

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Кубанский государственный университет»  
Географический факультет



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Б1.В.09 ОСНОВЫ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СИСТЕМ СЕРВИСА**

Направление подготовки: 43.03.01 «Сервис»

Профиль: Социально-культурный сервис

Программа подготовки: академическая

Форма обучения: очная

Квалификация выпускника: бакалавр

Краснодар 2015

Рабочая программа дисциплины «Основы функционирования систем сервиса» составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», (уровень бакалавриата (академическая программа) от 20 октября 2015 г.

Программу составил:

Д.В. Жаворонков, канд. соц. наук, доцент кафедры  
международного туризма и менеджмента

  
подпись

Рабочая программа дисциплины «Основы функционирования систем сервиса» утверждена на заседании кафедры международного туризма и менеджмента протокол № 11 от 8 мая 2015 г.

Заведующий кафедрой (разработчика) М.Ю. Беликов

  
подпись

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры международного туризма и менеджмента протокол № 11 от 8 мая 2015 г.

Заведующий кафедрой (выпускающей) М.Ю. Беликов

  
подпись

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии географического факультета, протокол № 5-15 от 13 мая 2015 г.,

Председатель УМК факультета А.В. Погорелов

  
подпись

Рецензенты:

1. Кочергин А.А. – заместитель руководителя программной дирекции ГУП КК «ТРК НТК», г. Краснодар.

2. Студеникина Е. С., канд. соц. наук, доцент кафедры социологии Кубанского государственного университета

## СОДЕРЖАНИЕ

|                                                                                                                                                 |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1 Цели и задачи изучения дисциплины.....                                                                                                        | 4  |
| 1.1 Цель освоения дисциплины.....                                                                                                               | 4  |
| 1.2 Задачи дисциплины.....                                                                                                                      | 4  |
| 1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы.....                                                                                 | 4  |
| 1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине соотнесенных с<br>планируемыми результатами освоения образовательной программы..... | 4  |
| 2 Структура и содержание дисциплины.....                                                                                                        | 6  |
| 2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ.....                                                                                   | 6  |
| 2.2 Структура дисциплины.....                                                                                                                   | 6  |
| 2.3 Содержание разделов дисциплины.....                                                                                                         | 7  |
| 2.3.1 Занятия лекционного типа.....                                                                                                             | 7  |
| 2.3.2 Занятия семинарского типа.....                                                                                                            | 8  |
| 2.3.3 Лабораторные занятия.....                                                                                                                 | 8  |
| 2.3.4 Примерная тематика курсовых работ.....                                                                                                    | 8  |
| 2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы<br>обучающихся по дисциплине .....                                     | 9  |
| 3 Образовательные технологии.....                                                                                                               | 10 |
| 4 Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной<br>аттестации.....                                                      | 11 |
| 4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации.....                                                                               | 11 |
| 4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации.....                                                                         | 13 |
| 5 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для<br>обучения.....                                                       | 16 |
| 5.1 Основная литература.....                                                                                                                    | 16 |
| 5.2 Дополнительная литература.....                                                                                                              | 17 |
| 5.3 Периодические издания.....                                                                                                                  | 17 |
| 6 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»,<br>необходимых для освоения дисциплины.....                             | 17 |
| 7 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....                                                                             | 17 |
| 8 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении<br>образовательного процесса по дисциплине .....                           | 18 |
| 8.1 Перечень необходимого программного обеспечения.....                                                                                         | 18 |
| 8.2 Перечень необходимых информационных справочных систем.....                                                                                  | 18 |
| 9 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного<br>процесса по дисциплине.....                                   | 18 |

### 1. Цель и задачи изучения дисциплины

**Цель дисциплины** – получение студентами теоретических знаний и приобретение практических навыков по анализу проблем функционирования систем сервиса.

#### **Задачи дисциплины:**

- освоение студентами сущности и содержания процессов функционирования систем сервиса;
- освоение студентами методов анализа проблем функционирования систем сервиса.

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

Дисциплина «Основы функционирования систем сервиса» относится к вариативной части основной образовательной программы. Преподавание дисциплины опирается на знания, полученные на предыдущих уровнях образования. В полной мере используется методологическая подготовка студентов по курсу «Менеджмент в сервисе». Предполагаются устойчивые знания по дисциплинам гуманитарного и социально-экономического характера: «Проектирование процесса оказания услуг», «Экономика».

#### **Требования к уровню освоения дисциплины**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций: ОПК-2, ПК-6.

Таблица 1 – Результаты освоения дисциплины «Основы функционирования систем сервиса»

| № п.п | Индекс компетенции | Содержание компетенции (или её части)                                                                                              | В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны                                                            |                                                                                                                    |                                                                                                 |
|-------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       |                    |                                                                                                                                    | знать                                                                                                                  | уметь                                                                                                              | владеть                                                                                         |
| 1.    | ОПК-2              | готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя       | теорию организации обслуживания; концепции моделирования процесса оказания услуг; показатели надежности систем сервиса | проводить анализ надежности функционирования систем сервиса; проводить оптимизацию функционирования систем сервиса | основной терминологией и особенной терминологией, понятиями по основам функционирования сервиса |
| 2.    | ПК-6               | готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей | особенности производственной системы сервиса; основы организации деятельности предприятия сервиса                      | проектировать системы сервиса в соответствии с законами их функционирования систем                                 | основами системного подхода; основами системного анализа; законами функционирования систем      |

## 2 Структура и содержание дисциплины

### 2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 4 зач. ед. (144 часа), их распределение по видам работ представлено в таблице.

Таблица 2 – Общая трудоёмкость дисциплины

| Вид учебной работы                               |                               | Всего часов | Семестр |
|--------------------------------------------------|-------------------------------|-------------|---------|
|                                                  |                               |             | 6       |
| Контактная работа, в том числе                   |                               | 59,3        | 59,3    |
| Аудиторные занятия (всего):                      |                               | 54          | 54      |
| Занятия лекционного типа                         |                               | 18          | 18      |
| Занятия семинарского типа (практические занятия) |                               | 36          | 36      |
| Иная контактная работа:                          |                               | 5,3         | 5,3     |
| Контроль самостоятельной работы (КСР)            |                               | 5           | 5       |
| Промежуточная аттестация (ИКР)                   |                               | 0,3         | 0,3     |
| Самостоятельная работа, том числе:               |                               | 49          | 49      |
| Реферативная работа                              |                               | 20          | 20      |
| Подготовка к текущему контролю                   |                               | 29          | 29      |
| Контроль:                                        |                               | 35,7        | 35,7    |
| Подготовка к экзамену                            |                               | 35,7        | 35,7    |
| Общая<br>трудоёмкость                            | час.                          | 144         | 144     |
|                                                  | в том числе контактная работа | 59,3        | 59,3    |
|                                                  | зач. ед                       | 4           | 4       |

### 2.2 Структура дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоёмкости по разделам дисциплины.

Таблица 3 – Разделы дисциплины, изучаемые в 6 семестре

| № разд<br>ела               | Наименование разделов                   | Количество часов |                   |    |                        |
|-----------------------------|-----------------------------------------|------------------|-------------------|----|------------------------|
|                             |                                         | Всего            | Аудиторная работа |    | Самостоятельная работа |
|                             |                                         |                  | Л                 | ПЗ |                        |
| 1                           | 2                                       | 3                | 4                 | 5  | 6                      |
| 1                           | Виды и законы систем                    | 10               | 2                 | 4  | 4                      |
| 2                           | Внешняя среда                           | 10               | 2                 | 4  | 4                      |
| 3                           | Проектирование систем                   | 11               | 2                 | 4  | 5                      |
| 4                           | Виды систем                             | 12               | 2                 | 4  | 6                      |
| 5                           | Иерархические организационные структуры | 12               | 2                 | 4  | 6                      |
| 6                           | Органические организационные структуры  | 12               | 2                 | 4  | 6                      |
| 7                           | Современные организационные структуры   | 12               | 2                 | 4  | 6                      |
| 8                           | Организационно-правовые формы           | 12               | 2                 | 4  | 6                      |
| 9                           | Формы интеграции предприятий            | 12               | 2                 | 4  | 6                      |
| <i>Итого по дисциплине:</i> |                                         |                  | 18                | 36 | 49                     |

## 2.3 Содержание разделов дисциплины:

### 2.3.1 Занятия лекционного типа

Таблица 4 – Содержание разделов дисциплины

| № п/п                                                       | Наименование раздела                    | Тематика лекционных занятий                                                                                                                                                                                          | Форма текущего контроля |
|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| 1                                                           | 2                                       | 3                                                                                                                                                                                                                    | 4                       |
| 1                                                           | Виды и законы систем                    | Предмет, метод, задачи ОФСС. Понятие и виды систем. Системные законы.                                                                                                                                                | И                       |
| 2                                                           | Внешняя среда                           | Внешняя среда и модели адаптации. Угрозы и их преодоление. Взаимодействие с поставщиками. Взаимодействие с потребителями.                                                                                            | Л                       |
| 3                                                           | Проектирование систем                   | Понятие, сущность организации. Факторы проектирования организации. Разделение труда, координация, формализация. Дифференциация и интеграция. Связи в организации. Департаментизация. Размер организационной единицы. | И                       |
| 4                                                           | Виды систем                             | Хозяйственная система. Социальная система. Механистический тип организации. Органический тип организации. Корпоративная организация. Индивидуалистская организация                                                   | И                       |
| 5                                                           | Иерархические организационные структуры | Принципы построения организационных структур. Линейно-функциональная структура. Дивизиональная структура.                                                                                                            | И                       |
| 6                                                           | Органические организационные структуры  | Принципы построения и функционирования современных систем сервиса. Проектная структура управления. Матричная структура. Многомерная организация. Бригадная структура управления                                      | Л                       |
| 7                                                           | Современные организационные структуры   | Эдхократическая организация. Партиципативная организация. Предпринимательская организация. Организация, ориентированная на рынок. Сетевые структуры. «Организации без стен».                                         | И                       |
| 8                                                           | Организационно-правовые формы           | Акционерные общества. Общества с ограниченной ответственностью                                                                                                                                                       | И                       |
| 9                                                           | Формы интеграции предприятий            | Формы интеграции предприятий: картель, синдикат, трест, холдинг, концерн, ТНК, ФПГ, консорциум, франшиза                                                                                                             | И                       |
| Примечание: Л - лекция-дискуссия, И – информационная лекция |                                         |                                                                                                                                                                                                                      |                         |

### 2.3.2 Занятия семинарского типа

Таблица 5 – Содержание разделов дисциплины

| № п/п                                                                       | Наименование раздела                    | Тематика практических занятий (семинаров)                                                                                                                                                                            | Форма текущего контроля |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| 1                                                                           | 2                                       | 3                                                                                                                                                                                                                    | 4                       |
| 1                                                                           | Виды и законы систем                    | Предмет, метод, задачи ОФСС. Понятие и виды систем. Системные законы.                                                                                                                                                | У                       |
| 2                                                                           | Внешняя среда                           | Внешняя среда и модели адаптации. Угрозы и их преодоление. Взаимодействие с поставщиками. Взаимодействие с потребителями.                                                                                            | У                       |
| 3                                                                           | Проектирование систем                   | Понятие, сущность организации. Факторы проектирования организации. Разделение труда, координация, формализация. Дифференциация и интеграция. Связи в организации. Департаментизация. Размер организационной единицы. | У                       |
| 4                                                                           | Виды систем                             | Хозяйственная система. Социальная система. Механистический тип организации. Органический тип организации. Корпоративная организация. Индивидуалистская организация                                                   | С                       |
| 5                                                                           | Иерархические организационные структуры | Принципы построения организационных структур. Линейно-функциональная структура. Дивизиональная структура.                                                                                                            | С                       |
| 6                                                                           | Органические организационные структуры  | Принципы построения и функционирования современных систем сервиса. Проектная структура управления. Матричная структура. Многомерная организация. Бригадная структура управления                                      | С                       |
| 7                                                                           | Современные организационные структуры   | Эдхократическая организация. Партиципативная организация. Предпринимательская организация. Организация, ориентированная на рынок. Сетевые структуры. «Организации без стен».                                         | С, П                    |
| 8                                                                           | Организационно-правовые формы           | Акционерные общества. Общества с ограниченной ответственностью                                                                                                                                                       | У                       |
| 9                                                                           | Формы интеграции предприятий            | Формы интеграции предприятий: картель, синдикат, трест, холдинг, концерн, ТНК, ФПГ, консорциум, франшиза                                                                                                             | У                       |
| Примечание: У – устный опрос; С – семинар-дискуссия; П- практическая работа |                                         |                                                                                                                                                                                                                      |                         |

### 2.3.3 Лабораторные занятия

Лабораторные занятия – не предусмотрены.

### 2.3.4 Примерная тематика курсовых работ

Курсовые работы по дисциплине не предусмотрены.

## 2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Таблица 6 – Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

| № раздела | Наименование раздела                    | Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1         | 2                                       | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 1.        | Виды и законы систем                    | 1. Мескон М. Основы менеджмента [Текст]: / М. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури; - М.: ИД Вильямс, 2008. - 665 с.<br>2. Самсонова, М.В. Управление процессами: учеб. пособ. / М.В. Самсонова. - Ульяновск: УлГТУ, 2014. - 187 с. [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=363491">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=363491</a><br>3. Силич, М.П. Основы теории систем и системного анализа: учеб. пособ. / М.П. Силич, В.А. Силич. - Томск: ТУСУР, 2013. - 340 с. [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=480615">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=480615</a> |
| 2.        | Внешняя среда                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 3.        | Проектирование систем                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 4.        | Виды систем                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 5.        | Иерархические организационные структуры |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 6.        | Органические организационные структуры  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 7.        | Современные организационные структуры   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 8.        | Организационно-правовые формы           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 9.        | Формы интеграции предприятий            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме аудиофайла,
- в печатной форме на языке Брайля.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла.

### 3 Образовательные технологии

В процессе преподавания дисциплины применяются традиционные образовательные технологии (информационная лекция, устный опрос, написание реферативных работ).

Для обеспечения успешного освоения дисциплины применяются следующие интерактивные способы активизации познавательных процессов – лекция-дискуссия, семинар-дискуссия.

Таблица 8 – Используемые интерактивные образовательные технологии, ОФО

| Семестр | Вид занятия<br>(Л, С) | Используемые интерактивные образовательные технологии               | Количество часов |
|---------|-----------------------|---------------------------------------------------------------------|------------------|
|         |                       |                                                                     | ОФО              |
| 6       | Л                     | лекция-дискуссия* по теме «Внешняя среда»                           | 2                |
|         |                       | лекция-дискуссия по теме «Органические организационные структуры»   | 2                |
|         | С                     | Семинар-дискуссия** по теме «Виды систем»                           | 2                |
|         |                       | Семинар-дискуссия по теме «Иерархические организационные структуры» | 2                |
|         |                       | Семинар-дискуссия по теме «Органические организационные структуры»  | 2                |
|         |                       | Семинар-дискуссия по теме «Современные организационные структуры»   | 2                |
| Итого:  |                       |                                                                     | 12               |

**\*Лекция-дискуссия** – один из наиболее эффективных способов для обсуждения острых, сложных и актуальных на текущий момент вопросов в любой профессиональной сфере, обмена опытом и творческих инициатив. Такая форма общения позволяет лучше усвоить материал, найти необходимые решения в процессе эффективного диалога.

**\*\* Семинар-дискуссия** (групповая дискуссия) – это технология обучения, которая образуется на процессе диалогического общения участников, в ходе которого происходит формирование практического опыта совместного участия в обсуждении и разрешении практических управленческих проблем. На семинаре- дискуссии учатся точно выражать свои мысли в выступлениях, активно отстаивать свою точку зрения, аргументировано возражать, опровергать ошибочную позицию однокурсника. В такой работе учащийся получает возможность построения собственной деятельности, что и обуславливает высокий уровень его интеллектуальной и личностной активности, включенности в процесс учебного познания.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

#### 4 Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

##### 4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля

###### Контрольные вопросы к устному опросу:

*Пример списка контрольных вопросов по теме «Проектирование систем»:*

1. Понятие, сущность организации.
2. Факторы проектирования организации.
3. Разделение труда, координация, формализация.
4. Дифференциация и интеграция.
5. Связи в организации.
6. Департаментизация.
7. Размер организационной единицы.

###### Перечень тем для проведения лекции-дискуссии.

Раздел 1. Внешняя среда

Вопросы для дискуссии:

Внешняя среда и модели адаптации. Угрозы и их преодоление. Взаимодействие с поставщиками. Взаимодействие с потребителями.

### **Перечень тем для проведения семинара-дискуссии.**

Раздел 2. Тема «Органические организационные структуры»:

Вопросы для дискуссии: Принципы построения и функционирования современных систем сервиса. Проектная структура управления. Матричная структура. Многомерная организация. Бригадная структура управления

### **Пример задания для выполнения практической работы.**

#### **Практическая работа № 1. тема «Современные организационные структуры»**

Описание и анализ наиболее эффективной организационной структуры:

- а) краткое теоретическое описание выбранной структуры;
- б) достоинства структуры;
- в) возможные недостатки структуры;
- г) подробное описание примера предприятия с данной организационной структурой.

Схема организационной структуры предприятия.

### **Вопросы для подготовки к экзамену**

1. Предмет, метод, задачи ОФСС
2. Понятие и виды систем.
3. Системные законы.
4. Внешняя среда и модели адаптации.
5. Угрозы и их преодоление.
6. Взаимодействие с поставщиками.
7. Взаимодействие с потребителями.
8. Понятие, сущность организации.
9. Факторы проектирования организации.
10. Разделение труда, координация, формализация.
11. Дифференциация и интеграция. Связи в организации.
12. Департаментизация. Размер организационной единицы.
13. Хозяйственная система
14. Социальная система
15. Механистический тип организации
16. Органический тип организации
17. Корпоративная организация.
18. Индивидуалистская организация
19. Принципы построения организационных структур
20. Линейно-функциональная структура
21. Дивизиональная структура.
22. Принципы построения и функционирования современных систем сервиса
23. Проектный тип структуры управления
24. Матричный тип структуры управления
25. Многомерная организация.
26. Бригадная структура управления
27. Эдхократическая организация.
28. Партиципативная организация.
29. Предпринимательская организация
30. Организация, ориентированная на рынок
31. Сетевые структуры.
32. «Организации без стен».
33. Акционерные общества.
34. Общества с ограниченной ответственностью
35. Формы интеграции предприятий: картель, синдикат, трест, холдинг, концерн
36. Формы интеграции предприятий: ТНК, ФПГ, консорциум, франшиза

### **Методические рекомендации для подготовки к экзамену.**

Итоговым контролем уровня усвоения материала студентами является экзамен. Для эффективной подготовки к экзамену процесс изучения материала курса предполагает интенсивную работу не только на лекциях, но и с различными текстами, нормативными документами и информационными ресурсами. Особое внимание надо обратить на то, что подготовка к экзамену требует обращения не только к учебникам, но и к информации, содержащейся в СМИ, а также в Интернете. В разделе «Учебно-методическое обеспечение дисциплины» приведен список учебников, периодических изданий и ресурсов сети Интернет, которые могут оказаться полезными при изучении курса.

### **Критерии оценки ответа студента на экзамене.**

Экзамен является формой итоговой оценки качества освоения студентом образовательной программы по дисциплине. По результатам экзамена студенту выставляется оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно».

Экзамен проводится в форме устного опроса по билетам с предварительной подготовкой студента в течении 20 минут. Каждый билет содержит 3 вопроса из тем изученных на лекционных и практических занятиях, а также по вопросам тем для самостоятельной работы студентов. Экзаменатор вправе задавать дополнительные вопросы сверх билета. Экзаменатор может проставить экзамен без опроса и собеседования тем студентам, которые активно работали на практических (семинарских) занятиях.

При выставлении оценки экзаменатор учитывает знание фактического материала по программе, степень активности студента на семинарских занятиях, логику, структуру, культуру речи, аргументированность ответа, уровень самостоятельного мышления, наличие пропусков семинарских и лекционных занятий по неуважительным причинам.

Оценка «**отлично**» ставится студенту, ответ которого содержит глубокое знание материала курса, знание концептуально-понятийного аппарата всего курса, знание литературы по курсу.

Оценка «**хорошо**» ставится студенту, ответ которого демонстрирует знания материала по программе, содержит в целом правильное, но не всегда точное и аргументированное изложение материала.

Оценка «**удовлетворительно**» ставится студенту, ответ которого содержит поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса, не точен и имеются затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии курса.

Оценка «**неудовлетворительно**» ставится студенту, имеющему существенные пробелы в знании основного материала по программе, допустившему принципиальные ошибки при изложении материала, а также не давшему ответа на вопрос.

### **Образец экзаменационного билета**

**Министерство образования и науки Российской Федерации**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования**  
**«Кубанский государственный университет»**  
Географический факультет  
Кафедра международного туризма и менеджмента  
Направление подготовки 43.03.01 «Сервис»  
**Дисциплина «Основы функционирования систем сервиса»**  
**Билет 1**  
1. Предмет, метод, задачи ОФСС  
2. Принципы построения организационных структур

Зав. кафедрой

д.г.н., профессор Беликов М.Ю.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

– при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;

– при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

– при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

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

Для лиц с нарушениями зрения:

– в печатной форме увеличенным шрифтом,

– в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

– в печатной форме,

– в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– в печатной форме,

– в форме электронного документа.

## **5 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

### **5.1 Основная литература.**

1. Мескон М. Основы менеджмента [Текст]: / М. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури; - М.: ИД Вильямс, 2008. - 665 с. – 97 экз. в библиотеке КубГУ.

2. Самсонова, М.В. Управление процессами: учебно-практическое пособие / М.В. Самсонова. - Ульяновск: УлГТУ, 2014. - 187 с. [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=363491>

3. Силич, М.П. Основы теории систем и системного анализа: учебное пособие / М.П. Силич, В.А. Силич. - Томск: ТУСУР, 2013. - 340 с. [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480615>.

Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья имеются издания в электронном виде в электронно-библиотечных системах «Лань» и «Юрайт».

### **5.2 Дополнительная литература.**

1. Гражданский кодекс РФ. – М.: Юрист, 2016. – в библиотеке КубГУ 100 экз.

2. Жаворонков Д.В. Теория организации. Учебно-методическое пособие. Краснодар: КубГУ, 2010. – в библиотеке КубГУ 34 экз.

3. Игнатьева А. В. Исследование систем управления [Текст]: / А.В. Игнатьева; М.М. Максимцов. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2011. - 167 с. - в библиотеке КубГУ 5 экз.

4. Милл Р.К. Управление рестораном: учебник / Р.К. Милл. – М.: Юнити-Дана, 2015. - 536 с. - [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117538>

5. Попова Е. П. Теория организации / Попова Е. П., Решетникова К. В. - М.: Юрайт, 2018. - 338 с. - [Электронный ресурс]: <https://biblio-online.ru/book/431B8FE5-0C37-4AE0-89DD-D8F221A51702>.

6. Сапронов Ю. Г. Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса [Текст]: /

Ю.Г. Сапронов. - М.: Академия, 2008. - 219 с. - в библиотеке КубГУ 10 экз.  
 7. Свириденко Ю. П. Сервисная деятельность [Текст] / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. - М.: ИНФРА-М, 2009. - 207 с. - в библиотеке КубГУ 15 экз.

### 5.3 Периодические издания:

1. Менеджмент в России и за рубежом
2. Проблемы теории и практики управления
3. Общественные науки и современность.
4. Проблемы прогнозирования.
5. Россия и современный мир.
6. Социально-гуманитарные знания.

### 6 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

[www.aup.ru](http://www.aup.ru) – менеджмент. Административно-управленческий портал.  
[www.dis.ru](http://www.dis.ru) – сайт журнала «Менеджмент в России и зарубежом».  
<http://ecsocman.edu.ru> – образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент».  
[www.socioego.ru](http://www.socioego.ru) – теория и практика менеджмента.  
[www.ptpu.ru](http://www.ptpu.ru) – сайт журнала «Проблемы теории и практики управления».

### 7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

#### Формы самостоятельной работы студента по освоению дисциплины:

1. Усвоение текущего учебного материала;
2. Конспектирование первоисточников;
3. Работа с конспектами лекций;
4. Самостоятельное изучение материала;
5. Изучение специальной литературы;
6. Написание практических работ по заданным темам;
7. Подготовка к зачету.

#### Вопросы для самостоятельного изучения по разделам дисциплины.

Таблица 8 – Вопросы по разделам дисциплины

| № | Наименование раздела  | Перечень вопросов для выполнения самостоятельной работы                                                                                                                                                              | Форма контроля |
|---|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| 1 | 2                     | 3                                                                                                                                                                                                                    |                |
| 1 | Виды и законы систем  | Предмет, метод, задачи ОФСС. Понятие и виды систем. Системные законы.                                                                                                                                                | У              |
| 2 | Внешняя среда         | Внешняя среда и модели адаптации. Угрозы и их преодоление. Взаимодействие с поставщиками. Взаимодействие с потребителями.                                                                                            | У              |
| 3 | Проектирование систем | Понятие, сущность организации. Факторы проектирования организации. Разделение труда, координация, формализация. Дифференциация и интеграция. Связи в организации. Департаментизация. Размер организационной единицы. | У              |
| 4 | Виды систем           | Хозяйственная система. Социальная система. Механистический тип организации. Органический тип организации. Корпоративная организация. Индивидуалистская организация                                                   | С              |
| 5 | Иерархические         | Принципы построения организационных структур.                                                                                                                                                                        | С              |

|                                                                             |                                        |                                                                                                                                                                                 |      |
|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
|                                                                             | организационные структуры              | Линейно-функциональная структура.<br>Дивизиональная структура.                                                                                                                  |      |
| 6                                                                           | Органические организационные структуры | Принципы построения и функционирования современных систем сервиса. Проектная структура управления. Матричная структура. Многомерная организация. Бригадная структура управления | С    |
| 7                                                                           | Современные организационные структуры  | Эдхократическая организация. Партисипативная организация. Предпринимательская организация. Организация, ориентированная на рынок. Сетевые структуры. «Организации без стен».    | С, П |
| 8                                                                           | Организацион-правовые формы            | Акционерные общества.<br>Общества с ограниченной ответственностью                                                                                                               | У    |
| 9                                                                           | Формы интеграции предприятий           | Формы интеграции предприятий: картель, синдикат, трест, холдинг, концерн, ТНК, ФПГ, консорциум, франшиза                                                                        | У    |
| Примечание: У – устный опрос; П- практическая работа; С – семинар-дискуссия |                                        |                                                                                                                                                                                 |      |

### ***Методические рекомендации по проведению устного опроса.***

Каждое семинарское занятие по соответствующей тематике теоретического курса с каждого студента. Также после изучения каждого раздела студенты для закрепления пройденного материала решают тесты и делают реферативные работы по дополнительным материалам курса.

Преподаватель заранее объявляет вопросы, которые будут рассматриваться на семинарском занятии. Студент должен внимательно ознакомиться с материалом, используя предложенные преподавателем источники литературы и собственные информационные ресурсы. Студент при подготовке к семинару может консультироваться с преподавателем и получать от него наводящие разъяснения. После окончания устного опроса студентам выставляются оценки:

– оценка «зачтено» выставляется студенту, если вопросы раскрыты, изложены логично, без существенных ошибок, показано умение работать с картографическим материалом, продемонстрировано усвоение ранее изученных вопросов. Допускаются незначительные ошибки;

– оценка «не зачтено» выставляется, если не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; неумение работать с картографическим материалом.

### ***Методика выполнения практической работы.***

Практическая работа представляет собой краткое изложение содержания научных трудов, литературы и других источников по определенной теме. Объем работы 7 – 15 листов, время, отводимое на написание работы – от 1 недели до месяца. Подготовка работы подразумевает самостоятельное изучение студентом нескольких (не менее 3) источников литературы (монографий, научных статей, учебников и т.д.) по определённой теме, не рассматриваемой подробно на лекции, систематизацию материала и краткое его изложение. Цель написания работы – привитие студенту навыков краткого и лаконичного представления собранных материалов и фактов в соответствии с требованиями, предъявляемыми к научным отчетам.

Практическая работа состоит из следующих частей: *введение; основная часть; заключение; список использованных источников; приложения.*

Во *введении* обосновывается актуальность выбранной темы исследования, характеризуется ее научное и практическое значение, формируются цели и задачи работы, определяется объект, предмет и методы исследования, источники информации для

выполнения работы. Основная часть работы выполняется на основе изучения имеющейся отечественной и зарубежной научной и специальной литературы по исследуемой теме, интернет – источников.

Основное внимание в *основной части* должно быть уделено критическому обзору существующих точек зрения по предмету исследования и обоснованной аргументации собственной позиции и взглядов автора реферата на решение проблемы. В *заключении* отражаются основные результаты выполненной работы, выводы, и рекомендации, и предложения по их практическому использованию. В *приложении* помещаются по необходимости иллюстрированные материалы, имеющие вспомогательное значение (таблицы, схемы, диаграммы и т.п.).

Критерии оценки практической работы:

Оценка «**зачтено**» ставится, если выполнены все требования к написанию и защите работы: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «**незачет**» ставится, если тема работы не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы, или работа не представлена.

#### **Методические рекомендации по проведению семинара-дискуссии.**

Семинар-дискуссия – диалогическое общение участников, в процессе которого через совместное участие обсуждаются и решаются теоретические и практические проблемы курса. На обсуждение выносятся наиболее актуальные проблемные вопросы учебной дисциплины. Каждый из участников дискуссии должен: научиться точно выражать свои мысли в докладе или выступлении по вопросу; активно отстаивать свою точку зрения; аргументировано возражать, опровергать ошибочную позицию.

Условие развёртывания продуктивной дискуссии – личные знания, которые приобретают студенты на лекциях и самостоятельной работе. Частью семинара-дискуссии могут быть элементы «мозгового штурма», «деловой игры».

Особая роль в семинаре отводится педагогу. Он должен: определить круг проблем и вопросов, подлежащих обсуждению; подобрать основную и дополнительную литературу по теме семинара для докладчиков и выступающих; распределять формы участия и функции студента в коллективной работе; готовить студентов к выбранному ролевому участию; подводить общий итог дискуссии.

*Критерии оценки качества семинара-дискуссии:*

1. Целенаправленность – постановка проблемы, стремление связать теорию с практикой, с использованием материала в будущей профессиональной деятельности.

2. Планирование – выделение главных вопросов, связанных с профилирующими дисциплинами, наличие новинок в списке литературы.

3. Организация семинара – умение вызвать и поддержать дискуссии, конструктивный анализ всех ответов и выступлений, наполненность учебного времени обсуждения проблем, поведение самого педагога.

4. Стил ь проведения семинара – оживленный, с постановкой острых вопросов, возникающей дискуссией или вялый, не возбуждающий ни мыслей ни интереса.

5. Отношение «педагог-студент» – уважительные, в меру требовательные, равнодушные, безразличные.

6. Управление группой – быстрый контакт со студентами, уверенное поведение в группе. Разумное и справедливое взаимодействие со студентами или наоборот, повышенный тон, опора в работе на лидеров. Оставляя пассивными других студентов. Замечания педагогу – квалифицированные, обобщающие или нет замечаний. Студенты ведут записи на семинарах – регулярно, редко, не ведут.

### **Методические рекомендации по проведению лекции-дискуссии.**

Лекция-дискуссия – диалогическое общение лектора и студентов, в процессе которого через совместное участие обсуждаются и решаются теоретические и практические проблемы курса. На обсуждение выносятся наиболее актуальные проблемные вопросы учебной дисциплины. Лектор должен побуждать студентов точно задавать вопросы, ясно выражать свои мысли в выступлении по вопросу; активно отстаивать свою точку зрения; аргументировано возражать, опровергать ошибочную позицию.

Условие развертывания продуктивной дискуссии – личные знания, которые приобретают студенты на лекциях и самостоятельной работе.

Особая роль в лекции-дискуссии отводится педагогу. Он должен: определить круг проблем и вопросов, подлежащих обсуждению; заинтересовать студентов темой лекции и кругом обсуждаемых проблем, стимулировать активное участие студентов в лекции-дискуссии, поощрять высказывание студентами собственного мнения по обсуждаемым вопросам; подобрать основную и дополнительную литературу по теме лекции для дополнительной подготовки студентов; распределять формы участия и функции студента в коллективной работе; готовить студентов к выбранному ролевому участию; подводить общий итог дискуссии.

Критерии оценки качества лекции-дискуссии:

1. Целенаправленность – постановка проблемы, стремление связать теорию с практикой, с использованием материала в будущей профессиональной деятельности.
2. Планирование – выделение главных вопросов, связанных с профилирующими дисциплинами, наличие новинок в списке литературы.
3. Организация лекции – умение вызвать и поддержать дискуссию, конструктивный анализ всех ответов и выступлений, наполненность учебного времени обсуждения проблем, поведение самого педагога.
4. Стиль проведения лекции – оживленный, с постановкой острых вопросов, возникающей дискуссией или вялый, не возбуждающий ни мыслей, ни интереса.
5. Отношение «педагог-студент» – уважительные, в меру требовательные, равнодушные, безразличные.
6. Управление группой – быстрый контакт со студентами, уверенное поведение в группе. Разумное и справедливое взаимодействие со студентами или наоборот, повышенный тон, опора в работе на лидеров. Оставляя пассивными других студентов. Замечания педагогу – квалифицированные, обобщающие или нет замечаний. Студенты ведут записи на лекции – регулярно, редко, не ведут.

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

### **8.1 Перечень необходимого программного обеспечения.**

Для освоения учебной дисциплины «Основы функционирования систем сервиса» в процессе обучения, проведения лекций-дискуссий, семинаров дискуссий и выполнения реферативных работ, используются следующие ПО современных информационно-коммуникационных технологий: Microsoft Office Word 2010, Microsoft Office Excel 2007, Microsoft Office Power Point 2007.

### **8.2 Перечень необходимых информационных справочных систем**

1. Справочно-правовая система «Консультант Плюс» (<http://www.consultant.ru>)
2. Электронная библиотечная система eLIBRARY.RU (<http://www.elibrary.ru>)

## **9 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Для освоения учебной дисциплины «Основы функционирования систем сервиса» в

процессе обучения необходима материально-техническая база, соответствующая действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Таблица 9 - Материально-техническая оснащенность

| № | Виды работ             | Материально-техническое содержание дисциплины и оснащенность                                                                                                                                                                                                                       |
|---|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Лекционные занятия     | – лекционная аудитория, оснащенная мультимедийным проектором с возможностью подключения к АЛ/1-Р, маркерной доской для демонстрации учебного материала;<br>– демонстрационные материалы: таблицы, фотографии, слайды, короткометражные видеофильмы, картосхемы, графики, диаграммы |
| 2 | Семинарские занятия    | Специальное помещение, оснащенное мультимедийным проектором с возможностью подключения к АЛ/1-Р, маркерной доской                                                                                                                                                                  |
| 3 | Самостоятельная работа | Кабинет для самостоятельной работы, оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета                                          |