—	—
<b>Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку для зачёта с оценкой по «академической» шкале</b>				
<b>Количество баллов по БРС</b>		<b>Оценка (по «академической» шкале)</b>		
90 и более		5 – «отлично»		
75÷89		4 – «хорошо»		
60÷74		3 – «удовлетворительно»		
менее 60		2 – «не удовлетворительно»		

## 9.2 Методические рекомендации по проведению процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Посещение лекционного занятия обучающимся оценивается в 11,25 балла. Ведение лекционного конспекта – 2,25 балла. Активное участие в обсуждении дискуссионных вопросов в ходе лекции – до 4 баллов.

Посещение практического занятия с ведением конспекта оценивается в 11,25 балл (по 1-6 практическому занятию – до 2,22 баллов). Сообщение – до

1,25 баллов. Участие в обсуждении вопросов круглого стола – до 2 баллов. Участие в выполнении заданий – до 2 баллов. Устный опрос – до 1 балла.

### 9.3 Темы курсовых работ по дисциплине

Написание курсовой работы по дисциплине не предусмотрено.

### 9.4 Контрольные вопросы и задания для проведения входного контроля остаточных знаний по обеспечивающим дисциплинам

Вопросы входного контроля по дисциплине «История Россия»:

1. Экономические реформы 90-х годов XX в. и их последствия.
2. Внешняя политика России в 90-х гг. XX века – начале третьего тысячелетия
3. Становление и развитие новой российской государственности в 90-е гг. XX в и начале XXI в.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Математика»:

1. Определение матрицы. Виды матриц. Действия над матрицами
2. Решение систем линейных алгебраических уравнений матричным способом, методом Крамера, методом Гаусса.
3. Основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Всеобщая история»:

1. Современные проблемы, тенденции и направления в изучении всеобщей истории.
2. Проблема источников в изучении мировой истории.
3. Основные закономерности исторического процесса.

### 9.5 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
Знать	Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе реализации основных функций	Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе реализации основных функций управления сервисной

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>функций управления сервисной деятельностью. Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или в других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью. Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или в других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью. Механизм контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или в других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью. Основы теоретических знаний и практических приемов</p>	<p>деятельностью в организации сервиса на транспорте. Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или в других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте. Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или в других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте. Механизм контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или в других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте. Основы теоретических знаний и практических приемов управления проектами в сфере обслуживания в процессе реализации основных функций управления сервисной</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>управления проектами в сфере обслуживания в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью. Механизм определения показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в условиях транспортного комплекса в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью.</p>	<p>деятельностью в организации сервиса на транспорте. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте и объектов авиационной инфраструктуры. Механизм определения показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в условиях транспортного комплекса в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте и объектов авиационной инфраструктуры.</p>
Уметь	<p>Применять алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений. Применять методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или в других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности. Применять основные методы и приемы</p>	<p>Применять алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте. Применять методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или в других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или в других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности. Применять механизм контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или в других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности. Применять основы теоретических знаний и практических приемов управления проектами в сфере обслуживания в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью. Применять методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью. Механизм определения показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в условиях транспортного комплекса в</p>	<p>реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте. Применять основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или в других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте. Применять механизм контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или в других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте. Применять основы теоретических знаний и практических приемов управления проектами в сфере обслуживания в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте. Применять методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью.</p>	<p>сервиса на транспорте и объектов авиационной инфраструктуры; механизм определения показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в условиях транспортного комплекса в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте и объектов авиационной инфраструктуры.</p>
<p>Владеть</p>	<p>Способностью применять алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений. Способностью применять методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса. Способностью применять основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или в других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности. Способностью применять механизм контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы</p>	<p>Способностью применять алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте. Способностью применять методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или в других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте. Способностью применять основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>сервиса или в других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью.</p> <p>Способностью применять основы теоретических знаний и практических приемов управления проектами в сфере обслуживания.</p> <p>Способностью применять методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью. Механизм определения показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в условиях транспортного комплекса в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью.</p>	<p>(подразделений) сферы сервиса или в других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте.</p> <p>Способностью применять механизм контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или в других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте.</p> <p>Способностью применять основы теоретических знаний и практических приемов управления проектами в сфере обслуживания в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте.</p> <p>Способностью применять методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте и объектов авиационной инфраструктуры.</p> <p>Способностью применять механизм определения показателей эффективности</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
		деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в условиях транспортного комплекса в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте и объектов авиационной инфраструктуры.

Максимальное количество баллов, полученных за зачет с оценкой – 30. Минимальное (зачетное) количество баллов («зачет сдан») – 15 баллов.

Неудовлетворительной сдачей зачета с оценкой считается оценка менее 15 баллов. При неудовлетворительной сдаче зачета с оценкой или неявке по неуважительной причине на зачет с оценкой зачетная составляющая приравнивается к нулю. В этом случае студент в установленном в СПбГУ ГА порядке обязан пересдать зачет с оценкой.

Оценка за зачет с оценкой выставляется как сумма набранных баллов за ответы на два вопроса и за выполнение задания.

Ответы на вопросы оцениваются следующим образом:

*1 балл:* отсутствие продемонстрированных знаний и компетенций в рамках образовательного стандарта (нет ответа на вопрос) или отказ от ответа;

*2 балла:* нет удовлетворительного ответа на вопрос, демонстрация фрагментарных знаний в рамках образовательного стандарта, незнание лекционного материала;

*3 балла:* нет удовлетворительного ответа на вопрос, много наводящих вопросов, отсутствие ответов по основным положениям вопроса, незнание лекционного материала;

*4 балла:* ответ удовлетворительный, оценивается как минимально необходимые знания по вопросу, при этом показано хотя бы минимальное знание всех разделов вопроса в пределах лекционного материала. При этом студентом демонстрируется достаточный объем знаний в рамках образовательного стандарта;

*5 баллов:* ответ удовлетворительный, достаточные знания в объеме рабочей программы, ориентированные на воспроизведение; использование научной (технической) терминологии, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать выводы;



*6 баллов:* ответ удовлетворительный, студент ориентируется в основных аспектах вопроса, демонстрирует полные и систематизированные знания в объеме рабочей программы;

*7 баллов:* ответ хороший, но студент демонстрирует систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам рабочей программы, но требовались наводящие вопросы;

*8 баллов:* ответ хороший, ответом достаточно охвачены все разделы вопроса, единичные наводящие вопросы, студент демонстрирует способность самостоятельно решать сложные проблемы в рамках рабочей программы;

*9 баллов:* систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам рабочей программы; студент демонстрирует способность;

*10 баллов:* ответ на вопрос полный, не было необходимости в дополнительных (наводящих вопросах); студент показывает систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам рабочей программы, самостоятельно и творчески решает сложные проблемы в нестандартной ситуации в рамках рабочей программы, а также демонстрирует знания по проблемам, выходящим за ее пределы.

Решение заданий оценивается следующим образом:

*10 баллов:* задание выполнено на 91-100 %, решение и ответ аккуратно оформлены, выводы обоснованы, дана правильная и полная интерпретация выводов, студент аргументированно обосновывает свою точку зрения, уверенно и правильно отвечает на вопросы преподавателя;

*9 баллов:* задание выполнено на 86-90 %, решение и ответ аккуратно оформлены, выводы обоснованы, дана правильная и полная интерпретация выводов, студент аргументированно обосновывает свою точку зрения, правильно отвечает на вопросы преподавателя;

*8 баллов:* задание выполнено на 81-85 %, ход решения правильный, незначительные погрешности в оформлении; правильная, но не полная интерпретация выводов, студент дает правильные, но не полные ответы на вопросы преподавателя, испытывает некоторые затруднения в интерпретации полученных выводов;

*7 баллов:* задание выполнено на 74-80 %, ход решения правильный, значительные погрешности в оформлении; правильная, но не полная интерпретация выводов, студент дает правильные, но не полные ответы на вопросы преподавателя, испытывает определенные затруднения в интерпретации полученных выводов;

*6 баллов:* задание выполнено 66-75 %, подход к решению правильный, есть ошибки, оформление с незначительными погрешностями, неполная интерпретация выводов, не все ответы на вопросы преподавателя правильные, не способен интерпретировать полученные выводы;

*5 баллов:* задание выполнено на 60-65 %, подход к решению правильный, есть ошибки, значительные погрешности при оформлении, не

полная интерпретация выводов, не все ответы на вопросы преподавателя правильные, не способен интерпретировать полученные выводы;

*4 балла:* задание выполнено на 55-59 %, подход к решению правильный, есть ошибки, значительные погрешности при оформлении, не полная интерпретация выводов, не все ответы на вопросы преподавателя правильные, не способен интерпретировать полученные выводы;

*3 балла:* задание выполнено на 41-54 %, решение содержит грубые ошибки, неаккуратное оформление работы, неправильная интерпретация выводов, студент дает неправильные ответы на вопросы преподавателя;

*2 балла:* задание выполнено на 20-40 %, решение содержит грубые ошибки, неаккуратное оформление работы, выводы отсутствуют; не может прокомментировать ход решения задачи, дает неправильные ответы на вопросы преподавателя;

*1 балл:* задание выполнено менее, чем на 20 %, решение содержит грубые ошибки, студент не может прокомментировать ход решения задачи, не способен сформулировать выводы по работе.

## **9.6 Типовые контрольные задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам обучения по дисциплине**

Тема 6. Основы управления организационной культурой предприятия

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие, сущность и цели организационной культуры.
2. Типология, понятие, сущность и цели организационной культуры.
3. Признаки сильной и слабой организационной культуры. Модели организационной культуры.

*Примерные темы сообщений*

1. Типология организационной культуры в зависимости от организационной структуры предприятия.
2. Формирование организационной культуры предприятия.
3. Этапы становления организационной культуры транспортных предприятий.
4. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте.
5. Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или в других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте.
6. Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы

сервиса или в других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте.

7. Механизм контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или в других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте.

8. Основы теоретических знаний и практических приемов управления проектами в сфере обслуживания в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте.

*Типовые задания*

1. «Индекс Герфиндаля-Гиршмана: значение и методика расчета». Преподаватель предлагает определить индекс для прогнозирования монополистического поведения предприятий в отрасли.

*Описание задания:*

Индекс Герфиндаля-Гиршмана (англ. Herfindahl-Hirschman index)— индекс, который показывает степень концентрации рынка, или, другими словами, уровень влияния на рынке одной или нескольких фирм.

Для  $n$  фирм индекс будет рассчитываться следующим образом:

$$HHI = S_1^2 + S_2^2 + \dots + S_n^2$$

где  $S_i$  - доля рынка  $i$ -ой фирмы,

$n$  - количество фирм на рынке.

Индекс принимает значения от 0 (в идеальном случае совершенной конкуренции, когда на рынке бесконечно много продавцов) до 1 (когда на рынке действует только одна фирма, производящая 100% выпуска).

Если считать рыночные доли в процентах, индекс будет принимать значения от 0 до 10 000.

Чем больше значение индекса, тем выше концентрация продавцов на рынке.

Классификация рынков.

1. Высококонцентрированные рынки:  $1800 < HHI < 10000$  (новой фирме трудно войти на рынок)

2. Умеренно-концентрированные рынки:  $1000 < HHI < 1800$

3. Низкоконцентрированные рынки:  $HHI < 1000$  (новой фирме легко войти на рынок)

*Задание: Задание 1.*

а) На основе данных определите, в какой отрасли индекс Герфиндаля-Гиршмана выше, и чему он равен.

Показатели	Отрасль А					Отрасль В				
Порядковый номер										

Показатели	Отрасль А						Отрасль В					
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
предприятия												
Удельный вес каждого предприятия в общем объеме, %	7	13	20	25	23	12	8	12	20	22	22	16

б) На рынке услуг действуют 14 предприятий. Доля 1-ого – 15%, 2-ого – 10%, 3,4,5,6 – по 8%, 7,8,9,10,11 – по 6%, 12,13 – по 5%, 14 – 3%.

Рассчитайте индекс Герфиндаля-Гиршмана для этих 14 предприятий.

Если 2-е и 3-е предприятие решат объединиться, следует ли государственным органам разрешить такое слияние?

*Задание 2. «Влияние организационной культуры на деятельность предприятия»*

*Описание ситуации:* организационная культура начинается с обстановки внутри компании: с культуры взаимоотношений персонала разных уровней между собой и с руководством, с уважительного отношения начальников к своим подчиненным, с признания компанией их заслуг и поощрения за достижения.

Процесс управления организационной культурой делится на два ключевых момента:

- представление и согласие – главное руководство должно четко сформулировать свое представление о том, какой бы оно хотело видеть культуру организации. Затем оно должно продемонстрировать свою готовность работать в соответствии с оговоренным представлением;

- общение – сотрудникам необходимо осмыслить и обсудить логическое обоснование изменений культуры.

Один из ярких примеров влияния организационной культуры на деятельность организации – опыт компании British Airways. Управление British Airways решило изменить культуру компании. Главной сферой изменений оказалось обслуживание пассажиров, а ключом к успеху в этом деле – дать почувствовать работникам уверенность в себе и своей компании, за счет улучшения социально-психологического климата в коллективе. Забота о пассажирах потребовала формирования у работников British Airways новых навыков, которые прежде не развивались.

Программу изменения культуры разделили на три части.

1. Двухдневный интенсивный семинар, предназначенный для персонала, осуществляющего контакт с пассажирами. Цель семинара – настроить людей на то, чтобы они думали о важности обслуживания пассажиров. На семинаре рассматривались такие проблемы, как: насколько важна взаимопомощь сотрудников для хорошего обслуживания пассажиров, в чьем ведении находятся проблемы пассажиров, насколько важен язык жестов и мимики

при межличностных контактах и т.д. Эту программу изучили все 40000 служащих;

2. Один день – однодневное мероприятие, посвященное тому, чтобы помочь всему персоналу осознать свою зависимость в работе друг от друга. Это мероприятие посетило приблизительно 30000 человек;

3. В первую очередь – управление людьми – мероприятие для менеджеров, рассчитанное на пять с половиной дней. Менеджеры должны были усвоить следующие понятия:

- безотлагательность; этот термин означает, что руководитель своими действиями должен опережать события, не реагировать на происходящее пассивно;

- видение, что означает иметь в голове картину всего здания в тот момент, когда только замешивается цемент. Иными словами, менеджеры должны работать здесь и сейчас, когда они замешивают цемент, удерживая в фокусе внимания последствия, образно говоря, всего процесса стройки;

- мотивация, что означает управление, ориентированное на ожидаемые результаты; необходимо уметь увлекать людей работой, чтобы они эффективно выполняли поручаемые им задания;

- доверие; оно придает человеку уверенности, когда он работает один, и воодушевляет группу, когда люди работают вместе, открывает сотрудникам возможность принимать собственные решения;

- ответственность за сделанную работу. Кроме того, в British Airways была введена новая схема оценки работы, основанная на системе наставничества, выдвинувшая в центр внимания работу управляющего.

*Задание 3:*

1. Определите тип организационной культуры компании British Airways.

2. Оцените влияние организационной культуры на производительность, дисциплину, текучесть кадров и заинтересованность сотрудников компании в своей работе.

3. Проанализируйте возможность управления организационной культурой в интересах развития организации.

Тема 7. Власть и личное влияние менеджера. Управление конфликтами на транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие и виды власти.
2. Две стороны власти. Виды власти.
3. Способы влияния на подчиненных. Требования к менеджеру.
4. «Концепция ограничений в деятельности руководителя».
5. Понятие и типология конфликтов: внутри личностные, межличностные, конфликты между личностью и группой, межгрупповые.

*Примерные темы сообщений*

1. Структура, уровни конфликта и формы поведения в конфликтной ситуации на транспорте.

2. Объективная и субъективная составляющие конфликта на транспорте.

3. Методы разрешения конфликтной ситуации на транспорте.

4. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте.

5. Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или в других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте.

6. Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или в других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте.

7. Механизм контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или в других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте.

8. Основы теоретических знаний и практических приемов управления проектами в сфере обслуживания в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте.

#### *Типовые задания для круглого стола*

Оформите задание для круглого стола по теме: «Информационная и библиографическая культура в преодолении конфликта в рамках предприятия сервиса в транспортной отрасли». Задание должно содержать вопросы, которые будут обсуждаться на круглом столе. Объем задания – 10-15 предложений.

Темы основных сообщений (выступлений с презентацией до 15 минут):

1. Информационная и библиографическая культура в преодолении конфликта в рамках предприятия сервиса в транспортной отрасли.

2. Применением информационно-коммуникационных технологий в разрешении конфликта в транспортной отрасли.

3. Толерантное восприятие социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий как способ предотвращения конфликтных ситуаций.

4. Диверсификация сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями в предотвращении конфликтных ситуаций.

Оформите задание для круглого стола по теме: «Диверсификация сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями в предотвращении конфликтных ситуаций».

1. Специфика конфликта в рамках предприятия сервиса авиатранспортной отрасли..
2. Возможные стороны конфликта сервисного предприятия.
3. Основные элементы и стадии протекания конфликта в рамках предприятия сервиса.
4. **описание ситуации в конфликтной ситуации**

*Типовые задания:*

*«Ваши действия, как руководителя, в разрешении и управлении конфликтной ситуацией»*

*Описание ситуации:*

Вы - официальный руководитель авиапредприятия. В коллективе возник конфликт между руководителями смежных отделов. Причиной конфликта стали неравные возможности в реализации как личных, так и групповых интересов конфликтующих. Ваши действия?

Элементы ответа	Содержание ответа
Определить проблему (проблемы), содержащуюся в ситуационной задаче	Возникновение конфликта между руководителями смежных отделов организации
Диагностировать причины возникновения проблемы	Неравные возможности в реализации как личных, так и групповых интересов конфликтующих сторон
Предложить вариант (варианты) решения проблемы	Поручение выполнения задачи, требующей участия обоих конфликтующих сторон для примирения руководителей; определение объективности наличия неравных возможностей в реализации личных и групповых интересов
Обосновать вариант решения проблемы (цель, основные мероприятия, ресурсное обеспечение, ограничения в реализации)	<b>Цель</b> – примирение конфликтующих руководителей смежных отделов организации <b>Основные мероприятия</b> – формулирование задачи, выполнение которой требует одновременного участия обеих конфликтующих сторон; проведение анализа объективности наличия неравных возможностей в реализации личных и групповых интересов; в случае не нахождения причин для объективного наличия неравных возможностей – уравнивать их; проведение тренингов по сплочению коллектива, формированию у работников понимания важности и необходимости работы в команде; разработка грамотной стратегии управления персоналом, политики продвижения работников организации по карьерной лестнице

Элементы ответа	Содержание ответа
	<p><b>Ресурсы</b> – кадровые ресурсы организации + привлечение коучеров + другие специалисты по управлению персоналом; финансовые средства организации</p> <p><b>Ограничения</b> – недостаток квалифицированных кадров; недостаток финансирования</p>
Охарактеризовать ожидаемый результат	Примирение конфликтующих руководителей, сплочение коллектива организации
Обосновать эффективность своего управленческого решения	Показателями эффективности будут: уменьшение случаев возникновения конфликтов в организации, темпы продвижения сотрудников по карьерной лестнице, внутренний микроклимат в организации
Обозначить нормативно – правовое и документационное обеспечение своего управленческого решения	<p><b>Нормативно – правовое</b> – Конституция РФ, Трудовой Кодекс РФ, Устав организации, положения по продвижению работников по карьерной лестнице</p> <p><b>Документационное</b> – внутренняя документация организации: приказы, распоряжения в сфере управления персоналом организации</p>
Сделать общий вывод по существу ситуационной (профессиональной) задачи	При решении данной задачи был предложен ряд мероприятий, реализация которых будет способствовать устранению возникшей в организации конфликтной ситуации, формированию благоприятного микроклимата в рабочей среде, созданию единых условий для продвижения работников по карьерной лестнице

*Задание:*

В маркетинговом отделе авиакомпании "Небо" возникла конфликтная ситуация, причина - неравномерное распределении "выгодных" деловых задач между двумя ведущими маркетологами.

"Неудовлетворенная сторона" предъявляет требования к руководителю отдела. По его мнению, "успешной стороне" дают сложные и интересные задачи, решение которых способствует творческому, профессиональному и карьерному росту. В связи с этим, агрессия менее успешной стороны направлена на "конкурента", как непосредственного виновника. Маркетинговый отдел разделился на два "лагеря", что заметно повлияло на эффективность выполнения возложенных на него задач и грозит срывом подписания нескольких важных для авиакомпании контрактов.

Опишите Ваши действия, как руководителя маркетингового отдела авиакомпании, по разрешению конфликтной ситуации и сформулируйте предложения по ее предотвращению в будущем.



## **Примерный перечень тем контрольных работ по дисциплине «Менеджмент в сервисе»**

1. Методы контроля менеджмента качества в авиационных предприятиях
2. Факторы успешного управления предприятием
3. Системный и ситуационный подходы к управлению предприятием
4. Авторитет менеджера. Требования к современному руководителю предприятия
5. Проблемы лидерства в менеджменте
6. Комплексная модель авиатранспортного предприятия
7. Организационная структура и структура управления компании
8. Типы генеральных стратегий компаний и методы их реализации
9. Модель стратегического планирования компании на транспорте
10. Миссия и цели предприятия
11. Внутренние и внешние факторы предприятия. Блок-схема структурно - функциональной модели авиакомпании как большой организационно-технической системы
12. Централизация и децентрализация в управлении предприятием
13. Понятие, цели и правила делегирования полномочий
14. Содержательные теории процесса мотивации на транспорте
15. Процессуальные теории процесса мотивации
16. Функция контроля. Формы и виды контроля на транспорте
17. Этапы проведения контроля
18. Методы менеджмента
19. Принципы менеджмента на транспорте
20. Организационная культура предприятия
21. Власть и личное влияние менеджера
22. Стратегии достижения целей лидером в контексте организационного развития предприятия
23. Классификация конфликтов в организации на транспорте
24. Способы разрешения конфликтных ситуаций на транспорте
25. Цели и задачи управленческой команды в процессе работы в команде, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в организации сервиса на транспорте
26. Характеристика объекта и субъекта управления, элементы организации и ее общие характеристики с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса на транспорте

27. Требования к менеджеру в процессе организации сервиса, проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя на транспорте

28. Принципы и методы управленческих мероприятий на предприятии сервиса на транспорте

29. Анализ сильных и слабых сторон организации сервиса на транспорте, которые способны изменить сложившиеся и существующие в настоящее время тенденции

### **Примерный перечень вопросов к зачету с оценкой для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Менеджмент в сервисе»**

1. Понятие и сущность менеджмента
2. Характеристика объекта и субъекта управления предприятием
3. История развития менеджмента.
4. Законодательство и нормативные правовые акты Российской Федерации в области менеджмента качества, международные стандарты менеджмента качества
5. Методы контроля менеджмента качества в авиационных предприятиях
6. Факторы успешного управления предприятием
7. Системный и ситуационный подходы к управлению предприятием
8. Авторитет менеджера. Требования к современному руководителю предприятия
9. Проблемы лидерства в менеджменте
10. Комплексная модель авиатранспортного предприятия
11. Организационная структура и структура управления компании
12. Типы генеральных стратегий компаний и методы их реализации
13. Модель стратегического планирования компании на транспорте
14. Миссия и цели предприятия
15. Внутренние и внешние факторы предприятия. Блок-схема структурно - функциональной модели авиакомпании как большой организационно-технической системы
16. Централизация и децентрализация в управлении предприятием
17. Понятие, цели и правила делегирования полномочий
18. Содержательные теории процесса мотивации на транспорте
19. Процессуальные теории процесса мотивации
20. Функция контроля. Формы и виды контроля на транспорте
21. Этапы проведения контроля
22. Методы менеджмента
23. Принципы менеджмента на транспорте
24. Организационная культура предприятия
25. Власть и личное влияние менеджера

26. Стратегии достижения целей лидером в контексте организационного развития предприятия
27. Классификация конфликтов в организации на транспорте
28. Способы разрешения конфликтных ситуаций на транспорте
29. Цели и задачи управленческой команды в процессе работы в команде, толерантного восприятия социальных, этнических, профессиональных и культурных различий в организации сервиса на транспорте
30. Характеристика объекта и субъекта управления, элементы организации и ее общие характеристики с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса на транспорте
31. Требования к менеджеру в процессе организации сервиса, проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя на транспорте
32. Принципы и методы управленческих мероприятий на предприятии сервиса на транспорте
33. Анализ сильных и слабых сторон организации сервиса на транспорте, которые способны изменить сложившиеся и существующие в настоящее время тенденции
34. Схема организации процесса стратегического планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса на транспорте в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства
35. Принципы организации работы предприятия сервиса на транспорте для достижения поставленных целей с учетом диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.
36. Механизм анализа сильных и слабых сторон организации сервиса на транспорте, которые способны изменить сложившиеся и существующие в настоящее время тенденции.
37. Типы генеральных стратегий компаний и методы их реализации.
38. Инновационные разработки в профессиональной области в процессе организации сервиса на транспорте
39. Сущность и типология конфликтов в организации сервиса на транспорте.
40. Технология построения организационных структур на транспорте.
41. Принципы и методы управленческих мероприятий в процессе осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде на предприятии сервиса на транспорте.

42. Цели и задачи управленческой команды в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте.

43. Механизм организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания, планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в сфере транспорта в процессе управления.

44. Алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте.

45. Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или в других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте.

46. Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или в других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте.

47. Механизм контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или в других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте.

48. Основы теоретических знаний и практических приемов управления проектами в сфере обслуживания в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте.

49. Методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте и объектов авиационной инфраструктуры.

50. Механизм определения показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в условиях транспортного комплекса в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте и объектов авиационной инфраструктуры.

### **Типовые практические задания для проведения промежуточной аттестации (зачета с оценкой) по дисциплине «Менеджмент в сервисе»**

1. Охарактеризуйте методы и этапы оценки эффективности технико-технологических, организационных и управленческих мероприятий и

решений в процессе организации сервисной деятельности на транспорте на конкретном примере.

2. Охарактеризуйте возможность разрешения организационного конфликта в сервисной организации по поводу очередности ночных и дневных смен и обоснуйте мероприятия по их предотвращению и разрешению в процессе работы в команде с учетом социальных, культурных особенностей представителей различных социальных общностей в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью на транспорте.

3. Проанализируйте эффективность функционирования организационной структуры управления конкретной сервисной организации с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, используя различные источники информации по объекту сервиса на транспорте.

4. Охарактеризуйте этапы разработки технологии процесса сервиса новой услуги в процессе развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя на транспорте.

5. Проведите анализ внешних (макросреда и непосредственное окружение) и внутренних факторов, влияющих на реализацию стратегии сервисной организации в процессе планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса на транспорте в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства.

6. Сформулируйте цели и задачи в управленческой деятельности предприятия сервиса на транспорте для достижения поставленных целей с учетом диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.

7. Охарактеризуйте этапы проведения оценки эффективности технико-технологических, организационных и управленческих мероприятий и решений в организации сервиса на транспорте в процессе осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде.

8. Охарактеризуйте этапы применения механизма организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания, планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в сфере транспорта в процессе управления.

9. Охарактеризуйте алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте.

10. Охарактеризуйте методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или в других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте.

11. Охарактеризуйте основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или в других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте.

12. Охарактеризуйте механизм контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или в других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте.

13. Охарактеризуйте основы теоретических знаний и практических приемов управления проектами в сфере обслуживания в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте.

14. Охарактеризуйте методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте и объектов авиационной инфраструктуры.

15. Охарактеризуйте механизм определения показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в условиях транспортного комплекса в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте и объектов авиационной инфраструктуры.

## **10 Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины**

Приступая на 2 курсе к изучению дисциплины «Менеджмент в сервисе», студенту необходимо внимательно ознакомиться с тематическим планом занятий и списком рекомендованной литературы. Студенту следует уяснить, что уровень и глубина усвоения дисциплины зависят от его активной и систематической работы на лекциях и практических занятиях. В этом процессе важное значение имеет самостоятельная работа, направленная на вовлечение студента в самостоятельную познавательную деятельность с целью формирования самостоятельности мышления, способностей к профессиональному саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации в современных условиях социально-экономического развития.

Входной контроль в форме устного опроса преподаватель проводит в начале изучения тем № 5 по вопросам дисциплин «Всеобщая история», «История России», «Математика» (п. 9.4), на которых базируется дисциплина «Менеджмент в сервисе» (п. 2 и п. 9.4).

Основными видами аудиторной работы студентов являются лекции и практические занятия (п. 5.2, 5.3, 5.4). В ходе лекции преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия, а также соответствующие теоретические и практические проблемы, дает задания и рекомендации для практических занятий, а также указания по выполнению обучающимся самостоятельной работы.

Задачами лекций являются:

- ознакомление обучающихся с целями, задачами и структурой дисциплины «Менеджмент в сервисе», ее местом в системе наук и связями с другими дисциплинами;
- краткое, но по существу, изложение комплекса основных научных понятий, подходов, методов, принципов данной дисциплины;
- краткое изложение наиболее существенных положений, раскрытие особенно сложных, актуальных вопросов, освещение дискуссионных проблем;
- определение перспективных направлений дальнейшего развития научного знания в области менеджмента.

Значимым фактором полноценной и плодотворной работы обучающегося на лекции является культура ведения конспекта. Принципиально неверным, но получившим в наше время достаточно широкое распространение, является отношение к лекции как к «диктанту», который обучающийся может аккуратно и дословно записать. Слушая лекцию, необходимо научиться выделять и фиксировать ее ключевые моменты, записывая их более четко и выделяя каким-либо способом из общего текста.

Полезно применять какую-либо удобную систему сокращений и условных обозначений (из известных или выработанных самостоятельно, например, менеджмент обозначать большой буквой М). Применение такой системы поможет значительно ускорить процесс записи лекции. Конспект лекции предпочтительно писать в одной тетради, а не на отдельных листках, которые потом могут затеряться. Рекомендуется в конспекте лекций оставлять свободные места или поля, например, для того, чтобы была возможность записи необходимой информации при работе над материалами лекций.

При ведении конспекта лекции необходимо четко фиксировать рубрикацию материала – разграничение разделов, тем, вопросов, параграфов и т. п. Обязательно следует делать специальные пометки, например, в случаях, когда какое-либо определение, положение, вывод остались неясными, сомнительными. Иногда обучающийся не успевает записать важную информацию в конспект. Тогда необходимо сделать соответствующие пометки в тексте, чтобы не забыть, восполнить эту информацию в дальнейшем.

Качественно сделанный конспект лекций поможет обучающемуся в процессе самостоятельной работы и при подготовке к сдаче зачета с оценкой.

Практические занятия по дисциплине «Менеджмент в сервисе» проводятся в соответствии с п. 5.4. Цели практических занятий: закрепить теоретические знания, полученные студентом на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы; приобрести начальные практические умения сформировать и оценить проект решения управленческой задачи в организации, а также приобрести навыки проведения оценки эффективности управленческих решений.

Темы практических занятий (п. 5.4) заранее сообщаются обучающимся для того, чтобы они имели возможность подготовиться и проработать соответствующие теоретические вопросы дисциплины. В начале каждого практического занятия преподаватель:

- кратко доводит до обучающихся цели и задачи занятия, обращая их внимание на наиболее сложные вопросы по изучаемой теме;
- проводит устный опрос обучающихся, в ходе которого также обсуждаются дискуссионные вопросы.

На практических занятиях обучающиеся представляют самостоятельно подготовленные сообщения, в том числе в виде презентаций, которые выполняются в MS PowerPoint, конспектируют новую информацию и обсуждают эти сообщения. Преподаватель в этом процессе может выступать в роли консультанта или модератора. Студенты решают проблемы, возникающие в конкретной ситуации в процессе проведения круглого стола (п. 9.6). После того как каждая подгруппа предложит свой вариант решения проблемы, начинается дискуссия, в ходе которой необходимо доказать его истинность.

По итогам лекций и практических занятий преподаватель выставляет полученные обучающимся баллы, согласно п. 9.1 и п. 9.2. Отсутствие студента на занятиях или его неактивное участие в них может быть компенсировано самостоятельным выполнением дополнительных заданий и представлением их на проверку преподавателю в установленные им сроки.

В современных условиях перед студентом стоит важная задача – научиться работать с массивами информации. Обучающимся необходимо развивать в себе способность и потребность использовать доступные информационные возможности и ресурсы для поиска нового знания и его распространения. Обучающимся необходимо научиться управлять своей исследовательской и познавательной деятельностью в системе «информация – знание – информация». Прежде всего, для достижения этой цели, в вузе организуется самостоятельная работа обучающихся. Кроме того, современное обучение предполагает, что существенную часть времени в освоении дисциплины обучающийся проводит самостоятельно. Принято считать, что такой метод обучения должен способствовать творческому овладению обучающимися специальными знаниями и навыками.

Самостоятельная работа обучающегося весьма многообразна и содержательна. Она включает следующие виды занятий (п. 5.6):



- самостоятельный поиск, анализ информации и проработка учебного материала;
- подготовку к устному опросу (перечень типовых вопросов для устного опроса в п. 9.6);
- подготовка к круглому столу (типовые задания в п. 9.6);
- подготовку сообщений (примерный перечень тем сообщений в п. 9.6);
- подготовку к выполнению контрольной работы (примерный перечень тем в п. 9.6);
- подготовку к выполнению заданий (примерный перечень заданий в п. 9.6).

Систематичность занятий предполагает равномерное, в соответствии с пп. 5.2, 5.4 и 5.6, распределение объема работы в течение всего предусмотренного учебным планом срока овладения дисциплиной «Менеджмент в сервисе». Такой подход позволяет избежать дефицита времени, перегрузок, спешки и т. п. в завершающий период изучения дисциплины. Последовательность работы означает преемственность и логику в овладении знаниями по дисциплине «Менеджмент в сервисе». Данный принцип изначально заложен в учебном плане при определении очередности изучения дисциплин. Аналогичный подход применяется при определении последовательности в изучении тем дисциплины.

Завершающим этапом самостоятельной работы является подготовка к сдаче зачета с оценкой на 2 курсе, предполагающая интеграцию и систематизацию всех полученных при изучении дисциплины. Примерный перечень вопросов для зачета с оценкой и заданий по дисциплине «Менеджмент в сервисе» приведены в п. 9.6.

Рабочая программа по дисциплине «Менеджмент в сервисе» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры № 20 «Менеджмент»

«17» января 2020 года, протокол № 6.

Разработчик:

к.э.н., доцент



Красненкова О.А.

(фамилия и инициалы разработчиков, ученая степень, ученое звание.)

Заведующий кафедрой № 20 «Менеджмент»

д.т.н., доцент



Маслаков В.П.

(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы разработчиков)

Программа согласована:

Руководитель ОПОП

д.э.н., доцент



Кошелева Т.Н.

Программа рассмотрена и одобрена на заседании Учебно-методического совета Университета «19» февраля 2020 года, протокол № 5.