

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  
\_\_\_\_\_ 2023 года



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

По направлению подготовки 43.03.01 Сервис

Профиль подготовки «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 – \_\_ 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 (утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. N 514, редакция с изменениями N 1456 от 26 ноября 2020 г.).

### СОСТАВИТЕЛИ:

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.


Переутверждена: «\_\_» \_\_\_\_\_20 г., протокол № \_\_

Согласована:

Директор института управления и  
государственной службы \_\_\_\_\_ Харьковский Р.Г.

Переутверждена: «\_\_» \_\_\_\_\_20\_\_ года, протокол № \_\_\_\_\_

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.

© Мортиков В.В., Чумаченко Г.В., Розмыслов А.Н.,  
Шильникова З.Н., Литвин Р.И. 2023 год  
© ФГБОУ ВО «ЛГУ им. В. ДАЛЯ», 2023 год

## **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  |
|--|---|---|
| <b>ОПК-2.</b> Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью  | <b>ОПК-2.1</b> Осуществляет основные функции управления сервисной деятельностью   | <p><b>знать:</b><br/>цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса</p> <p><b>уметь:</b><br/>формулировать цели и задачи деятельности структурных подразделений с учетом особенностей функционирования предприятий сферы сервиса</p> <p><b>владеть</b><br/>навыками постановки целей и задач практической деятельности структурных подразделений предприятий сферы сервиса</p> |
| <b>ПК-6.</b> Способен организовывать и координировать совместную деятельность сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела) | <b>ПК-6.1</b> Разрабатывает организационные схемы, стандарты и процедуры и выполняет руководство процессами постпродажного обслуживания и сервиса с применением современных информационных технологий | <p><b>знать:</b><br/>знает стандарты и процедуры, задачи руководства процессами продаж и постпродажного обслуживания и сервиса</p> <p><b>уметь:</b><br/>умеет выбирать организационные схемы, стандарты и процедуры продаж и постпродажного обслуживания и сервиса</p> <p><b>владеть:</b><br/>навыками разработки схем, стандартов и процедуры продаж и постпродажного обслуживания и сервиса</p>               |

### 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 |
|                    |                        |               |

|   |                           |                           |
|---|---------------------------|---------------------------|
| <b>Общая учебная нагрузка (всего)</b>   | <b>144</b><br>(4 зач. ед) | <b>144</b><br>(4 зач. ед) |
| <b>Обязательная контактная работа (всего)</b>   | <b>72</b>                 | <b>12</b>                 |
| <b>в том числе:</b>   |                           |                           |
| 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> ) | -                         | -                         |
| <b>Самостоятельная работа студента (всего)</b>  | <b>72</b>                 | <b>132</b>                |
| 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           |               |
| <b>Итого:</b> |  | <b>36</b>   | <b>6</b>      |

#### 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         | -        |
| <b>Итого:</b> |  | <b>36</b> | <b>6</b> |

#### 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         |
| <b>Итого:</b> |  |  | <b>72</b> | <b>132</b> |

**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. Чувилова. - 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                    | <a href="https://www.libreoffice.org/">https://www.libreoffice.org/</a><br><a href="https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice">https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice</a>  |
| Операционная система      | UBUNTU 19.04                          | <a href="https://ubuntu.com/">https://ubuntu.com/</a><br><a href="https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu">https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu</a>  |
| Браузер                   | Firefox Mozilla                       | <a href="http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx">http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx</a>   |
| Браузер                   | Opera                                 | <a href="http://www.opera.com">http://www.opera.com</a>   |
| Почтовый клиент           | Mozilla Thunderbird                   | <a href="http://www.mozilla.org/ru/thunderbird">http://www.mozilla.org/ru/thunderbird</a>   |
| Файл-менеджер             | Far Manager                           | <a href="http://www.farmanager.com/download.php">http://www.farmanager.com/download.php</a>   |
| Архиватор                 | 7Zip                                  | <a href="http://www.7-zip.org/">http://www.7-zip.org/</a>   |
| Графический редактор      | GIMP (GNU Image Manipulation Program) | <a href="http://www.gimp.org/">http://www.gimp.org/</a><br><a href="http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8">http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8</a><br><a href="http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP">http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP</a> |
| Редактор PDF              | PDFCreator                            | <a href="http://www.pdfforge.org/pdfcreator">http://www.pdfforge.org/pdfcreator</a>   |
| Аудиоплеер                | VLC                                   | <a href="http://www.videolan.org/vlc/">http://www.videolan.org/vlc/</a>   |

## 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      | <b>ОПК-2.</b> Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью  | <b>Пороговый</b>                    | <b>знать:</b><br>цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса   |
| Основной       |  | <b>Базовый</b>                      | <b>уметь:</b><br>формулировать цели и задачи деятельности структурных подразделений с учетом особенностей функционирования предприятий сферы сервиса |
| Заключительный |  | <b>Высокий</b>                      | <b>владеть:</b><br>навыками постановки целей и задач практической деятельности структурных подразделений предприятий сферы сервиса                   |
| Начальный      | <b>ПК-6.</b> Способен организовывать и координировать совместную деятельность сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела) | <b>Пороговый</b>                    | <b>знать:</b><br>знает стандарты и процедуры, задачи руководства процессами продаж и постпродажного обслуживания и сервиса                           |
| Основной       |  | <b>Базовый</b>                      | <b>уметь:</b><br>умеет выбирать организационные схемы, стандарты и процедуры продаж и постпродажного обслуживания и сервиса                          |
| Заключительный |  | <b>Высокий</b>                      | <b>владеть:</b><br>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     | <b>ОПК-2</b>    | Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью   | <b>ОПК-2.1.</b><br>Осуществляет основные функции управления сервисной деятельностью   | <b>Тема 1.</b><br><i>Управленческие решения в системе менеджмента</i><br><b>Тема 2.</b> <i>Основы принятия управленческих решений.</i><br><b>Тема 3.</b> <i>Факторы, влияющие на принятие управленческих решений</i><br><b>Тема 4.</b> <i>Процессы подготовки, разработки и реализации управленческих решений</i><br><b>Тема 5.</b> <i>Методология и модели принятия управленческого решения</i> | 6                                     |
| 2     | <b>ПК-6</b>     | Способен организовывать и координировать совместную деятельность сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела) | <b>ПК-6.1.</b><br>Разрабатывает организационные схемы, стандарты и процедуры и выполняет руководство процессами постпродажного обслуживания и сервиса с | <b>Тема 6.</b><br><i>Принятие управленческих решений в различных условиях среды</i><br><b>Тема 7.</b> <i>Технологии реализации управленческого решения</i><br><b>Тема 8.</b> <i>Качество и</i>   | 6                                     |

|  |  |  |   |  |  |
|--|--|--|---|--|--|
|  |  |  | применением современных информационных технологий | <i>эффективность управленческих решений</i><br><b>Тема 9.</b><br><i>Социально-психологические аспекты принятия и реализации управленческих решений</i> |  |
|--|--|--|---|--|--|

### 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   |
|-------|---|--|--|--|--|
| 1.    | <b>ОПК-2.</b> Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью | <b>ОПК-2.1.</b> Осуществляет основные функции управления сервисной деятельностью | <p><b>Знать:</b><br/>цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса</p> <p><b>Уметь:</b><br/>формулировать цели и задачи деятельности структурных подразделений с учетом особенностей функционирования предприятий сферы сервиса</p> <p><b>Владеть:</b><br/>навыками постановки целей и задач практической деятельности структурных подразделений предприятий сферы сервиса</p> | <p><b>Тема 1.</b><br/><i>Управленческие решения в системе менеджмента</i></p> <p><b>Тема 2.</b> <i>Основы принятия управленческих решений.</i></p> <p><b>Тема 3.</b><br/><i>Факторы, влияющие на принятие управленческих решений</i></p> <p><b>Тема 4.</b><br/><i>Процессы подготовки, разработки и реализации управленческих решений</i></p> <p><b>Тема 5.</b><br/><i>Методология и модели принятия управленческого решения</i></p> | тестовые задания, разноуровневые задачи и задания, практическое (прикладное задание) |

|    |  |   |   |   |   |
|----|--|---|---|---|---|
| 2. | <p><b>ПК-6.</b> Способен организовывать и координировать совместную деятельность сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы отдела)</p> | <p><b>ПК-6.1.</b> Разрабатывает организационные схемы, стандарты и процедуры и выполняет руководство процессами постпродажного обслуживания и сервиса с применением современных информационных технологий</p> | <p><b>Знать:</b><br/>знает стандарты и процедуры, задачи руководства процессами продаж и постпродажного обслуживания и сервиса</p> <p><b>Уметь:</b><br/>умеет выбирать организационные схемы, стандарты и процедуры продаж и постпродажного обслуживания и сервиса</p> <p><b>Владеть:</b><br/>навыками разработки схем, стандартов и процедуры продаж и постпродажного обслуживания и сервиса</p> | <p><b>Тема 6.</b><br/><i>Принятие управленческих решений в различных условиях среды</i></p> <p><b>Тема 7.</b><br/><i>Технологии реализации управленческого решения</i></p> <p><b>Тема 8.</b><br/><i>Качество и эффективность управленческих решений</i></p> <p><b>Тема 9.</b><br/><i>Социально-психологические аспекты принятия и реализации управленческих решений</i></p> | <p>тестовые задания, разноуровневые задачи и задания, практическое (прикладное задание)</p> |
|----|--|---|---|---|---|

## 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, среднеквадратичное 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<br>(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<br>(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 усвоенного 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<br>(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<br>(интервал баллов) | Критерий оценивания   | Шкала<br>оценивания<br>(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<br>(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<br>(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**

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