

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина»
Институт экономики, управления и сервиса
Кафедра индустрии сервиса и туризма

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института



Е. Ю. Меркулова
«04» июля 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине Б1.В.ДВ.03.2 Методы принятия управленческих решений в сфере туризма

Направление подготовки/специальность: 43.04.01 - Сервис

Профиль/направленность/специализация: Сервис индустрии гостеприимства и спортивно-оздоровительных услуг

Уровень высшего образования: магистратура

Квалификация: Магистр

год набора: 2022

Тамбов, 2022

Автор программы:

Кандидат экономических наук, доцент Кондраков Игорь Викторович

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.04.01 - Сервис (уровень магистратуры) (приказ Министерства образования и науки РФ от «08» июня 2017 г. № 518).

Рабочая программа принята на заседании Кафедры индустрии сервиса и туризма «29» июня 2022 г. Протокол № 11

Рассмотрена и одобрена на заседании Ученого совета Института экономики, управления и сервиса, Протокол от «04» июля 2022 г. № 11.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи дисциплины.....	4
2. Место дисциплины в структуре ОП Магистра.....	4
3. Объем и содержание дисциплины.....	5
4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства.....	11
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	16
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	17
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	19

1. Цели и задачи дисциплины

1.1 Цель дисциплины – формирование компетенций:

ПК-2 Способен проводить анализ и оценку сервисного предприятия

1.2 Типы задач профессиональной деятельности, к которым готовятся обучающиеся в рамках освоения дисциплины:

- организационно-управленческий

1.3 Дисциплина ориентирована на подготовку обучающихся к профессиональной деятельности в сфере: 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр. (в сфере оказания услуг и сервисного обслуживания))

1.4 В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы:

Обобщенные трудовые функции / трудовые функции / трудовые или профессиональные действия (при наличии профстандарта)	Код и наименование компетенции ФГОС ВО, необходимой для формирования трудового или профессионального действия	Индикаторы достижения компетенций
	ПК-2 Способен проводить анализ и оценку сервисного предприятия	Проводит выбор научных концепций, методов исследования и моделирования конкурентной среды предприятия

1.5 Согласование междисциплинарных связей дисциплин, обеспечивающих освоение компетенций:

ПК-2 Способен проводить анализ и оценку сервисного предприятия

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Форма обучения		
		Заочная (семестр)		
		1	2	3
1	Менеджмент и маркетинг в индустрии гостеприимства и спортивно-оздоровительных услуг	+		
2	Организационно-управленческая практика			+
3	Стратегический анализ поведения потребителей на рынке услуг			+
4	Стратегия и тактика поведения фирмы на рынке спортивно-оздоровительных услуг и индустрии гостеприимства		+	

2. Место дисциплины в структуре ОП магистратуры:

Дисциплина «Методы принятия управленческих решений в сфере туризма» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, учебного плана ОП по направлению подготовки 43.04.01 - Сервис.

Дисциплина «Методы принятия управленческих решений в сфере туризма» изучается в 3 семестре.

3.Объем и содержание дисциплины

3.1.Объем дисциплины: 2 з.е.

Заочная: 2 з.е.

Вид учебной работы	Заочная (всего часов)
Общая трудоёмкость дисциплины	72
Контактная работа	6
Лекции (Лекции)	2
Практические (Практ. раб.)	4
Самостоятельная работа (СР)	62
Зачет	4

3.2.Содержание курса:

№ темы	Название раздела/темы	Вид учебной работы, час.			Формы текущего контроля
		Лек ции	Пра кт. раб.	СР	
		3	3	3	
3 семестр					
1	Понятие, значение и функции управленческого решения	1	-	8	Собеседование; Выполнение практических заданий
2	Типология управленческих решений и предъявляемые к ним требования	-	1	6	Опрос; Выполнение практических заданий
3	Роль и значение лица, принимающего решения (ЛПР). Информационное обеспечение процесса принятия управленческого решения	-	-	6	Собеседование; Выполнение практических заданий
4	Основные этапы процесса принятия управленческого решения	-	-	6	Опрос; Выполнение практических заданий; Тестирование

5	Анализ внешней среды и ее влияния на принятие и реализацию управленческого решения	-	1	12	Собеседование; Выполнение практических заданий
6	Методы и модели, используемые при принятии управленческого решения	-	1	12	Опрос; Практическое задание
7	Власть и организационная иерархия при разработке и принятии управленческого решения	-	-	6	Собеседование; Выполнение практических заданий
8	Организация и контроль выполнения управленческого решения	1	1	6	Опрос; Выполнение практических заданий; Тестирование

Тема 1. Понятие, значение и функции управленческого решения (ПК-2)

Лекция.

Предмет и задачи курса. Природа процесса принятия решения. Возникновение науки об управленческих решениях в контексте развития менеджмента. Связь науки об управленческих решениях с другими науками об управлении. Общие сведения о теории принятия решений. Функции решения в методологии и организации процесса управления. Понятия «управленческая проблема», «управленческое решение». Сферы принятия управленческого решения. Сравнительная характеристика особенностей принятия решения в бизнес-организациях и в системе государственного и муниципального управления. Экономическая, социальная, правовая и технологическая основы принятия управленческого решения.

Практическое занятие.

1. Современные концепции и принципы выработки решения.
 2. Зависимость принятия решения в организациях от типа менеджмента.
 3. Типы менеджмента по взаимодействию с объектом управления и алгоритмы принятия решения при различных типах менеджмента.
 4. Характеристика функций управленческого решения (направляющая, координирующая, мотивирующая и т.п.).
 5. Их место в методологии и организации процесса управления.
- Роль мотивации и организационной культуры при разработке и реализации управленческого решения.

Задания для самостоятельной работы.

1. Дайте определение понятию управленческое решение.
2. Что включает процесс выработки и принятие управленческих решений.
3. Назовите стадии процесса принятия управленческого решения.
4. Дайте определение понятиям «управленческая проблема» и «управленческое решение».
5. Современные условия хозяйствования: стремительные перемены, глобализация и интернационализация;
6. Источники и факторы неопределенности при принятии решений.

Реферативные доклады:

- влияние мировой экономической конъюнктуры на деятельность организаций;
- учет влияния внешних факторов при принятии управленческих решений.

Тема 2. Типология управленческих решений и предъявляемые к ним требования (ПК-2)

Лекция.

Характеристика основных типов управленческих решений: по используемым методам, по творческому вкладу, по степени формализации проблем. Понятия «ситуация» и «проблема». Ситуационные концепции управления процессом принятия решений. Классификация ситуаций и проблем, возникающих в деятельности организации.

Типология управленческих решений. Классификация управленческих решений: решения, сгруппированные по функциям управления. Классификационные признаки управленческих решений: цель, условия принятия, время, информация, последствия, ответственность.

Современные подходы к классификации управленческих решений: по числу влияющих на решение субъектов, по характеру процесса принятия решений по технологии разработки, в соответствии с прогнозной эффективностью и т.п.

Практическое занятие.

1. Стратегические и тактические решения, их особенности и взаимосвязь.
2. Проекты как форма разработки, принятия и реализации управленческого решения
3. Условия и факторы качества управленческих решений.
4. Требования, предъявляемые к качеству и содержанию управленческих решений (реальность, устойчивость к возможным ошибкам, контролируемость и т.п.).

Задания для самостоятельной работы.

1. Дайте характеристику основных типов управленческих решений.
2. Дайте определение понятиям «ситуация» и «проблема».
3. В чем заключается суть ситуационной концепции управления процессом принятия решений.
4. Дайте классификацию ситуаций и проблем, возникающих в деятельности организации.
5. Дайте классификацию управленческих решений.
6. Назовите классификационные признаки управленческих решений.
7. В чем специфика современных подходов к классификации управленческих решений.
8. Стратегические и тактические решения – особенности и взаимосвязь
9. Можно ли рассматривать проекты как форму разработки, принятия и реализации управленческого решения.
10. В чем заключаются условия и факторы качества управленческих решений.

Реферативные доклады:

- примеры принятия решений в российских и зарубежных компаниях;
- история становления теории принятия решений;
- вклад виднейших теоретиков и практиков управления в теорию принятия решений.

Тема 3. Роль и значение лица, принимающего решения (ЛПР). Информационное обеспечение процесса принятия управленческого решения (ПК-2)

Лекция.

Характеристика личности ЛПР, влияющая на выбор альтернативы при принятии решений. Особенности индивидуального и группового принятия решений. Индивидуальное принятие решений против группового. Правила принятия коллективных решений. Коллективные решения в малых группах.

Роль руководителя организации и его влияние на процессы принятия управленческих решений в организации. Сущность и виды ответственности руководителя при принятии решений.

Практическое занятие.

1. Информационные условия разработки и исполнения управленческих решений. Внутриорганизационная информация в контексте принятия управленческих решений.
2. Характеристика внутренней системы информации в организации.
3. Процесс обмена управленческой информацией между организацией и внешней средой.
4. Понятие «информационная асимметрия».
5. Состав стандартной информационной модели организации процесса подготовки и реализации управленческого решения.
6. Проверка достоверности информации, характеризующей деловую ситуацию.

Задания для самостоятельной работы.

1. Какие основные характеристики личности ЛПР, влияющие на выбор альтернативы принятия решения.
2. В чем особенности процессов индивидуального и группового принятия решения.
3. В чем заключается роль руководителя организации в процессе разработки и принятия управленческого решения.
4. Дайте характеристику внутренней и внешней информации, необходимой для разработки управленческого решения.
5. Проведение тренинга по определению роли людей, вовлеченных в решение проблемы: итоговая дискуссия по результатам тренинга, обзор достигнутых целей тренинга.
6. Сущность и свойства управленческих решений; типология управленческих решений.
8. Управленческое решение с ситуационной и процессной точек зрения.

Реферативные доклады:

- стили принятия решений.

Тема 4. Основные этапы процесса принятия управленческого решения (ПК-2)

Лекция.

Целевая ориентация управленческих решений. Постановка цели и формулировка ограничений для принятия решений. Взаимосвязь целей и решений. Осознание необходимости принятия управленческого решения. Идентификационные проблемы: предупреждающие сигналы и источники возникновения трудностей при идентификации проблемы.

Выбор критерия принятия управленческого решения. Классификация критериев принятия управленческого решения.

Разработка и развитие альтернатив. Анализ альтернатив действий. Сравнение альтернатив и выбор решений. Проверка реализуемости разработанных альтернатив. Обоснование выбора альтернативы.

Практическое занятие.

1. Характеристика механизма принятия управленческого решения: механизмы вертикальной и горизонтальной координации принятия решения.
2. Административные мероприятия, необходимые для организации процесса согласования и утверждения управленческого решения.
3. Особенности разработки управленческого решения в корпоративных и индивидуалистических организациях.
4. Условия неопределенности и риска.
5. Проблемы разработки и выбора управленческих решений в условиях неопределенности и риска.

Задания для самостоятельной работы.

1. Характеристика механизма принятия управленческого решения: механизмы вертикальной и горизонтальной координации принятия решения.
2. Административные мероприятия, необходимые для организации процесса согласования и утверждения управленческого решения.
3. Особенности разработки управленческого решения в корпоративных и индивидуалистических организациях.
4. Условия неопределенности и риска.
5. Проблемы разработки и выбора управленческих решений в условиях неопределенности и риска.

Задания для самостоятельной работы:

1. Дайте характеристику этапов процесса разработки и принятия управленческого решения.
2. Классификация критериев и школ выбора управленческого решения.
3. Характеристика механизма разработки и выбора альтернатив для принятия управленческого решения.
4. Дайте характеристику особенностей разработки управленческого решения в корпоративных и индивидуалистических организациях.
5. В чем состоит контроль за реализацией управленческих решений, его значение и функции.
6. В чем заключается ответственность за выполнение управленческих решений.
7. Проведение тренинга по анализу основных этапов разработки и принятия управленческих решений: итоговая дискуссия по результатам тренинга, обзор достигнутых целей тренинга.

Реферативные доклады:

- проблемы управления в известных зарубежных компаниях.

Тема 5. Анализ внешней среды и ее влияния на принятие и реализацию управленческого решения (ПК-2)

Лекция.

Характеристика элементов внешней среды организации. Основные параметры процесса анализа внешней среды для принятия и реализации управленческого решения. Свойства объектов и субъектов принятия управленческого решения. Анализ внешней среды и ее влияния на реализацию альтернатив.

Методы анализа внешней среды. Личные наблюдения, опыт, аналогия. Деловая бе-седа, целевая анкета. Правила составления деловой анкеты. Учет интересов опрашиваемого лица. Преимущества и недостатки использования деловой анкеты

Практическое занятие.

1. Внешний аудит и консалтинг.
2. Преимущества и недостатки привлечения российских и зарубежных консультантов. Эффективность привлечения внешних по отношению к организации консультантов.
3. Правила выбора консультантов.

Задания для самостоятельной работы.

1. Дайте характеристику элементов внешней среды организации с точки зрения их влияния на принятие управленческих решений.
2. Дайте характеристика современных рыночных институтов процесса разработки управленческого решения.
3. В чем заключаются преимущества современных методов анализа внешней среды.
4. Какие, с вашей точки зрения, положительные и отрицательные моменты привлечения российских и зарубежных консультантов при принятии управленческого решения.
5. Насколько эффективно привлекать внешних по отношению к организации консультантов.
6. Проведение тренинга по анализу внешней среды и ее влияния на принятие и реализацию управленческого решения итоговая дискуссия по результатам тренинга, обзор достигнутых целей тренинга.

Реферативные доклады:

- примеры управленческих проблем в российских и зарубежных компаниях; примеры структуры управленческих проблем.

Тема 6. Методы и модели, используемые при принятии управленческого решения (ПК-2)

Лекция.

Понятия «метод», «модель», «алгоритм», «моделирование». Модели, методология и организация процесса разработки управленческого решения. Ценность, необходимость и ограниченность использования моделирования при принятии управленческих решений. Характеристика этапов процесса моделирования. Проблемы использования моделирования в управлении организацией.

Практическое занятие.

1. Краткая характеристика методов принятия управленческих решений: состав, область использования, основные характеристики.
2. Экономико-математические методы, методы моделирования, методы выработки решений в диалоговом режиме, количественные и качественные экспертные методы, алгоритмический, статистический, эвристический методы, методы сценариев и метод «дерева решения», топологические методы.

Задания для самостоятельной работы.

1. Дайте определение понятиям «метод», «модель», «моделирование».
2. В чем заключается необходимость и ограниченность использования моделирования при принятии управленческих решений.
3. Дайте характеристику этапам процесса моделирования.
4. Проблемы использования моделирования в управлении организацией.
5. Дайте характеристику методам принятия управленческих решений.
6. области возникновения управленческих проблем;
7. идентификация и описание управленческих проблем;
8. построение и оценка структуры управленческой проблемы;
9. анализ проблемы и построение дерева решений;
10. формирование поля альтернативных решений;
11. оценка последствий решения проблемы.

Реферативные доклады:

- примеры управленческих проблем в российских и зарубежных компаниях;
- решение управленческой проблемы в российской компании.

Тема 7. Власть и организационная иерархия при разработке и принятии управленческого решения (ПК-2)

Лекция.

Характеристика взаимодействия участников выбора управленческого решения. Отношения субъект - власть, лидерство - объект управленческих решений. Власть, влияние, сила, источники их формирования. Делегирование полномочий по принятию управленческого решения. Централизация и децентрализация процесса разработки решения. Влияние авторитета личности на процесс разработки и принятия управленческого решения.

Понятие социально - психологической согласованности при принятии и реализации управленческих решений.

Практическое занятие.

1. Характеристика социальных, психологических, этических методов достижения взаимодействия при принятии управленческих решений и их сочетание с организационной иерархией.
2. Причины возникновения конфликтов в процессе принятия и реализации управленческого решения и их классификация.
3. Конструктивная роль конфликтов.

Управление конфликтными ситуациями в процессе принятия и реализации управленческого решения.

Задания для самостоятельной работы.

1. достоинства и недостатки индивидуального или коллективного принятия решений;
2. методы коллективного принятия решений;
3. управленческие конфликты: сущность, способы преодоления;
4. управление изменениями и конфликтами при принятии решений;
5. проблемы распределения ресурсов и компромиссов в процессе подготовки управленческих решений, модели переговоров.

Тема 8. Организация и контроль выполнения управленческого решения (ПК-2)

Лекция.

Проблемы организации исполнения принятых управленческих решений. Особенности процедуры организации выполнения управленческих решений. Стимулирование и кадровое обеспечение реализации решения.

Контроль реализации управленческих решений. Значение, функции и виды контроля. Социально - психологические аспекты контроля и оценки исполнения решения.

Практическое занятие.

1. Методы контроля и оценки исполнения решений.
2. Управленческие решения и ответственность.
3. Сущность и виды ответственности за выполнение управленческих решений.

Задания для самостоятельной работы.

1. Дайте характеристику взаимодействия участников выбора управленческого решения.
2. Раскройте суть отношений «субъект – власть – лидерство» как объекта управленческих отношений.
3. Насколько делегирование полномочий по принятию управленческого решения является необходимым процессом.
4. Почему влияние авторитета личности так необходимо в процессе разработки и принятия управленческого решения.
5. В чем заключается социально – психологическая согласованность при принятии и реализации управленческих решений.
6. Дайте характеристику социальных, психологических и этических методов достижения взаимодействия при принятии управленческих решений.
7. В чем заключаются причины возникновения конфликтов при принятии управленческих решений.
8. Вопросы к обсуждению:
9. аналитические (дескриптивные) процедуры принятия решений, их достоинства и недостатки;
10. эвристические процедуры принятия решений, их достоинства и недостатки;
11. применение экспертных методов при принятии решений.

Реферативные доклады:

- описание методов коллективного принятия решений;
- методология проведения деловых игр;
- примеры управленческих конфликтов в зарубежных компаниях;

применение математических моделей для распределения ресурсов и достижения компромиссов в процессе подготовки управленческих решений.

4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства

4.1. Распределение баллов:

Балльно-рейтинговые мероприятия не предусмотрены

4.2 Типовые оценочные средства текущего контроля

Выполнение практических заданий

Тема 1. Понятие, значение и функции управленческого решения

Большой универсальный магазин собирается заказать новую коллекцию костюмов для весеннего сезона. Решено заказать 4 типа костюмов. Три типа - это костюмы широкого потребления:

- (1) костюмы из полиэстровых смесей,
- 2) шерстяные костюмы и (3) костюмы из хлопка.

Четвертый тип - это дорогие импортные модельные костюмы из различных тканей. Имеющийся у менеджеров магазина опыт и специальные исследования позволяют оценить средние затраты рабочего времени продавцов на продажу одного костюма каждого типа, количество средств на рекламу и площадей в расчете на один костюм каждого типа.

Предполагается, что весенний сезон будет длиться 90 дней. Магазин открыт 10 часов в день, 7 дней в неделю. Два продавца постоянно будут в отделе костюмов. Выделенная отделу костюмов площадь составляет прямоугольник 100 x 60 футов. Бюджет, выделенный на рекламу всех костюмов на весенний сезон, составляет 15 тыс. долл.

- a) Сколько костюмов каждого типа нужно закупить, чтобы максимизировать прибыль?
- b) Допустим, что менеджмент магазина считает необходимым закупить не менее 200 костюмов каждого типа. Как это требование повлияет на прибыль магазина?
- c) Изменится ли оптимальное решение, если прибыль от продажи одного полиэстрового костюма переоценена (недооценена) на 1 долл.? на 2 долл.?
- d) Обоснуйте, будет ли каждое из предлагаемых решений полезно для магазина:
 - ü отдать в распоряжение отдела костюмов 400 кв. футов от отдела женской спортивной одежды. Предполагается, что на этой площади магазин может получить прибыль всего лишь 750 долл. За последующие 90 дней;
 - ü истратить дополнительно 400 долл. на рекламу;
 - ü нанять дополнительно продавца на 26 полных дней (все субботы и воскресенья в течение весеннего сезона). Это будет стоить магазину 3600 долл. (зарплата, комиссионные) и добавит 260 ч труда продавцов отдела костюмов в течение 90 дней предстоящего сезона.
- e) Допустим, добавлено дополнительное условие, ограничивающее общее число закупленных костюмов 5 тыс. шт. Как это повлияет на оптимальное решение?

Указания

- При ответе на вопросы c), d) и e) сохраните ограничение «не менее 200 костюмов каждого типа».
- Для ответа на вопросы c) и d) обязательно используйте данные отчета об устойчивости.

При рассмотрении каждого следующего варианта изменения условий возвращайте ранее измененные параметры к исходным значениям.

Опрос

Тема 2. Типология управленческих решений и предъявляемые к ним требования

- 1 Характеристика основных типов управленческих решений.
- 2 Понятия «ситуация» и «проблема».
- 3 Ситуационные концепции управления процессом принятия решений.
- 4 Классификация ситуаций и проблем, возникающих в деятельности организации.
- 5 Типология управленческих решений.
- 6 Классификация управленческих решений.
- 7 Современные подходы к классификации управленческих решений.

Практическое задание

Тема 6. Методы и модели, используемые при принятии управленческого решения

Разработайте модель, направленную на решение проблемных ситуаций сервисного предприятия (регионального уровня) в период пандемии.

Собеседование

Тема 1. Понятие, значение и функции управленческого решения

- 1 Возникновение науки об управленческих решениях в контексте развития менеджмента.
- 2 Связь науки об управленческих решениях с другими науками об управлении.
- 3 Общие сведения о теории принятия решений.
- 4 Функции решения в методологии и организации процесса управления.
- 5 Понятия «управленческая проблема», «управленческое решение»

Тестирование

Тема 4. Основные этапы процесса принятия управленческого решения

1. Объектом дисциплины «Методы оптимальных решений» является:

- А) проблемная ситуация
- Б) ТПР
- В) теория статических решений
- Г) системный анализ

2. К системным уровням разработки решений не относят:

- А) операциональный уровень
- Б) нормативный уровень
- В) концептуальный уровень
- Г) элементный уровень

3. Результат мыслительной деятельности человека, приводящий к каким-либо выводам и необходимым действиям называют:

- А) объектом ТПР
- Б) системным анализом
- В) субъектом ТПР
- Г) решением

4. Эффективность использования ресурсов включается в ... аспект управленческих решений.

- А) экономический
- Б) правовой
- В) педагогический
- Г) социальный

5. Учет инновационной готовности персонала включается в ... аспект управленческих решений.

- А) экономический
- Б) организационный
- В) педагогический
- Г) психологический

6. Перечислите основные функции ТУР:

- А) направляющая, координирующая, мотивирующая
- Б) контролирующая, координирующая, инновационная
- В) контролирующая, координирующая, операционная
- Г) контролирующая, направляющая, распределительная

7. Характеристикой какого уровня принятия управленческих решений является широта охвата?

- А) супервайзеров

- Б) высшего руководства
 - В) государственного
 - Г) функциональных начальников
8. Характеристикой какого уровня принятия управленческих решений является оперативность и четкая формулировка решений?
- А) супервайзеров
 - Б) высшего руководства
 - В) государственного
 - Г) функциональных начальников
9. Характеристикой какого уровня принятия управленческих решений является высокий уровень аргументации?
- А) супервайзеров
 - Б) высшего руководства
 - В) государственного
 - Г) функциональных начальников
10. В зависимости от методов переработки информации выделяю решения:
- А) высшего, среднего, низшего звена
 - Б) алгоритмический и эвристические
 - В) интуитивные и рациональные
 - Г) общие и частные

4.3 Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета

Типовые вопросы зачета (ПК-2)

1. Природа процесса принятия управленческого решения: необходимость,
2. общественная обусловленность.
3. Общие сведения о теории принятия решений.
4. Понятие «управленческая проблема», «управленческое решение».
5. Основные сферы принятия управленческих решений.
6. Отличительные особенности принятия решений в бизнес-организациях.
7. Отличительные особенности принятия решений в системе
8. государственного и муниципального управления.
9. Экономическая, социальная, правовая и технологическая основа принятия управленческого решения.
10. Современные концепции и принципы выработки решения.
11. Типы менеджмента и особенности принятия управленческого решения.
12. Функции управленческого решения.
13. Основные типы управленческих решений.
14. Понятие «ситуация», «проблема».
15. Ситуационные концепции принятия управленческого решения.
16. Классификация ситуаций и проблем возникающих в деятельности организации.
18. Классификационные признаки управленческих решений.
19. Классификация управленческих решений.
20. Современные подходы к классификации управленческих решений.
21. Требования, предъявляемые к качеству и содержанию управленческого решения.
23. Характеристики личности ЛПР, влияющие на принятие управленческого решения.
24. Характеристики индивидуального и группового принятия управленческих решений.

25. Правила принятия коллективного решения.
26. Роль и ответственность руководителя при принятии решения.
27. Характеристика внутренней системы информации в организации.
28. Информационная структура управленческого решения.
29. Понятие «информационная асимметрия».
30. Характеристика основных этапов процесса принятия управленческого решения.
31. Этап идентификации проблемы.
32. Проблемы выбора критерия принятия управленческого решения.
33. Развитие, анализ и выбор альтернатив принятия управленческого решения.
34. Обоснование и проверка реализуемости альтернатив.
35. Процесс согласования, принятия и утверждения управленческого решения.
36. Сравнительная характеристика современных типовых процессов принятия решения.
37. Особенности разработки управленческого решения в корпорациях.
38. Основные параметры процесса анализа внешней среды для принятия и
39. реализации управленческого решения.
40. Характеристика методов анализа внешней среды.
41. Преимущества и недостатки привлечения консультантов при принятии
42. управленческого решения.
43. Характеристика подходов к разработке и выбору управленческого решения в условиях риска и неопределенности.
44. Выбор критерия оценки эффективности управленческого решения в
45. условиях риска и неопределенности.
46. Понятие «метод», «модель», «алгоритм», «моделирование».
47. Ограниченность использования моделирования при принятии
48. управленческого решения.
49. Характеристика этапов процесса моделирования.
50. Характеристика методов принятия управленческого решения.

Типовые задания для зачета (ПК-2)

1. Дать характеристику сфер разработки, принятия и реализации государственных управленческих решений для любого федерального органа исполнительной власти Российской Федерации (смотреть список в Приложении 1). На примере любого государственного управленческого решения этого ведомства рассмотреть основные этапы процесса разработки, принятия и реализации решений.
2. Характеристика преимуществ и недостатков применения различных методов разработки управленческих решений для разработки государственных управленческих решений (экспертный метод, метод сценариев, метод «дерева решений», метод мозгового штурма, эвристические методы) Ответ проиллюстрировать на примерах. (Ответ на вопрос выполняется в форме эссе)
3. На примере работы вашей организации, департамента, отдела приведите примеры принимаемых решений. К каким типам классификации управленческих решений они относятся. Дайте краткую характеристику процедур разработки и принятия решений в вашей организации. Как они согласуются с общими принципами управления, применяемыми в вашей организации.

4.4. Шкала оценивания промежуточной аттестации

Оценка	Компетенции	Дескрипторы (уровни) – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
--------	-------------	--

«зачтено»	ПК-2	Демонстрирует достаточный уровень знаний алгоритмов принятия управленческих решений, методы управления в нестандартных ситуациях в организациях сферы сервиса. Анализирует систематизирует и обобщает результаты исследований, но допускает некоторые погрешности. В отдельных примерах может выделить междисциплинарные связи. Ответ построен логично, материал излагается хорошим языком.
«не зачтено»	ПК-2	Не ориентируется в алгоритме принятия управленческих решений, методах управления в нестандартных ситуациях. Не может продемонстрировать знание и понимание факторов внешней и внутренней среды организации, ее стратегических целей и задач. Неправильно отвечает на поставленные вопросы или затрудняется с ответом

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

5.1 Методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся:

Приступая к изучению дисциплины, в первую очередь обучающимся необходимо ознакомиться содержанием рабочей программы дисциплины (РПД), которая определяет содержание, объем, а также порядок изучения и преподавания учебной дисциплины, ее раздела, части.

Для самостоятельной работы важное значение имеют разделы «Объем и содержание дисциплины», «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» и «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы».

В разделе «Объем и содержание дисциплины» указываются все разделы и темы изучаемой дисциплины, а также виды занятий и планируемый объем в академических часах.

В разделе «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» указана рекомендуемая основная и дополнительная литература.

В разделе «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы» содержится перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для освоения дисциплины.

5.2 Рекомендации обучающимся по работе с теоретическими материалами по дисциплине

При изучении и проработке теоретического материала необходимо:

- просмотреть еще раз презентацию лекции в системе MOODLe, повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной дополнительной литературы;
- при самостоятельном изучении теоретической темы сделать конспект, используя рекомендованные в РПД источники, профессиональные базы данных и информационные справочные системы;
- ответить на вопросы для самостоятельной работы, по теме представленные в пункте 3.2 РПД.
- при подготовке к текущему контролю использовать материалы фонда оценочных средств (ФОС).

5.3 Рекомендации по работе с научной и учебной литературой

Работа с основной и дополнительной литературой является главной формой самостоятельной работы и необходима при подготовке к устному опросу на семинарских занятиях, к дебатам, тестированию, экзамену. Она включает проработку лекционного материала и рекомендованных источников и литературы по тематике лекций.

Конспект лекции должен содержать реферативную запись основных вопросов лекции, в том числе с опорой на размещенные в системе MOODLe презентации, основных источников и литературы по темам, выводы по каждому вопросу. Конспект может быть выполнен в рамках распечатки выдачи презентаций лекций или в отдельной тетради по предмету. Он должен быть аккуратным, хорошо читаемым, не содержать не относящуюся к теме информацию или рисунки.

Конспекты научной литературы при самостоятельной подготовке к занятиям должны содержать ответы на каждый поставленный в теме вопрос, иметь ссылку на источник информации с обязательным указанием автора, названия и года издания используемой научной литературы. Конспект может быть опорным (содержать лишь основные ключевые позиции), но при этом позволяющим дать полный ответ по вопросу, может быть подробным. Объем конспекта определяется самим студентом.

В процессе работы с основной и дополнительной литературой студент может:

- делать записи по ходу чтения в виде простого или развернутого плана (создавать перечень основных вопросов, рассмотренных в источнике);
- составлять тезисы (цитирование наиболее важных мест статьи или монографии, короткое изложение основных мыслей автора);
- готовить аннотации (краткое обобщение основных вопросов работы);
- создавать конспекты (развернутые тезисы).

5.4. Рекомендации по подготовке к отдельным заданиям текущего контроля

Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Все члены группы могут участвовать в обсуждении, добавлять информацию, дискутировать, задавать вопросы и т.д.

Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке:

- правильность ответа по содержанию;
- полнота и глубина ответа;
- сознательность ответа;
- логика изложения материала;
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи;
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе;
- использование дополнительного материала;
- рациональность использования времени, отведенного на задание.

Устный опрос может сопровождаться презентацией, которая подготавливается по одному из вопросов практического занятия. При выступлении с презентацией необходимо обращать внимание на такие моменты как:

- содержание презентации: актуальность темы, полнота ее раскрытия, смысловое содержание, соответствие заявленной темы содержанию, соответствие методическим требованиям (цели, ссылки на ресурсы, соответствие содержания и литературы), практическая направленность, соответствие содержания заявленной форме, адекватность использования технических средств учебным задачам, последовательность и логичность презентуемого материала;
- оформление презентации: объем (оптимальное количество), дизайн (читаемость, наличие и соответствие графики и анимации, звуковое оформление, структурирование информации, соответствие заявленным требованиям), оригинальность оформления, эстетика, использование возможности программной среды, соответствие стандартам оформления;
- личностные качества: ораторские способности, соблюдение регламента, эмоциональность, умение ответить на вопросы, систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам программы;
- содержание выступления: логичность изложения материала, раскрытие темы, доступность изложения, эффективность применения средств ИКТ, способы и условия достижения результативности и эффективности для выполнения задач своей профессиональной или учебной деятельности, доказательность принимаемых решений, умение аргументировать свои заключения, выводы.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1 Основная литература:

1. Овсянников А. А. Современный маркетинг. В 2 ч. Часть 1 : Учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2020. - 376 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/454073>
2. Овсянников А. А. Современный маркетинг. В 2 ч. Часть 2 : Учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2020. - 219 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/454522>

6.2 Дополнительная литература:

1. Москвина И. А., Степуренко О. А. Менеджмент и маркетинг туристских дестинаций: сборник кейсов : практикум. - Москва: Университетская книга, 2017. - 88 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=574990>
2. Марусева И. В., Кокарева А. В. Менеджмент и маркетинг в сервисе (PR и реклама как инструментарий) : учебное пособие. - Изд. 2-е, перераб.. - Москва|Берлин: Директ-Медиа, 2019. - 591 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562282>
3. Сергеева Е. А., Брысаев А. С. Менеджмент и Маркетинг : учебное пособие, 1. Основы менеджмента. - Казань: Казанский научно-исследовательский технологический университет (КНИТУ), 2010. - 199 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259050>
4. Калюжнова Н. Я., Кошурникова Ю. Е. Современные модели маркетинга : Учебное пособие для вузов. - испр. и доп; 2-е изд.. - Москва: Юрайт, 2020. - 170 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/454161>
5. Лунева Е. А. Современные маркетинговые технологии : учебное пособие. - Омск: Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2017. - 112 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=493360>
6. Дуболазов В. А., Гаранин Д. А., Климин А. И., Лукашевич Н. С., Тихонов Д. В. Современные аспекты маркетинга : монография. - Санкт-Петербург: Издательство Политехнического университета, 2014. - 439 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=363057>
7. Накарякова, В. И. Совершенствование маркетинговой деятельности промышленного предприятия. - Весь срок охраны авторского права; Совершенствование маркетинговой деятельности промышленного предпр. - Саратов: Вузовское образование, 2016. - 104 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/50625.html>
8. Кабдолдина Д. Б. Событийный маркетинг в системе продвижения торговой марки: (на примере ООО "Рейдикс") : студенческая научная работа. - Санкт-Петербург: б.и., 2020. - 77 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=595856>

6.3 Методические разработки:

1. Калмыкова, Д. Ю. Менеджмент и маркетинг в домоведении : методические указания к выполнению курсовой. - Весь срок охраны авторского права; Менеджмент и маркетинг в домоведении. - Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2005. - 34 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/51557.html>

6.4 Иные источники:

1. Зиневич О.В. Глобализация и интернационализация высшего образования [Электронный ресурс].— Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2016.— 168 с. - <http://www.iprbookshop.ru/91340.html>.
2. Информационный ресурс ИД "Коммерсант" - <https://www.kommersant.ru/>
3. Мир новой экономики - <http://economicus.ru>

4. Журнал Современные проблемы сервиса и туризма. Официальный сайт. - <https://www.spst-journal.org>
5. Сервис plus - <http://www.service.plus/jour>
6. Сервис Tinkercad - <https://www.tinkercad.com>
7. Современные проблемы сервиса и туризма - <http://spst-journal.org>

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Для проведения занятий по дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение: учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы.

Учебные аудитории и помещения для самостоятельной работы укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы укомплектованы компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета.

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования, обеспечивающие тематические иллюстрации (проектор, ноутбук, экран/ интерактивная доска).

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

Операционная система "Альт Образование"

Операционная система Microsoft Windows XP SP3

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Educational Renewal Licence

7-Zip 9.20

Adobe Photoshop CS3

IBM SPSS Statistics 20

Oracle VM VirtualBox 3.2.10

Электронный периодический справочник "Система ГАРАНТ"

Skype

Statistica Base 10 for Windows RU

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Электронный справочник «Информио» . – URL: <https://www.informio.ru>
2. Справочная правовая система "Консультант плюс". – URL: <http://www.consultant.ru>
3. Юрайт: электронно-библиотечная система. – URL: <https://urait.ru>
4. Университетская библиотека онлайн: электронно-библиотечная система. – URL: <https://biblioclub.ru>

Электронная информационно-образовательная среда

https://auth.tsutmb.ru/authorize?response_type=code&client_id=moodle&state=xyz

Взаимодействие преподавателя и студента в процессе обучения осуществляется посредством мультимедийных, гипертекстовых, сетевых, телекоммуникационных технологий, используемых в электронной информационно-образовательной среде университета.