



**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА
(РОСАВИАЦИЯ)
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ
ИМЕНИ ГЛАВНОГО МАРШАЛА АВИАЦИИ А.А. НОВИКОВА»**



«УТВЕРЖДАЮ»

Ректор

Ю.Ю. Михальчевский

18 » апреля 2024 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
очная

Санкт-Петербург
2024

1 Цели освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины «Менеджмент в сервисе» формирование у обучающихся 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 обучающихся с особенностями деятельности менеджера;
- познакомить обучающихся с принципами и методами управленческих мероприятий в процессе осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде на предприятии сервиса на транспорте;
- познакомить обучающихся с механизмом анализа сильных и слабых сторон организации сервиса на транспорте, которые способны изменить сложившиеся и существующие в настоящее время тенденции;
- познакомить обучающихся с целями и задачами управленческой команды в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте;
- познакомить обучающихся с сущностью и типологией конфликтов в организации сервиса на транспорте;
- познакомить обучающихся 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 обучающихся 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 обучающихся 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 обучающихся 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 обучающихся с технологией построения организационных структур на транспорте;

- познакомить обучающихся с типами генеральных стратегий компаний и методы их реализации;

- познакомить обучающихся с инновационными разработками в профессиональной области в процессе организации сервиса на транспорте;

- способствовать получению обучающимися практических навыков применения теории менеджмента и прикладных методов для решения управленческих задач;

- способствовать развитию управленческого и экономического мышления обучающихся.

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 обучающихся при освоении дисциплин: «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», «Управление предприятиями сервиса 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 в 3 семестре.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс освоения дисциплины «Менеджмент в сервисе» 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 ³ _{УК-2}	Владеть 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 ¹ _{ОПК-2}	Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности
ИД ² _{ОПК-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
ИД ³ _{ОПК-2}	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 ¹ _{ПК-2}	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 рамках транспортного комплекса
ИД ³ _{ПК-6}	Участствует в организации и управлении имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий на транспорте; участвует в определении показателей эффективности деятельности структурного подразделения

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
	предприятий сервиса в условиях транспортного комплекса

Знать:

– алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе оценки эффективности результатов деятельности в различных сферах в направлении разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в процессе сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы (ИД³_{УК-2});

– методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД¹_{ОПК-2}); основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД²_{ОПК-2}); механизм контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД³_{ОПК-2});

– основы теоретических знаний и практических приемов управления проектами в сфере обслуживания в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте (ИД¹_{ПК-2});

– 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 (ИД³_{ПК-6});

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 (ИД³_{УК-2});

– применять методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД¹_{ОПК-2}); применять основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы

сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД²_{ОПК-2}); применять механизм контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД³_{ОПК-2});

– 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 (ИД¹_{ПК-2});

– 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 (ИД³_{ПК-6});

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 (ИД³_{УК-2});

– способностью применять методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД¹_{ОПК-2}); способностью применять основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД²_{ОПК-2}); способностью применять механизм контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте (ИД³_{ОПК-2});

– 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 (ИД¹_{ПК-2});

– 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 (ИД³_{ПК-6}).

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

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

Наименование	Всего часов	Семестр
		4
Общая трудоемкость дисциплины	108	108
Контактная работа:	32,5	32,5
лекции	16	16
практические занятия	16	16
семинары	—	—
лабораторные работы	—	—
курсовая работа (проект)	—	—
Самостоятельная работа обучающихся	58	58
Промежуточная аттестация:	18	18
контактная работа	0,5	0,5
самостоятельная работа по подготовке к зачету с оценкой	17,5	17,5

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	11	+	+	+	+	ВК, Л, МРК, ПЗ, СРС	УО, СЗ, Сщ
Тема 2. Развитие теории и практики менеджмента	11	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Сщ
Тема 3. Организация - как основа менеджмента	11	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Сщ
Тема 4. Функции менеджмента на транспорте	11	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Сщ

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции				Образовательные технологии	Оценочные средства
		УК-2	ОПК-2	ПК-2	ПК-6		
Тема 5. Принципы и методы менеджмента на транспорте	11	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Сщ
Тема 6. Основы управления организационной культурой предприятия	11	+	+	+	—	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, Сщ, СЗ
Тема 7. Власть и личное влияние менеджера.	11	+	+	+	—	Л, ПЗ, СРС, МРК	УО, Сщ, СЗ
Тема 8. Управление конфликтами на транспорте	13	+	+	+	—	Л, ПЗ, СРС, МРК, КС	УО, Сщ, СЗ
Итого по дисциплине	90						
Промежуточная аттестация	18						ЗсО
Всего по дисциплине	108						

Сокращения: Л – лекция, ПЗ - практические занятия, КС – круглый стол, СРС – самостоятельная работа обучающихся, УО – устный опрос, МРК – метод развивающейся кооперации, СЗ – ситуационное задание, З – задание, Сщ – сообщение, ВК – входной контроль, ЗсО – зачет с оценкой.

5.2 Темы дисциплины и виды занятий

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 1. Понятие и сущность менеджмента	2	2	—	—	7	—	11
Тема 2. Развитие теории и практики менеджмента	2	2	—	—	7	—	11
Тема 3. Организация - как основа менеджмента	2	2	—	—	7	—	11
Тема 4. Функции менеджмента на транспорте	2	2	—	—	7	—	11
Тема 5. Принципы и методы менеджмента на транспорте	2	2	—	—	7	—	11
Тема 6. Основы управления организационной культурой предприятия	2	2	—	—	7	—	11
Тема 7. Власть и личное влияние	2	2	—	—	7	—	11

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
менеджера.							
Тема 8. Управление конфликтами на транспорте	2	2	—	—	9	—	13
Итого за семестр 4	16	16	—	—	58	—	90
Промежуточная аттестация в форме зачета с оценкой							18
Итого по дисциплине							108

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

5.3 Содержание дисциплины

Тема 1. Понятие и сущность менеджмента

Понятие менеджмента. Характеристика объекта и субъекта менеджмента. Виды менеджмента. Отличие понятий "менеджер", "предприниматель", "бизнесмен". 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. Историческая справка. Школы менеджмента. Научная школа менеджмента. 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 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 3. Организация - как основа менеджмента

Понятие «организация» и ее сущность как системы. Свойства организационных систем. Классификация организаций. Внешняя и внутренняя среда организации. 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. Понятие и сущность стратегии организации. Типы генеральных стратегий компаний методы их реализации. Схема организации процесса стратегического планирования компании. 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). Этапы проведения контроля (для самостоятельного изучения). Цифровой мониторинг и управление состоянием транспортной инфраструктуры (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 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 6. Основы управления организационной культурой предприятия

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

Понятие и виды власти. Две стороны власти. Виды власти. Способы влияния на подчиненных. Требования к менеджеру. «Концепция ограничений в деятельности руководителя» (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 8. Управление конфликтами на транспорте

Понятие и типология конфликтов: внутри личностные, межличностные, конфликты между личностью и группой, межгрупповые. Структура, уровни конфликта и формы поведения в конфликтной ситуации на транспорте. Объективная и субъективная составляющие конфликта на транспорте. 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)
1	Практическое занятие № 1. "Характеристика объекта и субъекта менеджмента" Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
2	Практическое занятие № 2. «Основные этапы развития менеджмента» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
3	Практическое занятие № 3. «Свойства организационных систем» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
4	Практическое занятие № 4. «Понятие и сущность стратегии организации» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
5	Практическое занятие № 5. «Понятие и сущность принципов менеджмента» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
6	Практическое занятие № 6. «Понятие, сущность и цели организационной культуры» Подготовка к выполнению заданий	2
7	Практическое занятие № 7. «Понятие и виды власти» Подготовка к выполнению заданий	2
8	Практическое занятие № 8. «Концепция ограничений в деятельности руководителя» Подготовка к выполнению ситуационных	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	заданий. Подготовка к круглому столу	
Итого по дисциплине		16

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 [1-28]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	7
2	1. Изучение теоретического материала по теме: «Развитие теории и практики менеджмента» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 7,19-28]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	7
3	1. Изучение теоретического материала по теме: «Организация - как основа менеджмента» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1,7,19-28]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	7
4	1. Изучение теоретического материала по теме:	7

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	<p>«Функции менеджмента на транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 4, 7,19-28].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	
5	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Принципы и методы менеджмента на транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-3, 5,6,19-28].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	7
6	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Основы управления организационной культурой предприятия» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-28].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	7
7	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Власть и личное влияние менеджера» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-28].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	7
8	<p>1. Изучение теоретического материала по теме:</p>	9

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	<p>«Управление конфликтами на транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-28]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к круглому столу. 5. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	
Итого по дисциплине		58

5.7 Курсовые работы

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены.

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1 Горбашко, Е. А. **Управление качеством : учебник для вузов /** Е. А. Горбашко. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14539-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510566> (дата обращения: 26.03.2024). — [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://urait.ru/viewer/upravlenie-kachestvom-510566#page/1> (дата обращения: 26.03.2023).

2 **Информационные технологии в менеджменте (управлении) :** учебник и практикум для вузов / Ю. Д. Романова [и др.] ; под редакцией Ю. Д. Романовой. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 411 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11745-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510979> (дата обращения: 26.03.2024). — [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://urait.ru/viewer/informacionnye-tehnologii-v-menedzhmente-upravlenii-510979#page/1> (дата обращения: 26.03.2024).

3 Коротков, Э. М. **Управление изменениями : учебник и практикум для вузов /** Э. М. Коротков, М. Б. Жернакова, Т. Ю. Кротенко. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 278 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02315-2. — [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/450213> (дата обращения: 26.03.2024).

4 **Менеджмент : учебник для вузов /** Ю. В. Кузнецов [и др.] ; под редакцией Ю. В. Кузнецова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 448 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03372-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. —

URL: <https://urait.ru/bcode/511207> (дата обращения: 26.03.2023). — [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://urait.ru/viewer/menedzhment-511207#page/1> (дата обращения: 26.03.2024).

5 Методы принятия управленческих решений : учебное пособие для вузов / П. В. Иванов [и др.] ; под редакцией П. В. Иванова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 276 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10862-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517133> (дата обращения: 26.03.2024). — [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://urait.ru/viewer/metody-prinyatiya-upravlencheskih-resheniy-517133#page/1> (дата обращения: 26.03.2024).

6 Плахотникова, М. А. Информационные технологии в менеджменте : учебник и практикум для вузов / М. А. Плахотникова, Ю. В. Вертакова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 326 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07333-1. — [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449850> (дата обращения: 26.03.2024).

7 Фомичев, В. И. Управление качеством и конкурентоспособностью : учебник для вузов / В. И. Фомичев. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 156 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12241-1. — [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/447092> (дата обращения: 26.03.2024).

б) дополнительная литература:

8 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. — [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/91491/#1> . — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения: 26.03.2024)

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

10 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.

11 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. — [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/93416/#1> . — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения: 26.03.2024)

12 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. — [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/56614> . — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения: 26.03.2024).

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

13 **Журнал «Управление персоналом»** - [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.top-personal.ru/>, свободный (дата обращения: 26.03.2024).

14 **Энциклопедия экономиста** - [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.grandars.ru/>, свободный (дата обращения: 26.03.2024).

15 **Журнал «Гуманитарные, социально-экономические и общественные науки»** - [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.online-science.ru/>, свободный (дата обращения: 26.03.2024).

16 **Журнал «Социологические исследования»** - [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.isras.ru/>, свободный (дата обращения: 26.03.2024).

17 **Aviation Explorer** - [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.aex.ru/>, свободный (дата обращения: 26.03.2024).

18 **Федеральное агентство воздушного транспорта. Росавиация** - [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.favt.ru/>, свободный (дата обращения: 26.03.2024).

19 **Федеральная служба государственной статистики** - [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.gks.ru/>, свободный (дата обращения: 26.03.2024).

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

20 **Библиотека СПбГУ ГА** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/> / свободный доступ (дата обращения: 26.03.2024).

21 **Единое окно доступа к образовательным ресурсам** - [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://window.edu.ru/>, свободный (дата обращения: 26.03.2024).

22 **Консультант Плюс** - [Электронный ресурс]: официальный сайт компании Консультант Плюс. — Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>, свободный (дата обращения: 26.03.2024).

23 **Научно-информационное пространство Соционет** [Электронный ресурс] — Режим доступа: <https://socionet.ru/>, свободный (дата обращения: 26.03.2024).

24 **Образовательная платформа «Юрайт»** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://urait.ru/library/vo> / свободный доступ (дата обращения: 26.03.2024).

25 **Российская национальная библиотека** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.nlr.ru> / свободный доступ (дата обращения: 26.03.2024).

26 **Электронная библиотека научных публикаций «eLIBRARY.RU»** - [Электронный ресурс] — Режим доступа: <http://elibrary.ru/>, свободный (дата обращения: 26.03.2024).

27 **Электронно-библиотечная система издательства «Лань»** - [Электронный ресурс] — Режим доступа: <https://e.lanbook.com>, свободный (дата обращения: 26.03.2024).

28 **Федеральный образовательный портал ЭСМ** [Электронный ресурс] — Режим доступа: <http://ecsocman.hse.ru/>, свободный (дата обращения: 26.03.2024).

7 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Наименование дисциплины	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Менеджмент в сервисе	Ауд. 456 - аудитория для проведения занятий семинарского типа 196210 г. Санкт-Петербург, ул. Пилотов, дом 38, лит. А	Компьютер в комплекте (системный блок +ЖК мониторLG 19 W1952TE) – 13 шт.	Microsoft Windows 7 Professional (лицензия № 46231032 от 4 декабря 2009 года) Microsoft Windows Office Professional Plus 2007 (лицензия № 43471843 от 07 февраля 2008 года) Acrobat Professional 9 Windows International (лицензия № 4400170412 от 13 января 2010 года) Kaspersky Anti-Virus Suite для WKS и FS
	Ауд. 458 - аудитория для проведения занятий семинарского типа 196210 г. Санкт-	Компьютер в комплекте RAMECSTORMC ustomW - 13 шт. Мультимедийный проектор AcerX1261 P Принтер	(лицензия № 1D0A170720092603110550 от 20 июля 2017 года) Konsi- SWOTANALYSIS (госконтракт № 9902 от 8 декабря 2009 года ООО «Динамика»)

Наименование дисциплины	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
	Петербург, ул. Пилотов, дом 38, лит. А	HL2140R Brother Экран	Konsi – FOREXSAL (госконтракт № 9902 от 8 декабря 2009 года ООО «Динамика»)
	Ауд. 481 - аудитория для проведения занятий лекционного типа 196210 г. Санкт-Петербург, ул. Пилотов, дом 38, лит. А	Ноутбук Benq Joybook R42 15,4 Casio XJ-F210WN – Е1 с беспроводным Wi-Fi с адаптером Casio YW-40 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 обучающихся и метод развивающейся кооперации.

В рамках изучения дисциплины предполагается использовать следующие образовательные технологии.

Входной контроль предназначен для выявления уровня усвоения компетенций обучающимся, необходимых перед изучением дисциплины. Входной контроль проводится преподавателем с целью коррекции процесса усвоения обучающимися дидактических единиц. Он осуществляется в форме устного опроса по вопросам дисциплины: «Математика».

Традиционная лекция составляет основу теоретического обучения в рамках дисциплины. Лекция как образовательная технология представляет собой устное, систематически последовательное изложение преподавателем учебного материала и актуальных научных знаний с целью организации целенаправленной познавательной деятельности обучающимися по овладению знаниями, умениями и навыками читаемой дисциплины. Лекция предназначена для раскрытия состояния и перспектив развития экономических и управленческих знаний в современных условиях. В лекции делается акцент на реализацию главных идей и направлений в изучении

дисциплины, дается установка на последующую самостоятельную работу. На лекции концентрируется внимание обучающихся на наиболее сложных и узловых вопросах, стимулируется их активная познавательная деятельность. По дисциплине «Менеджмент в сервисе» планируется проведение информационных лекций, которые направлены на систематизированное изложение накопленных и актуальных научных знаний в предметной области дисциплины.

Ведущим методом в лекции выступает устное изложение преподавателем учебного материала, которое сочетается с использованием среды PowerPoint, Word, Excel с целью расширения образовательного информационного поля, повышения скорости обработки и передачи информации, обеспечения удобства преобразования и структурирования информации для трансформации ее в знание.

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». Практические занятия предназначены для более глубокого освоения и анализа тем, изучаемых в рамках данной дисциплины.

Практические занятия – это метод репродуктивного обучения, обеспечивающий связь теории и практики, содействующий выработке у обучающихся умений и навыков применения знаний, полученных на лекции и в ходе самостоятельной работы. Практические занятия как образовательная технология помогают обучающимся систематизировать, закрепить и углубить знания теоретического характера. На практических занятиях по дисциплине «Менеджмент в сервисе» обучающиеся обучаются умениям и навыкам, необходимым для освоения управленческих навыков, закрепляя полученные в ходе лекций и самостоятельной работы знания. На практических занятиях в качестве интерактивных образовательных технологий применяется: метод развивающейся кооперации.

В процессе проведения практических занятий организуются публичные выступления обучающихся 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. Таким образом, практические занятия по дисциплине «Менеджмент в сервисе» являются составляющими практической подготовки обучающихся, так как предусматривают их участие в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью. 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 обучающегося.

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 обучающихся 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.

Таким образом, практические занятия по дисциплине «Менеджмент в сервисе» являются составляющими практической подготовки обучающихся, так как предусматривают их участие в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

В качестве элемента практической подготовки в рамках дисциплин «Менеджмент в сервисе» используется на практических занятиях метод развивающейся кооперации, который заключается в постановке перед обучающимися ситуационного задания, для решения которого требуется его объединение с распределением внутренних ролей в группе. Это позволяет обучающемуся выслушивать и принимать во внимание взгляды других людей, дискутировать и защищать свою точку зрения, справляться с разнообразием мнений, сотрудничать и работать в команде, брать на себя ответственность, участвовать в совместном принятии решения.

Самостоятельная работа обучающихся является составной частью учебной работы. Самостоятельная работа обучающегося реализуется в систематизации, планировании, контроле и регулировании его учебно-профессиональной деятельности, а также в активизации собственных познавательных-мыслительных действий без непосредственной помощи и руководства со стороны преподавателя. 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 обучающимся после каждого занятия. Все задания, выносимые на самостоятельную работу, выполняются обучающимся 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 обучающихся по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде зачета с оценкой в четвертом семестре.

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

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация проводятся в соответствии с «Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся 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, ситуационные задания 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 обучающихся. 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 обучающийся при соприкосновении с реальностью. Реакция обучающихся на смоделированную ситуацию будет показателем того усвоил он учебный материал или нет.

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

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

Задания и ситуационные задания носят практико-ориентированный характер, используются в рамках практической подготовки с целью оценки формирования, закрепления, развития практических навыков и компетенций по профилю образовательной программы. Выполнение комплекса учебных и исследовательских заданий, в формате ситуационных заданий, позволяют оценить умения и навыки обучающегося самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения практических задач, ориентироваться в информационном пространстве, а также уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления.

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 в 4 семестре. 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.

Методика формирования результирующей оценки в обязательном порядке учитывает активность обучающихся на лекциях и практических занятиях, участие обучающихся в конференциях и подготовку ими публикаций, что отражено в балльно-рейтинговой оценке текущего контроля успеваемости и знаний обучающихся 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 обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академических часа. Вид промежуточного контроля – зачет с оценкой (4 семестр).

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих обучающемуся продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	Примечание
	Минимальное значение	Максимальное значение		
Тема 1. Понятие и сущность менеджмента				
Лекция 1	2,5	3	1	—
Практическое занятие 1	3	5	2	УО, СЗ, СЩ
Итого по теме 1	5,5	8		
Тема 2. Развитие теории и практики менеджмента				
Лекция 2	2,5	3	3	—
Практическое занятие 2	3	5	4	УО, СЗ, СЩ
Итого по теме 2	5,5	8		
Тема 3. Организация - как основа менеджмента				
Лекция 3	2,5	3	5	—
Практическое занятие 3	3	5	6	УО, СЗ, СЩ
Итого по теме 3	5,5	8		
Тема 4. Функции менеджмента на транспорте				
Лекция 4	2,5	3	7	—
Практическое занятие 4	3	5	8	УО, СЗ, СЩ
Итого по теме 4	5,5	8		
Тема 5. Принципы и методы менеджмента на транспорте				
Лекция 5	2,5	3	9	—
Практическое занятие 5	3	5	10	УО, СЗ, СЩ
Итого по теме 5	5,5	8		
Тема 6. Основы управления организационной культурой предприятия				
Лекция 6	2,5	3	11	—
Практическое занятие 6	3	5	12	УО, 3, СЩ
Итого по теме 6	5,5	8		
Тема 7. Власть и личное влияние менеджера				
Лекция 7	2,5	3	13	—
Практическое занятие 7	3	5	14	УО, СЗ, СЩ
Итого по теме 7	5,5	8		
Тема 8. Управление конфликтами на транспорте				
Лекция 8	2,5	3	15	—
Практическое занятие 8	4	11	16	УО, СЗ, СЩ КС
Итого по теме 8	6,5	14		
Итого по обязательным видам	45	70	—	—

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих обучающемуся продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	Примечание
	Минимальное значение	Максимальное значение		
занятий				
Зачет с оценкой	15	30	—	—
Итого по дисциплине	60	100	—	—
Премиальные виды деятельности (для учета при определении рейтинга)	—	—	—	—
Участие в конференции по темам дисциплины	—	10	—	—
Научная публикация по темам дисциплины	—	10	—	—
Итого дополнительно премиальных баллов	—	20	—	—
Всего по дисциплине для рейтинга	—	120	—	—
Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку для зачета с оценкой по «академической» шкале				
Количество баллов по БРС	Оценка (по «академической» шкале)			
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 2,5 балла. Ведение лекционного конспекта – 0,2 балл. Активное участие в обсуждении дискуссионных вопросов в ходе лекции – до 0,3 баллов.

Посещение практического занятия с ведением конспекта оценивается в 3 балла (по 8 практическому занятию – 4 балла). Сообщение – до 0,5 баллов. Участие в обсуждении вопросов круглого стола – до 5 баллов. Устный опрос – до 0,5 баллов.

Групповое решение обучающимися ситуационной задачи (задания) в рамках реализации метода развивающейся кооперации оценивается 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 «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.

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

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
I этап		
УК-2	ИД ³ _{УК-2}	Знает: – алгоритм выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в процессе оценки эффективности результатов деятельности в различных сферах в направлении разработки бизнес-плана, обеспечения инфраструктурной поддержки и экономической безопасности в процессе сервисного обслуживания предприятий транспортной сферы; – методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте; основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в
ОПК-2	ИД ¹ _{ОПК-2} , ИД ² _{ОПК-2} ИД ³ _{ОПК-2}	
ПК-2	ИД ¹ _{ПК-2}	
ПК-6	ИД ³ _{ПК-6}	

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
		<p>процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте; механизм контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте;</p> <ul style="list-style-type: none"> – основы теоретических знаний и практических приемов управления проектами в сфере обслуживания в процессе реализации основных функций управления сервисной 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>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> – применять алгоритм выбора оптимальных способов решения в организации сервиса на транспорте; – применять методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте; применять основные методы и

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
		<p>приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте;</p> <ul style="list-style-type: none"> – применять основы теоретических знаний 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 сервиса на транспорте и объектов авиационной инфраструктуры;
II этап		
УК-2	ИД ³ _{УК-2}	<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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;
ОПК-2	ИД ¹ _{ОПК-2} , ИД ² _{ОПК-2} ИД ³ _{ОПК-2}	<ul style="list-style-type: none"> – применять механизм контроля

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
ПК-2	ИД ¹ _{ПК-2}	<p>деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте;</p> <ul style="list-style-type: none"> – применять основы практических приемов управления проектами в сфере обслуживания в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте; – 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	ИД ³ _{ПК-6}	<p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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 в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте; способностью применять основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте; способностью применять механизм контроля

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
		<p>деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса на транспорте;</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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; – 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.

Характеристики шкалы оценивания промежуточной аттестации приведены ниже.

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

2. При наборе менее 15 баллов - зачет с оценкой считается не сданным по причине недостаточного уровня знаний. При неудовлетворительной сдаче зачета с оценкой или неявке по неуважительной причине на зачет с оценкой зачетная составляющая приравнивается к нулю. В этом случае обучающийся в установленном в СПбГУ ГА порядке обязан пересдать зачет с оценкой.

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

4. Ответы на вопросы оцениваются следующим образом:

1 балл: обучающийся дает неправильный ответ на вопрос, не демонстрирует знаний, умений и навыков, соответствующих формируемым в процессе освоения дисциплины компетенциям (нет ответа на вопрос) или отказ от ответа;

2 балла: ответ обучающегося на вопрос неудовлетворителен, обучающийся демонстрирует фрагментарные знания в рамках формируемых компетенций, незнание лекционного материала;

3 балла: ответ обучающегося на вопрос неудовлетворителен, требуется значительное количество наводящих вопросов, обучающийся не может воспроизвести и объяснить основные положения вопроса, демонстрирует слабые знания лекционного материала;

4 балла: обучающийся демонстрирует минимальные знания основных положений вопросов в пределах лекционного материала;

5 баллов: обучающийся демонстрирует знания основных положений вопроса, логически верно излагает свои мысли, показывает основы умений использования эти знания, пытается объяснить их на конкретных примерах;

6 баллов: обучающийся демонстрирует систематизированные знания основных положений вопроса, логически верно и грамотно излагает свои мысли, ориентируется в его проблематике, показывает умения использовать эти знания, описывая различные существующие в науке точки зрения на проблему и приводя конкретные примеры;

7 баллов: обучающийся демонстрирует достаточно полные и систематизированные знания, логически верно и грамотно излагает свои мысли, четко описывает проблематику вопроса, ориентируется во всех темах дисциплины, показывает умения и навыки использовать эти знания, обосновывая свою точку зрения на проблему и приводя конкретные примеры, но требовались наводящие вопросы;

8 баллов: обучающийся демонстрирует полные и систематизированные знания, логически верно и грамотно излагает свои мысли, четко описывает проблематику вопроса, хорошо ориентируется во всех темах дисциплины, показывает умения и навыки использования этих знаний, делая выводы, приводя существующие в науке точки зрения, сравнивая их сильные и слабые стороны, обосновывая свою точку зрения, приводя конкретные примеры;

9 баллов: обучающийся демонстрирует полные и систематизированные знания, логически верно и грамотно излагает свои мысли, четко описывает проблематику вопроса, хорошо ориентируется во всех темах дисциплины, показывает умения и навыки использования этих знаний, делая выводы, пытается самостоятельно решать выявленные проблемы, приводя конкретные примеры;

10 баллов: обучающийся демонстрирует полные и систематизированные знания, логически верно и грамотно излагает свои мысли, четко описывает

проблематику вопроса, хорошо ориентируется во всех темах дисциплины, использует для ответа знания, полученные в других дисциплинах, а также и информацию из источников, не указанных в курсе данной дисциплины, показывает умения и навыки использования этих знаний, делая выводы, пытаясь самостоятельно и творчески решать выявленные проблемы, приводя конкретные примеры.

Выполнение практического задания (3 вопрос) оценивается следующим образом:

10 баллов: задание выполнено на 91-100 %, решение и ответ аккуратно оформлены, выводы обоснованы, дана правильная и полная интерпретация выводов, обучающийся 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, обучающийся 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, обучающийся 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, обучающийся 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, обучающийся 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, обучающийся 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 1. Понятие и сущность менеджмента

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Понятие менеджмента.
2. Характеристика объекта и субъекта менеджмента.
3. Виды менеджмента.
4. Отличие понятий "менеджер", "предприниматель", "бизнесмен".
5. Характеристика объекта и субъекта управления.
6. Виды управленческих ролей по Г. Минцбергу.
7. Критерии и показатели эффективности управления.
8. Принципы и методы управленческих мероприятий в процессе осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде на предприятии сервиса на транспорте.
9. Механизм анализа сильных и слабых сторон организации сервиса на транспорте, которые способны изменить сложившиеся и существующие в настоящее время тенденции.

Примерные темы сообщений

1. Показатель «эффективность управления» или «среднедневная рентабельности продаж».
2. Факторы, влияющие на эффективность управления.
3. Модель 7 С Мак-Кинси.
4. Цели и задачи управленческой команды в процессе работы в команде, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в организации сервиса на транспорте.
5. Сущность и типология конфликтов в организации сервиса на транспорте.
6. 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.
7. Технология построения организационных структур на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта.
8. 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.
9. 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.

10. 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.

11. 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.

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

13. 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.

14. 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 ситуационные задания для решения на практических занятиях

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий с учетом обоснования выбора вида менеджмента в конкретной организации.

Тема 2. Развитие теории и практики менеджмента

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Основные этапы развития менеджмента.
2. Историческая справка.
3. Школы менеджмента.
4. Научная школа менеджмента.
5. Классическая школа менеджмента.
6. Школа человеческих отношений.
7. Школа поведенческих наук.
8. Количественная школа науки управления.
9. Основные черты менеджмента в России до начала XX века.
10. Разработка научных основ управления в СССР.
11. Управленческая мысль в современной России.
12. Изучение зарубежных моделей управления.

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

14. Технология построения организационных структур на транспорте.

Примерные темы сообщений

1. Понятие о системном и ситуационном подходе к управлению организацией.

2. Модель открытой системы.

3. Сравнительные признаки сложных систем.

4. Методы ситуационного подхода.

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

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

7. Механизм анализа сильных и слабых сторон организации сервиса на транспорте, которые способны изменить сложившиеся и существующие в настоящее время тенденции.

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

9. 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.

10. Типы генеральных стратегий компаний и методы их реализации.

11. Принципы организации работы предприятия сервиса на транспорте для достижения поставленных целей с учетом диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.

12. Инновационные разработки в профессиональной области в процессе организации сервиса на транспорте.

13. 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.

14. 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.

15. 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.

16. 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.

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

18. 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.

19. 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 ситуационные задания для решения на практических занятиях

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы определения показателей эффективности деятельности структурного подразделения предприятий сервиса в условиях транспортного комплекса с учетом обоснования выбора количественной школы науки управления в конкретной организации.

Тема 3. Организация - как основа менеджмента

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Понятие «организация» и ее сущность как системы.
2. Свойства организационных систем.
3. Классификация организаций.
4. Внешняя и внутренняя среда организации.
5. Методы анализа внешней и внутренней среды организации.
6. Элементы организации.

Примерные темы сообщений

1. Общие характеристики организации.
2. Горизонтальное и вертикальное разделение труда.
3. Формирование формальной и неформальной организации.
4. Жизненный цикл организации.
5. Модель жизненного цикла организации Ларри Грейнера.
6. Модель жизненного цикла Ицхака Адизеса.
8. 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.

9. 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.

10. 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.

11. 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.

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

13. 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.

14. 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 ситуационные задания для решения на практических занятиях

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы организации и управления имуществом аэропортового комплекса и активами сервисных предприятий с учетом обоснования свойств организационных систем в конкретной организации.

Тема 4. Функции менеджмента на транспорте

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Сущность, задачи и принципы стратегического планирования.
2. Понятие и сущность стратегии организации.
3. Типы генеральных стратегий компаний методы их реализации.
4. Схема организации процесса стратегического планирования компании.
5. Функция организационного проектирования на транспорте.
6. Принцип А. Чендлера.

7. Типы организационных структур управления.
8. Норма (масштаб) управляемости.
9. Цифровой мониторинг и управление состоянием транспортной инфраструктуры.

Примерные темы сообщений

1. Централизованная власть в сравнении с децентрализованной.
2. Понятие, цели и правила делегирования полномочий.
3. Функция координации - цели и задачи на транспорте.
4. Функция мотивации на транспорте.
5. Основные теории мотивации.
6. Современные тенденции мотивации персонала.
7. Функция контроля на транспорте.
8. Формы и виды контроля на транспорте.
9. Этапы проведения контроля.
10. 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.
11. 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.
12. 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.
13. 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.
14. Основы теоретических знаний и практических приемов управления проектами в сфере обслуживания в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте.
15. 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.
16. 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 ситуационные задания для решения на практических занятиях

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса с учетом обоснования типов генеральных стратегий компаний методы их реализации в конкретной организации.

Тема 5. Принципы и методы менеджмента на транспорте

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Понятие и сущность принципов менеджмента.
2. Принципы Ф. Тейлора.
3. Принципы А. Файоля.
4. Принципы Г. Эмерсона.
5. Современные принципы управления предприятием.

Примерные темы сообщений

1. Сущность и классификация методов менеджмента.
2. Система методов менеджмента.
3. Анализ и характеристика административных методов управления на транспорте.
4. Анализ и характеристика экономических методов управления на транспорте.
5. Анализ и характеристика социально-психологических методов управления на транспорте.
6. 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.
7. 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.
8. 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.
9. 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.
10. Основы теоретических знаний и практических приемов управления проектами в сфере обслуживания в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте.

11. 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.

12. 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 ситуационные задания для решения на практических занятиях

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса с учетом обоснования понятия и сущности принципов менеджмента в конкретной организации.

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 ситуационные задания для решения на практических занятиях

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий с учетом обоснования типологии, понятия, сущности и целей организационной культуры в конкретной организации.

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:

$$HHI = S^2_1 + S^2_2 + \dots + S^2_n$$

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						
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	
Порядковый номер 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.

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».

Примерные темы сообщений

1. 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.

2. 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.

3. 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.

4. 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 ситуационные задания для решения на практических занятиях «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)	Цель – примирение конфликтующих руководителей смежных отделов организации Основные мероприятия – 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;

Элементы ответа	Содержание ответа
	<p>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</p> <p>Ресурсы – кадровые ресурсы организации + привлечение коучеров + другие специалисты по управлению персоналом; финансовые средства организации</p> <p>Ограничения – 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>Нормативно – правовое – Конституция РФ, Трудовой Кодекс РФ, Устав организации, положения по продвижению работников по карьерной лестнице</p> <p>Документационное – 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.

Тема 8. Управление конфликтами на транспорте

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Понятие и типология конфликтов.
2. Внутри личностные, межличностные конфликты.
3. Конфликты между личностью и группой,
4. Межгрупповые конфликты.

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

Круглый стол ориентирован на формирование видения о том, какова роль менеджера в процессе управления предприятиями сервиса, каковы его

задачи. В рамках указанной общей ориентации главным проблемным вопросом круглого стола будет: как преодолеть конфликты в рамках предприятия сервиса в транспортной отрасли.

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 рамках предприятия сервиса в транспортной отрасли.

Участие в дискуссии, краткие выступления:

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. Значение конфликта в управленческой деятельности менеджера предприятия сервиса авиатранспортной отрасли.

Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы разрешения конфликтной ситуации на транспорте с учетом обоснования способов влияния на подчиненных в конкретной организации.

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, конфессиональных 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. Цифровой мониторинг и управление состоянием транспортной инфраструктуры.
42. Принципы и методы управленческих мероприятий в процессе осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде на предприятии сервиса на транспорте.
43. Цели и задачи управленческой команды в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте.
44. Механизм организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания, планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в сфере транспорта в процессе управления.
45. 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.
46. 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.
47. 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.
48. 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.
49. Основы теоретических знаний и практических приемов управления проектами в сфере обслуживания в процессе реализации основных функций управления сервисной деятельностью в организации сервиса на транспорте.
50. 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.

51. 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 (макроокружение 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 в 4 семестре к изучению дисциплины «Менеджмент в сервисе», обучающемуся необходимо внимательно ознакомиться с тематическим планом занятий и списком рекомендованной литературы.

Обучающемуся 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 обучающихся 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 № 1 по вопросам дисциплин «История России», «Математика» (п.9.4), на которых базируется дисциплина «Менеджмент в сервисе» (п. 2 и п. 9.4).

Основными видами аудиторной работы обучающихся 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 обучающимися 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 обучающимся 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. Обучающиеся 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 обучающихся 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 обучающимися 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);
- подготовку к круглому столу (типовые задания в п. 9.6);
- подготовку сообщений (примерный перечень тем сообщений в п. 9.6);
- подготовку к выполнению ситуационных заданий (примерный перечень заданий 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 в четвертом семестре, 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» «11» апреля 2024 года, протокол № 9.

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 согласована на заседании Учебно-методического совета Университета «17» апреля 2024 года, протокол № 7.