

Министерство науки и высшего образования
Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Луганский государственный университет
имени Владимира Даля»

Институт управления и государственной службы
Кафедра управления персоналом и экономической теории



УТВЕРЖДАЮ:

Директор Института управления и
государственной службы
Р.Г. Харьковский

(подпись)

25 апреля 2023 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
«ПРИНЯТИЕ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ В СЕРВИСНОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»

По направлению подготовки 43.03.01 Сервис
Профиль: «Управление бизнес-процессами в сфере услуг»

Лист согласования РПУД

Рабочая программа учебной дисциплины «Принятие управленческих решений в сервисной деятельности» по направлению подготовки 43.03.01 Сервис. – 25 с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Принятие управленческих решений в сервисной деятельности» составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 514, с изменениями и дополнениями от 26 ноября 2020 г.).

СОСТАВИТЕЛЬ:

д-р. экон. наук, профессор кафедры управления персоналом и экономической теории Мортиков В.В.

канд. экон. наук, доцент кафедры управления персоналом и экономической теории Чумаченко Г.В.

канд. экон. наук, доцент кафедры управления персоналом и экономической теории Розмыслов А.Н.

канд. экон. наук, доцент кафедры управления персоналом и экономической теории Шильникова З.Н.

старший преподаватель кафедры управления персоналом и экономической теории Литвин Р.И.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры управления персоналом и экономической теории 21.03.2023 г., протокол № 13.

Заведующий кафедрой

управления персоналом и экономической теории

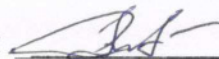


Чумаченко Г.В.

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии института управления и государственной службы 12.04.2023 г., протокол №8.

Председатель учебно-методической

комиссии института управления и государственной службы



Резник А.А.

Структура и содержание дисциплины

1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе

Целью освоения дисциплины «Принятие управленческих решений в сервисной деятельности» является формирование базовых теоретических знаний в сфере подготовки и принятия управленческих решений, необходимых для понимания и владения современными технологиями управления, а также овладение практическими навыками по подготовке и принятию управленческих решений на предприятиях сферы сервиса.

Задачами изучения дисциплины являются:

- изучение современных методов принятия управленческих решений, используемых в деятельности предприятий сферы сервиса;
- изучение технологий принятия эффективных управленческих решений;
- выработка навыков и умений разрабатывать и принимать управленческие решения;
- получение навыков и умений адаптировать методы принятия управленческих решений, исходя из особенностей объекта управления, в том числе в кризисных ситуациях;
- разработка и принятие управленческих решений на предприятиях сервиса.

2. Место дисциплины в структуре ООП ВО

Дисциплина «Принятие управленческих решений в сервисной деятельности» относится к части формируемой участниками образовательных отношений образовательной программы (Б1.В.27).

Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются:

знания:

цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса;

знает стандарты и процедуры, задачи руководства процессами продаж и постпродажного обслуживания и сервиса;

умения:

формулировать цели и задачи деятельности структурных подразделений с учетом особенностей функционирования предприятий сферы сервиса;

умеет выбирать организационные схемы, стандарты и процедуры продаж и постпродажного обслуживания и сервиса;

навыки:

навыками постановки целей и задач практической деятельности структурных подразделений предприятий сферы сервиса;

навыками разработки схем, стандартов и процедуры продаж и постпродажного обслуживания и сервиса.

Содержание дисциплины является логическим продолжением содержания дисциплин «Стратегическое и территориальное планирование», «Менеджмент в сервисе», и служит основой для изучения следующих

дисциплин «Управление персоналом на предприятиях сервиса», «Управление командой и самореализация».

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов
ПК-2. Способен управлять высокоэффективной командой, обладающей необходимыми компетенциями для реализации бизнес-процессов в сфере услуг, с учетом текущей ситуации на рынке труда	ПК-2.5 Способен принимать эффективные управленческие решения для оптимизации бизнес-процессов в сфере услуг стандарты и процедуры и выполняет руководство процессами постпродажного обслуживания и сервиса с применением современных информационных технологий	знать: знает стандарты и процедуры, задачи руководства процессами продаж и постпродажного обслуживания и сервиса уметь: умеет выбирать организационные схемы, стандарты и процедуры продаж и постпродажного обслуживания и сервиса владеть: навыками разработки схем, стандартов и процедуры продаж и постпродажного обслуживания и сервиса

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов (зач. ед.)	
	Очная форма	Заочная форма
Общая учебная нагрузка (всего)	144 (4 зач. ед)	144 (4 зач. ед)
Обязательная контактная работа (всего) в том числе:	72	12
Лекции	36	6
Семинарские занятия	-	-
Практические занятия	36	6
Лабораторные работы	-	-
Курсовая работа (курсовой проект)	-	-
Другие формы и методы организации образовательного процесса (<i>расчетно-графические работы, индивидуальные задания и т.п.</i>)	-	-
Самостоятельная работа студента (всего)	72	132
Форма аттестации	экзамен	экзамен

4.2. Содержание разделов дисциплины

Семестр 2

Тема 1. Управленческие решения в системе менеджмента. Роль решения в системе управления организацией. Сущность, содержание, формы и признаки управленческих решений. Целевая ориентация управленческих решений. Системный подход к принятию управленческих решений.

Тема 2. Основы принятия управленческих решений. Типы управленческих решений Составляющие образа лица, которое принимает решение. Управленческие проблемы и этапы принятия управленческого решения.

Тема 3. Факторы, влияющие на принятие управленческих решений. Типология моделей управленческих решений. Варианты классификации управленческих решений. Разновидности организационных решений. Требования, предъявляемые к управленческим решениям, и условия их выполнения. Особенности управленческих решений в условиях внедрения современных информационных технологий.

Тема 4. Процессы подготовки, разработки и реализации управленческих решений. Подготовка управленческого решения. Разработка и реализация управленческого решения.

Тема 5. Методология и модели принятия управленческого решения. Методология принятия управленческого решения. Модели процесса принятия решений в организациях. Прогнозирование управленческих решений.

Тема 6. Принятие управленческих решений в различных условиях среды. Виды сред, в которых принимается управленческое решение. Принятие управленческого решения в условиях определенности, неопределенности и риска.

Тема 7. Технологии реализации управленческого решения. Информационное обеспечение управленческих решений Требования к оформлению решений. Ответственность и ошибки реализации решения.

Тема 8. Качество и эффективность управленческих решений. Требования к качеству и эффективности управленческих решений. Методы оценки эффективности управленческих решений.

Тема 9. Социально-психологические аспекты принятия и реализации управленческих решений. Основные группы ответственности менеджера. Социальная ответственность менеджера. Учет социально-психологических последствий принятия УР.

4.3. Лекции

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма
1.	Управленческие решения в системе менеджмента	4	1
2.	Основы принятия управленческих решений	4	1
3.	Факторы, влияющие на принятие управленческих решений	4	1
4.	Процессы подготовки, разработки и реализации управленческих решений	4	1

5.	Методология и модели принятия управленческого решения	4	1
6.	Принятие управленческих решений в различных условиях среды	4	1
7.	Технологии реализации управленческого решения	4	-
8.	Качество и эффективность управленческих решений	4	-
9.	Социально-психологические аспекты принятия и реализации управленческих решений	4	
Итого:		36	6

4.4. Практические (семинарские) занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма
1.	Управленческие решения в системе менеджмента	4	1
2.	Основы принятия управленческих решений.	4	1
3.	Факторы, влияющие на принятие управленческих решений	4	1
4.	Процессы подготовки, разработки и реализации управленческих решений	4	1
5.	Методология и модели принятия управленческого решения	4	1
6.	Принятие управленческих решений в различных условиях среды	4	1
7.	Технологии реализации управленческого решения	4	-
8.	Качество и эффективность управленческих решений	4	-
9.	Социально-психологические аспекты принятия и реализации управленческих решений	4	-
Итого:		36	6

4.6. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Название темы	Вид СРС	Объем часов	
			Очная форма	Заочная форма
1.	Управленческие решения в системе менеджмента	Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада	8	12
2.	Основы принятия управленческих решений	Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада	8	15

3.	Факторы, влияющие на принятие управленческих решений	Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада	8	15
4.	Процессы подготовки, разработки и реализации управленческих решений	Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада	8	15
5.	Методология и модели принятия управленческого решения	Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада	8	15
6.	Принятие управленческих решений в различных условиях среды	Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада	8	15
7.	Технологии реализации управленческого решения	Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада	8	15
8.	Качество и эффективность управленческих решений	Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада	8	15
9.	Социально-психологические аспекты принятия и реализации управленческих решений	Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата	8	15
Итого:			72	132

4.7. Курсовые работы/проекты по дисциплине не предполагаются учебным планом.

5. Образовательные технологии

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

традиционные объяснительно-иллюстративные технологии, которые обеспечивают доступность учебного материала для большинства студентов, системность, отработанность организационных форм и привычных методов, относительно малые затраты времени;

технологии проблемного обучения, направленные на развитие познавательной активности, творческой самостоятельности студентов и предполагающие последовательное и целенаправленное выдвижение перед студентом познавательных задач, разрешение которых позволяет студентам

активно усваивать знания (используются поисковые методы; постановка познавательных задач);

технологии развивающего обучения, позволяющие ориентировать учебный процесс на потенциальные возможности студентов, их реализацию и развитие;

технологии концентрированного обучения, суть которых состоит в создании максимально близкой к естественным психологическим особенностям человеческого восприятия структуры учебного процесса и которые дают возможность глубокого и системного изучения содержания учебных дисциплин за счет объединения занятий в тематические блоки;

технологии модульного обучения, дающие возможность обеспечения гибкости процесса обучения, адаптации его к индивидуальным потребностям и особенностям обучающихся (применяются, как правило, при самостоятельном обучении студентов по индивидуальному учебному плану);

технологии дифференцированного обучения, обеспечивающие возможность создания оптимальных условий для развития интересов и способностей студентов, в том числе и студентов с особыми образовательными потребностями, что позволяет реализовать в культурно-образовательном пространстве университета идею создания равных возможностей для получения образования

технологии активного (контекстного) обучения, с помощью которых осуществляется моделирование предметного, проблемного и социального содержания будущей профессиональной деятельности студентов (используются активные и интерактивные методы обучения) и т.д.

Максимальная эффективность педагогического процесса достигается путем конструирования оптимального комплекса педагогических технологий и (или) их элементов на личностно-ориентированной, деятельностной, диалогической основе и использования необходимых современных средств обучения.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

а) основная литература:

1. Бизнес-процессы: Регламентация и управление: Уч./ В.Г.Елиферов - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2022 - 319 с.

2. Мкртычян, Г. А. Принятие управленческих решений : учебник и практикум для вузов / Г. А. Мкртычян, Н. Г. Шубнякова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 140 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13827-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544009>

3. Зуб, А. Т. Принятие управленческих решений : учебник и практикум для вузов / А. Т. Зуб. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 332 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06006-5. — Текст

: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536105>

4. Трофимова, Л. А. Методы принятия управленческих решений : учебник и практикум для вузов / Л. А. Трофимова, В. В. Трофимов. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 312 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17145-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535542>

5. Методы принятия управленческих решений : учебное пособие для вузов / П. В. Иванов [и др.] ; под редакцией П. В. Иванова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16409-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541552>

6. Рубчинский, А. А. Методы и модели принятия управленческих решений : учебник и практикум для вузов / А. А. Рубчинский. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 526 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03619-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/5361>

7. Лихолетов, В. В. Управление организацией (предприятием). Эвристические методы решения задач и принятия управленческих решений : учебное пособие / В. В. Лихолетов. - Москва ; Вологда : Инфра-Инженерия, 2024. - 192 с. - ISBN 978-5-9729-2043-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2172474>

б) дополнительная литература:

1. Управление проектами : учебное пособие / Ю.И. Попов, О.В. Яковенко. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 208 с.

2. Филинов-Чернышев, Н. Б. Разработка и принятие управленческих решений : учебник и практикум для вузов / Н. Б. Филинов-Чернышев. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 338 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17973-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537209> (дата обращения: 18.10.2024).

3. Голубков, Е. П. Разработка и принятие управленческих решений : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Е. П. Голубков. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 403 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17971-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/545118>

4. Теория и практика принятия управленческих решений : учебник и практикум для вузов / В. И. Бусов, Н. Н. Лябах, Т. С. Саткалиева, Г. А. Таспенова ; под общей редакцией В. И. Бусова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 276 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16710-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536205>

5. Юкаева, В. С. Принятие управленческих решений : учебник / В. С. Юкаева, Е. В. Зубарева, В. В. Чувикова. - Москва : Дашков и К, 2016. - 324 с. - ISBN 978-5-394-01084-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/430348>

6. Кравченко, Г. М. Принятие управленческих решений с использованием метода анализа иерархий : учебно-методическое пособие для практических занятий / Г. М. Кравченко, А. Б. Болотина, П. А. Андреев. - Москва : РУТ (МИИТ), 2018. - 31 с. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1896540>

в) методические рекомендации:

г) интернет-ресурсы:

1. Научная электронная библиотека Elibrary – Режим доступа: URL: <http://elibrary.ru/>

2. Справочная правовая система «Консультант Плюс» – Режим доступа: URL: <https://www.consultant.ru/sys/>

3. Научная библиотека имени А. Н. Коняева – Режим доступа: URL: <http://biblio.dahluniver.ru/>

7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.

Программное обеспечение:

Функциональное назначение	Бесплатное программное обеспечение	Ссылки
Офисный пакет	Libre Office 6.3.1	https://www.libreoffice.org/ https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice
Операционная система	UBUNTU 19.04	https://ubuntu.com/ https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu
Браузер	Firefox Mozilla	http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx
Браузер	Opera	http://www.opera.com
Почтовый клиент	Mozilla Thunderbird	http://www.mozilla.org/ru/thunderbird
Файл-менеджер	Far Manager	http://www.farmanager.com/download.php

Архиватор	7Zip	http://www.7-zip.org/
Графический редактор	GIMP (GNU Image Manipulation Program)	http://www.gimp.org/ http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8 http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP
Редактор PDF	PDFCreator	http://www.pdfforge.org/pdfcreator
Аудиоплеер	VLC	http://www.videolan.org/vlc/

8. Оценочные средства по дисциплине

Паспорт оценочных средств по учебной дисциплине «Принятие управленческих решений в сервисной деятельности»

Описание уровней сформированности и критериев оценивания компетенций на этапах их формирования в ходе изучения дисциплины

Этап	Код компетенции	Уровни сформированности компетенции	Критерии оценивания компетенции
Начальный	ПК-2. Способен управлять высокоэффективной командой, обладающей необходимыми компетенциями для реализации бизнес-процессов в сфере услуг, с учетом текущей ситуации на рынке труда, отдела)	Пороговый	знать: знает стандарты и процедуры, задачи руководства процессами продаж и постпродажного обслуживания и сервиса
Основной		Базовый	уметь: умеет выбирать организационные схемы, стандарты и процедуры продаж и постпродажного обслуживания и сервиса

Заключительный		Высокий	владеть: навыками разработки схем, стандартов и процедуры продаж и постпродажного обслуживания и сервиса
----------------	--	---------	---

Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения учебной дисциплины.

№ п/п	Код компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по дисциплине)	Темы учебной дисциплины	Этапы формирования (семестр изучения)
1	ПК-2	Способен организовывать и координировать совместную деятельность сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела)	ПК-2.1. Способен принимать эффективные управленческие решения для оптимизации бизнес-процессов в сфере услуг стандарты и процедуры и выполняет руководство процессами постпродажного обслуживания и сервиса с применением современных информационных технологий	Тема 1. <i>Управленческие решения в системе менеджмента</i> Тема 2. <i>Основы принятия управленческих решений.</i> Тема 3. <i>Факторы, влияющие на принятие управленческих решений</i> Тема 4. <i>Процессы подготовки, разработки и реализации управленческих решений</i> Тема 5. <i>Методология и модели принятия управленческого решения</i> Тема 6. <i>Принятие управленческих решений в различных условиях среды</i> Тема 7. <i>Технологии реализации управленческого решения</i> Тема 8. <i>Качество и эффективность</i>	6

				управленческих решений Тема 9. Социально-психологические аспекты принятия и реализации управленческих решений	
--	--	--	--	---	--

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

№ п/п	Код компетенции	Индикаторы достижений компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Контролируемые темы учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
2.	ПК-2. Способен управлять высокоэффективной командой, обладающей необходимыми компетенциями для реализации бизнес-процессов в сфере услуг, с учетом текущей ситуации на рынке труда	ПК-2.5. Способен принимать эффективные управленческие решения для оптимизации бизнес-процессов в сфере услуг	Знать: знает стандарты и процедуры, задачи руководства процессами продаж и постпродажного обслуживания и сервиса Уметь: умеет выбирать организационные схемы, стандарты и процедуры продаж и постпродажного обслуживания и сервиса Владеть: навыками разработки схем, стандартов и процедуры продаж и постпродажного обслуживания и сервиса	Тема 6. Принятие управленческих решений в различных условиях среды Тема 7. Технологии реализации управленческого решения Тема 8. Качество и эффективность управленческих решений Тема 9. Социально-психологические аспекты принятия и реализации управленческих решений	тестовые задания, разноуровневые задачи и задания, практическое (прикладное задание)

1. Типовые тестовые задания

(пороговый уровень)

1. К лицам, которые наделены правом разрабатывать, принимать и реализовывать решения, более всего относятся:

- а) специалисты;
- б) эксперты;

- в) консультанты;
 - г) субъекты решения.
2. Выбор, сделанный (без логического продумывания) только на основе ощущения того, что он верный, представляет собой:
- а) интуитивное решение;
 - б) инсайтное решение;
 - в) импульсивное решение;
 - г) инертное решение.
3. Если в определенный кратковременный момент решение осознается ясно, то имеет место:
- а) интуитивное решение;
 - б) инсайтное решение;
 - в) импульсивное решение;
 - г) инертное решение.
4. Если контролирующих и уточняющих действий больше, чем генерирования идей, то имеет место:
- а) инертное решение;
 - б) рискованное решение;
 - в) осторожное решение;
 - г) рациональное решение.
5. Выбор, обусловленный накопленным опытом или знаниями, представляет собой:
- а) осторожное решение;
 - б) решение, основанное на суждениях;
 - в) уравновешенное решение;
 - г) рациональное решение.
6. Если менеджер уже выдвинул сформулированную идею, до того как приступить к принятию решения, имеет место:
- а) осторожное решение;
 - б) решение, основанное на суждениях;
 - в) уравновешенное решение;
 - г) рациональное решение.
7. Если авторы легко генерируют самые разнообразные идеи, но не могут их проверить, уточнить, оценить, имеет место:
- а) интуитивное решение;
 - б) инсайтное решение;
 - в) импульсивное решение;
 - г) инертное решение.
8. Решение без тщательного обоснования гипотез — это:
- а) интуитивное решение;
 - б) рискованное решение;
 - в) импульсивное решение;
 - г) инертное решение.
9. Обосновываются с помощью объективного аналитического процесса:

- а) осторожные решения;
- б) решения, основанные на суждениях;
- в) уравновешенные решения;
- г) рациональные решения.

10. Характеризуются тщательностью оценки всех вариантов:

- а) осторожные решения;
- б) решения, основанные на суждениях;
- в) уравновешенные решения;
- г) рациональные решения.

11. Поиск, группировка и анализ необходимой информации, разработка, утверждение и реализация решения – это управленческое решение в форме:

- а) процесса;
- б) явления;
- в) отрасли знаний;
- г) методологии.

12. Что не относится к признакам управленческого решения:

- а) выбор из ряда альтернатив;
- б) наличие цели;
- в) необходимость волевого акта лица, принимающего решение;
- г) конкретное конечное состояние объекта управления (ОУ)?

13. Технология разработки, принятия и реализации управленческих решений, с помощью которой достигают запланированных результатов в запланированные сроки, называется:

- а) инициативно-целевой;
- б) программно-целевой;
- в) регламентной;
- г) верный ответ не приведен.

14. Технология разработки, принятия и реализации управленческих решений, с помощью которой можно не достичь цели, называется:

- а) инициативно-целевой;
- б) программно-целевой;
- в) регламентной;
- г) верный ответ не приведен

15. Классифицированные по функциональному содержанию управленческие решения, имеющие в основном оперативный характер (предоставление слова на собрании, распределение текущей работы между исполнителями), называют:

- а) организационными;
- б) координирующими;
- в) регулируемыми;
- г) контролирующими.

16. Классифицированные по прогнозной эффективности

управленческие решения, приводящие к непропорциональному снижению эффективности системы и/или операции, называют:

- а) простыми;
- б) синергетическими;
- в) неординарными;
- г) асинергетическими.

17. К характеристикам процесса принятия УР не относится:

- а) сознательная и целенаправленная деятельность;
- б) процесс взаимодействия членов организации;
- в) процесс принятия управленческих решений – часть общего процесса управления;
- г) необязательная часть работы менеджера.

18. К анализу ситуации не относится:

- а) выявление проблемной ситуации;
- б) характеристика проблемы;
- в) определение системы индексов, рейтингов;
- г) определение динамики проблемы.

19. К характеристикам организации процесса принятия решения не относится:

- а) целеустремленность;
- б) среда;
- в) взаимодействие участников;
- г) функции управления.

20. К разработке УР не относится:

- а) разработка альтернативных вариантов решений;
- б) применение методов экспертного прогнозирования;
- в) разработка сценариев развития ситуации;
- г) оценка вариантов управляющих воздействий.

21. Проведение экспертиз с использованием методов типа «мозговой атаки», Делфи, экспертных оценок относится к процессу:

- а) генерирования альтернативных вариантов;
- б) отбора вариантов решений;
- в) выработки сценариев развития ситуации;
- г) оценки вариантов воздействия управляющей системы.

22. К реализации управленческого решения не относится:

- а) организация выполнения;
- б) координация;
- в) план мероприятий;
- г) диагностика ситуации.

23. Мониторинг реализации запланированных мероприятий относится к процессу:

- а) принятия решения ЛПР;
- б) выработки проекта (плана) действий;
- в) контроля реализации проекта;

г) оценки и анализа результатов УР.

24. Что не относится к процессу проектирования УР:

- а) оценка последствий альтернатив;
- б) разработка системы оценок;
- в) прогнозирование последствий;
- г) выбор альтернатив?

25. Что является результатом проектирования УР:

- а) модель ситуации;
- б) сценарий ситуации;
- в) проект решения;
- г) управленческое решение?

26. Что является результатом процесса получения информации о ситуации:

- а) аналитический отчет;
- б) данные количественного и качественного характера;
- в) дерево целей;
- г) система рейтингов?

27. Проведение тендеров – заключительный этап процесса:

- а) получения информации о ситуации;
- б) определения целей;
- в) выработки системы критериев;
- г) анализа ситуации.

28. Описание свойств и параметров процесса принятия решений (ПР) с целью прогнозирования его течения в будущем – это ...

методологический подход к процессу принятия управленческих решений (ППУР):

- а) нормативный;
- б) дескриптивный;
- в) комплексный;
- г) концептуальный.

29. Формирование сущностных элементов управления процессом ПР – это ... методологический подход к ППУР:

- а) нормативный;
- б) дескриптивный;
- в) комплексный;
- г) концептуальный.

30. Комплексный методологический подход к ППУР сочетает в себе:

- а) концепцию математического выбора решений;
- б) качественно-предметную концепцию;
- в) нормативный подход;
- г) дескриптивный подход.

31. К методам системного анализа не относятся:

- а) декомпозиция;
- б) диагностика;
- в) эвристические методы;

г) нормативные методы.

32. Неизвестны цели, события, нет информации о последствиях решений – это:

- а) определенность;
- б) риск;
- в) неопределенность;
- г) неясность.

33. С помощью детерминистских методов принимают решения в условиях:

- а) определенности;
- б) риска;
- в) неопределенности;
- г) неясности.

34. Используют критерий Вальда для принятия управленческих решений в условиях:

- а) определенности;
- б) риска;
- в) неопределенности;
- г) неясности.

35. Расчет выигрыша при страховании и потерь при отказе от страхования выполняется по правилу риск-менеджмента:

- а) максимум выигрыша;
- б) оптимальная вероятность результата;
- в) оптимальное сочетание выигрыша и риска;
- г) оптимальное отклонение результата.

36. Вариант решения, для которого вероятность выигрыша и потерь при вложении капитала имеет минимальные дисперсию, среднее квадратичное отклонение и вариацию, выбран по правилу риск-менеджмента:

- а) максимум выигрыша;
- б) оптимальная вероятность результата;
- в) оптимальное сочетание выигрыша и риска;
- г) оптимальное отклонение результата.

37. Экономические условия – это управленческое влияние:

- а) на менеджеров;
- б) подчиненных;
- в) ситуацию;
- г) стиль управления.

38. Перенасыщенность принимаемых решений, вследствие чего они не всегда выполняются, – это пример ... ошибок руководителя при ПР:

- а) субъективных;
- б) объективных;
- в) субминимальных;
- г) верный ответ не приведен.

Методические рекомендации:

При использовании формы текущего контроля «Тестирование» студентам могут предлагаться задания на бумажном носителе.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «тестирование»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	85 -100% правильных ответов
4	71-85% правильных ответов
3	61-70% правильных ответов
2	60% правильных ответов и ниже

2. Разноуровневые задачи и задания (базовый уровень)

Задание 1. Выявление черт характера, свойственных лицу, принимающему управленческие решения

Методом модерации выяснить, какие черты свойственны менеджеру, который способен принимать управленческие решения.

Студенты объединяются в малые группы. Каждая группа проводит фокус-групповое исследование, готовит список из пяти карточек с характеристиками лица, принимающего решения. Карточки приклеиваются на доску. Капитаны команд объясняют особенности сделанного выбора. Карточки классифицируются по группам, перегруппировываются. Определяются названия кластеров, приоритеты по темам. Карточки ранжируются по различным критериям с помощью системы меток. Выделяются важнейшие черты характера с помощью максимизации весов. Команды прорабатывают темы обсуждения и готовят свои предложения. Каждая команда презентует результат.

Методические рекомендации:

На основе изучения основных теоретических положений следует сформулировать собственное обоснованное мнение по проблемам и возможным путям их решения в данной области управления (в зависимости от конкретной постановки вопроса).

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству
«разноуровневые задания и задачи»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
5	Обучающийся полностью и правильно выполнил задание. Показал отличные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Работа оформлена аккуратно в соответствии с предъявляемыми требованиями

4	Обучающийся выполнил задание с небольшими неточностями. Показал хорошие знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках освоенного учебного материала. Есть недостатки в оформлении работы
3	Обучающийся выполнил задание с существенными неточностями. Показал удовлетворительные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач
2	Обучающийся выполнил задание неправильно. При выполнении обучающийся продемонстрировал недостаточный уровень знаний, умений и владения ими при решении задач в рамках усвоенного учебного материала

3. Практическое (прикладное) задание (заключительный уровень)

Задание 1

Приведите пример удачного использования в практике сервиса приемов оптимизации: вынесение цели за рамки процесса; исключение лишних шагов из процесса; изменение последовательности этапов исполнения процесса; дробление операций; вынесение операций за рамки основного процесса; объединение операций во времени и(или) пространстве; передача части функций машине.

Задание 2. Исследование различных методов оценки эффективности управленческих решений

Преподаватель делит студентов на несколько малых групп, определяет для каждой группы объект исследования и предлагает проанализировать определенный метод оценки эффективности управленческих решений по следующим критериям:

- состав и особенности «входных» данных;
- состав и специфика «выходных» результатов;
- сущность, формула метода;
- достоинства, недостатки метода;
- пример применения метода.

Результаты анализа следует представить в виде доклада с презентацией.

Методические рекомендации:

Задачами практических (семинарских) занятий являются развитие у студентов навыков аналитического мышления, обсуждение наиболее сложных и дискуссионных проблем и выработка у студентов умения применить на практике приобретенные ими теоретические знания.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «практическое задание»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Практические задания выполнены на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% вопросов/задач)

4	Практические задания выполнены на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов/задач)
3	Практические задания выполнены на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% вопросов/задач)
2	Практические задания выполнены на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50%)

4. Оценочные средства для промежуточной аттестации (экзамен)

1. Управленческие решения в системе менеджмента.
2. Роль решения в системе управления организацией.
3. Сущность, содержание, формы и признаки управленческих решений.
4. Целевая ориентация управленческих решений.
5. Системный подход к принятию управленческих решений.
6. Основы принятия управленческих решений.
7. Типы управленческих решений
8. Составляющие образа лица, которое принимает решение.
9. Управленческие проблемы и этапы принятия управленческого решения.
10. Типология моделей управленческих решений.
11. Варианты классификации управленческих решений.
12. Разновидности организационных решений.
13. Требования, предъявляемые к управленческим решениям, и условия их выполнения.
14. Особенности управленческих решений в условиях внедрения современных информационных технологий.
15. Подготовка управленческого решения.
16. Разработка и реализация управленческого решения.
17. Методология принятия управленческого решения.
18. Модели процесса принятия решений в организациях.
19. Прогнозирование управленческих решений.
20. Виды сред, в которых принимается управленческое решение.
21. Принятие управленческого решения в условиях определенности, неопределенности и риска.
22. Информационное обеспечение управленческих решений
23. Требования к оформлению решений.
24. Ответственность и ошибки реализации решения.
25. Требования к качеству и эффективности управленческих решений.
26. Методы оценки эффективности управленческих решений.
27. Основные группы ответственности менеджера.
28. Социальная ответственность менеджера.
29. Учет социально-психологических последствий принятия УР.

**Критерии и шкала оценивания к промежуточной аттестации
«зачёт/экзамен»**

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания	Шкала оценивания (зачёт)
отлично (5)	Студент глубоко и в полном объёме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.	Зачтено
хорошо (4)	Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.	
удовлетворительно (3)	Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.	
неудовлетворительно (2)	Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы	не зачтено

Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобренны изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)