



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.О.02.03 Менеджмент и маркетинг предприятий сервиса

Направление подготовки: 43.04.01 Сервис

Направленность (профиль): Сервис цифровых радиотехнических систем

Квалификация (степень): магистр

Форма обучения: очная

Институт: математики, естествознания и техники

Кафедра: экономики и управления им. Н. Г. Нечаева

	очная форма	очно-заочная форма	заочная форма
Курс	1,2		
Семестр/триместр	2,3		

Лекции	36		
Лабораторные занятия			
Практические (семинарские) занятия	36		
Консультации	-		
Формы промежуточной аттестации: зачет, зачет с оценкой	Зачет-2 семестр, Зачет с оценкой-3 семестр		
Контроль	-		
Самостоятельная работа	144		

Всего часов: 216

Трудоемкость: 6 зачетных единиц.

Разработчик рабочей программы:

Кандидат педагогических наук, доцент _____ Т.А. Шабалина

подпись

I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

1.1. Цель изучения дисциплины:

1. Подготовка магистра в области менеджмента, маркетинга, обеспечивающая формирование и развитие общепрофессиональных компетенций, способствующих его социальной и профессиональной адаптации, творческой самореализации.

2. Подготовка магистра к успешному решению профессиональных задач, выполнению основных управленческих функций в условиях организации любой организационно-правовой формы (коммерческие, некоммерческие, государственные, муниципальные).

1.2. Задачи изучения дисциплины:

- отечественный и зарубежный опыт применения менеджмента и маркетинга на предприятиях сервиса;
- принципы и методы проектирования рациональных структур управления и маркетинговых исследований;
- организационно-экономический механизм хозяйствования;
- социально-психологические аспекты управления;
- механизм мотивации управленческого труда.

Место дисциплины в структуре ОПОП: реализуется в рамках предметно-содержательного модуля обязательных дисциплин базовой части блока Б1. Дисциплины (модули).

Планируемые результаты обучения по дисциплине:

Код компетенции	Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-5	Знать: <ul style="list-style-type: none">- особенности поведения и мотивации людей различного социального и культурного происхождения в процессе взаимодействия с ними;- методы подготовки к переговорам, национальные, этнокультурные и конфессиональные особенности и народные традиции населения;- основные концепции взаимодействия людей в организации, особенности диадического взаимодействия.	Знает: <ul style="list-style-type: none">- особенности взаимоотношений с людьми в процессе решения профессиональных задач;- способы подготовки к взаимодействию для решения задач;- важнейшие принципы взаимодействия людей в организациях
	Уметь: <ul style="list-style-type: none">- грамотно, доступно излагать профессиональную информацию в процессе межкультурного взаимодействия;- соблюдать этические нормы и права	Умеет: <ul style="list-style-type: none">- грамотно излагать профессиональную информацию;- соблюдать этические нормы и права собеседника;- исследовать и делать выводы об

	<p>человека;</p> <p>- анализировать особенности социального взаимодействия с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей.</p>	<p>особенностях социального взаимодействия с людьми с учетом особенностей их мировоззрения</p>
	<p>Владеет:</p> <p>- навыками создания недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач.</p>	<p>Владеет:</p> <p>- навыками формирования комфортной и равноправной среды при решении профессиональных задач</p>

Код компетенции	Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ОПК-2	Знать: основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования деятельности организаций	Знает: механизм анализа, моделирования и планирования деятельности предприятия
	Уметь: осуществлять стратегический контроль деятельности организаций в сфере сервиса, формулировать направления деятельности по реализации системы стратегического управления организациями в сфере сервиса	Умеет: применять на практике основные методы управления производством в сфере сервиса, определять направления стратегического управления организациями в сфере сервиса
	Владеть: навыками работ по организационной диагностике и организационному проектированию деятельности организаций	Владеет: основными навыками диагностики и организационного проектирования деятельности предприятий сервиса
ОПК-4	Знать: технологии внедрения маркетинговых стратегий и программ организаций, в том числе с использованием возможностей сети Интернет	Знает: механизм маркетинговых исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов, механизм реализации.
	Уметь: применять технологии маркетинговых исследований рынка в сфере сервиса	Умеет: применять на практике основные методы продажи услуг, в том числе он-лайн.
	Владеть: навыками осуществления работ по разработке маркетинговых стратегий и программ предприятий в сфере сервиса	Владеет: основными способами продвижения услуг по необходимым направлениям, в том числе в сети Интернет.

II. СОДЕРЖАНИЕ И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ
с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу

Очная форма обучения

2	Наименование разделов и тем	Всего	Аудиторные занятия			Сам. раб.
			ЛК	ПЗ	ЛБ	
1	Раздел 1. Менеджмент в сервисе.	108	18	18		72
2	Тема 1. Организация как объект управления.	12	2	2		8
3	Тема 2. Стратегическое планирование.	12	2	2		8
4	Тема 3. Построение организации.	12	2	2		8
5	Тема 4. Мотивационные основы управления.	12	2	2		8
6	Тема 5. Процесс контроля.	12	2	2		8
7	Тема 6. Организационная культура.	12	2	2		8
8	Тема 7. Руководство и лидерство.	12	2	2		8
9	Тема 8. Процесс принятия управленческих решений.	12	2	2		8
10	Тема 9. Управление конфликтами в организации.	12	2	2		8
	Форма отчетности-зачет					
	Итого за 2 семестр	108	18	18		72
11	Раздел 2. Маркетинг в сервисе	108	18	18		72
12	Тема 10. Социальные основы маркетинга.	26	4	4		18
13	Тема 11. Система маркетинговых исследований.	26	4	4		18
14	Тема 12. Комплексное изучение рынка.	26	4	4		18
15	Тема 13. Товар и товарная политика.	30	6	6		18
16	Форма отчетности – зачет с оценкой					
17	Консультация	-				
18	Контроль	-				
	Итого за 3 семестр	108	18	18		72
19	ИТОГО:	216	36	36		144

Очно-заочная форма - не реализуется
Заочная форма - не реализуется

**III. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Текущая аттестация проводится в форме контрольной работы (в тестовой форме), реферата.

Примерные тесты.

Тест №1.

Задание №1.

Отметить характеристику, присущую классической школе управления.

1. Отметить характеристику, присущую классической школе управления.

- а) использование научного анализа для определения лучших способов выполнения задачи;
- б) развитие принципов управления, описание функций управления;
- в) применение приёмов управления межличностными отношениями для повышения степени удовлетворенности и производительности.

Задание №2.

Составить последовательную цепь из следующих этапов процесса стратегического планирования:

- 1. Анализ внутренней среды
- 2. Оценка стратегии и корректировка
- 3. Выбор миссии организации
- 4. Анализ стратегических альтернатив
- 5. Анализ внешней среды
- 6. Выбор стратегии
- 7. Реализация стратегии.

Задание №3.

Бюрократическая организационная структура:

- а) характеризуется высокой степенью разделения труда, развитой иерархией управления;
- б) облегчает знания проблем специфики местного законодательства, нужд и обычаев, характерных для различных стран;
- и) создается для решения конкретной задачи (проекта).

Задание №4.

Формальная группа - это:

- а) сотрудники, работающие над выполнением одного задания;
- б) спонтанно возникшая группа людей;
- в) группа, созданная по воле руководства.

Задание №5.

Провести иерархию потребностей по А. Маслоу:

- а) потребность в признании;
- б) потребность в безопасности;
- в) потребность в самовыражении;
- г) физиологические потребности;
- д) социальная потребность.

Задание №6.

Теория ожидания:

- а) состоит в том, что люди субъективно определяют отношение полученного вознаграждения к затраченным усилиям и затем сравнивают его с вознаграждением других людей, выполняющих аналогичную работу;
- б) пытается сосредоточить внимание на том, почему люди выбирают определённую линию поведения, и объяснить такой выбор;
- в) базируется на том принципе, что можно изменить поведение путем подкрепления его желательных проявлений и игнорирования нежелательных.

Задание №7.

Контроль - это:

- а) процесс обеспечения достижения организацией своих целей;
- б) позиция, предрасполагающая человека действовать специфическим целенаправленным образом;
- в) возможность влиять на поведение других лиц.

Задание №8.

Скольльзящий график работы:

- а) разрешает менять продолжительность рабочего дня, но так, чтобы в итоге недели получилось 40 часов или за месяц 160 часов;
- б) требует присутствия работников в общее время (например, с 10 часов утра до 2 часов дня, но лишь в понедельник и среду);
- в) разрешает менять время начала и окончания работы, но при этом необходимо работать полный рабочий день – 8 часов.

Задание №9.

Указать, какие из нижеперечисленных методов стимулирования результативности труда относятся к индивидуальным:

- а) сдельная оплата;
- б) премии за рационализаторство;
- в) кружки качества;
- г) льготное питание;
- д) дивидендная система участия в прибыли.

Задание №10.

Факторы прямого воздействия, влияющих на уровень риска :

- а) непредвиденные действия конкурентов;
- б) революционные скачки в НТП;
- в) нестабильность политических условий;
- г) коррупция и рэкет;
- д) изменения в международной обстановке;
- е) стихийные бедствия.

Задание №11.

Миссия - это:

- а) программа действий, определяющая развитие фирмы;
- б) четко выраженная причина создания и существования организации, качественное направление её развития;
- в) конкретные конечные состояния или искомые результаты.

Задание №12.

Какая из ниже перечисленных характеристик относится к демографическому фактору внешней среды?

- а) общая численность населения, структура населения по возрасту, полу, размерам семьи;
- б) изменения в технологии производства сбора, обработки, передачи информации;
- в) оценка уровня доходов населения, доля рынка.

Задание №13.

SWOT анализ - это:

- а) реалистическое описание того, какие тенденции могут проявиться в той или иной организации в будущем;
- б) основан на постановке вопросов и анализе ответов по всем факторам внешней и внутренней среды организации, препятствующих или способствующих достижению целей организации;
- в) основан на выявлении сильных и слабых сторон организации, внешних угроз и возможностей.

Задание №14.

Метод SPACE - это:

- а) реалистическое описание того, какие тенденции могут проявиться в той или иной организации в будущем;
- б) оценка стратегического положения и действий;
- в) отражает действие пяти сил, определяющих суть конкурентной борьбы в той или иной отрасли.

Задание №15.

Какая из ниже перечисленных характеристик стратегических альтернатив относится к стратегии роста?

- а) установление ежегодного значительного превышения уровня развития над уровнем предыдущего года;
- б) установление уровня ниже доступного в прошлом периоде;
- в) определение целей от доступного уровня.

Задание №16.

Стратегия инноваций:

- а) основана на производстве обширной номенклатуры товаров одного функционального назначения;
- б) предполагает обслуживание относительно узкого сегмента потребителей, который обладает особыми потребностями;
- в) предусматривает приобретение конкурентных преимуществ с помощью создания принципиально новых товаров или технологий.

Задание №17.

Дополнить список факторов, оказывающих влияние на формирование портфеля стратегий.

- 1) конкуренция
- 2) поставщики
- 3) текущий конкурентный потенциал организации
- 4) факторы макросреды
- 5)
- 6)
- 7)

Задание №18.

Дополнить классификацию продуктов в соответствии с матрицей БКГ.

- А) «звезда»
- Б) «.....»
- В) «кошка»
- Г) «.....»

Задание №19.

Функциональная связь:

- а) характеризуется передачей управленческого воздействия от субъекта управления к объекту в виде набора конкретных функций или процедур, включающих административные функции;
- б) характеризуются передачей управленческого воздействия в виде набора конкретных функций, не включающего административные функции.

Задание №20.

Дополнить: в дивизиональной организационной структуре деление организации на элементы и блоки происходит по:

- а) видам товарных услуг;
- б)
- в) географическим регионам.

Задание №21.

Рабочая (целевая группа) – это:

- а) два лица и более, которые взаимодействуют друг с другом таким образом, что каждое лицо влияет на другое и испытывает на себе его влияние;

- б) сотрудники, работающие над выполнением одного задания;
в) группа внутри организации, которой делегированы полномочия для выполнения какого-либо задания.

Задание №22.

Заполнить пропуски.

Команды, состоящие из рабочих, называютцентрами, а команды, состоящие из служащихцентрами.

Задание №23.

Теория справедливости:

- а) состоит в том, что люди субъективно определяют отношение полученного вознаграждения к затраченным усилиям и затем сравнивают его с вознаграждением других людей, выполняющих аналогичную работу;
- б) пытается сосредоточить внимание на том, почему люди выбирают определённую линию поведения, и объяснить такой выбор;
- в) базируется на том принципе, что можно изменить поведение путем подкрепления его желательных проявлений и игнорирования нежелательных.

Задание №24.

Текущий контроль осуществляется:

- а) до начала работ;
б) после завершения работ;
в) в ходе проведения работ.

Задание №25.

Власть, основанная на вознаграждении:

- а) возможна в том случае, если руководитель обладает определёнными ресурсами и хорошо знает потребности подчинённых;
- б) власть, когда подчинённый выполняет рекомендации начальника, потому что так принято;
- в) власть, когда влияние осуществляется через разумную веру;
- г) приводит к определённому результату, но не способствует полному раскрытию потенциала работников.

Тест №2.

Задание №1– выберите один вариант ответа.

Потребность, подкреплённая покупательской способностью, это ...

- а) потребность б) запрос
в) товар г) нужда

Задание №2 – выберите один вариант ответа.

Утверждение «Потребитель отдает предпочтение продуктам с большим числом различных эксплуатационных характеристик, соответствует _____.

концепции маркетинга.

- а) маркетинговой
в) товарной
- б) производственной
г) сбытовой

Задание №3 – выберите один вариант ответа.

В маркетинге товар – это...

- а) то, что предлагают конкуренты
- б) всё, что может удовлетворить потребность или желание и предлагается рынку с целью приобретения, использования и потребления
- в) то, что завозится из-за границы и продается на вещевом рынке
- г) всё, что может быть обменено на рынке

Задание №4— выберите один вариант ответа.

В настоящее время в мировой практике наиболее распространенными организационными структурами маркетинга являются...

- а) стратегическая, функциональная б) функциональная, товарная
- в) периодическая, товарная г) тактическая, региональная

Задание №5– выберите один вариант ответа.

Сущность концепции маркетинга заключается в...

- а) ориентации на требования рынка, т.е. нужды потребителя
- б) ориентация на указания государственных органов
- в) борьбе с инфляцией
- г) подчинении торговли интересам производства

Задание №6 – выберите несколько вариантов ответа.

В теории «маркетинга» понятие «услуга» определяют как...

- а) поступающие на рынок потребительские стоимости, которые не приобретают овеществленных форм
- б) процесс и результат деятельности, который одна сторона может предложить другой, и который не является осязаемым
- в) товар, не отличающийся от других товаров на рынке
- г) вид деятельности, превращающий ресурсы в результат труда.

Задание №7 - выберите один вариант ответа.

Концепция совершенствования производства предполагает, что...

- а) при благоприятном отношении потребителей к товарам с высокими характеристиками, фирмы концентрируют усилия на технических и эксплуатационных показателях товаров;
- б) при благожелательном отношении потребителей к товарам, фирма может сосредоточить усилия на совершенствовании производства;
- в) потребители не будут покупать товары организации в приемлемых количествах, если организация не предпримет значительных усилий в сфере сбыта и стимулирования;
- г) задача организации состоит в том, чтобы при укреплении благополучия потребителя и общества в целом достичь необходимой их удовлетворенности экологически более безопасными, более эффективными, чем у конкурентов способами.

Задание №8 – заполните пропуск.

В определенной степени «маркетинговая близорукость» (отход от нужд потребителя) характерна для _____ концепции маркетинга.

- а) совершенствование товара;
- б) социально-этического маркетинга;
- в) производственной;
- г) интенсификации коммерческих усилий.

Задание №9 – укажите не менее двух вариантов ответа.

В теории маркетинга сущность такой характеристики услуг как «несохраняемость» выражают следующие утверждения...

- а) услуга изнашивается по мере потребления;
- б) услуга физически и морально устаревает;
- в) услуга может быть оказана в определенный срок;
- г) услугу невозможно хранить для последующей продажи или использования.

Задание №10 - укажите не менее двух вариантов ответа.

В практике маркетинга услуги имеют особенности...

- а) могут оказываться в отсутствии производителя;
- б) могут носить коммерческий и некоммерческий характер;
- в) направлены на удовлетворение личных потребностей или нужд предприятий;
- г) носят только коммерческий характер

Задание №11– выберите один вариант ответа.

Разбивка рынка на определенные группы потребителей, используя различные признаки, называется...

- а) сегментирование б) позиционирование

- г) дифференциация

Задание №12- найдите неправильный ответ.

Основные этапы целевого маркетинга...

- а) разделение рынка потребителей на сегменты
- б) выбор целевых сегментов, привлекательных для фирмы
- в) оформление банковского кредита
- г) позиционирование товара на рынке
- д) создание маркетингового комплекса для каждого сегмента

Сегментация рынка – это...

- а) совокупность групп потребителей одинаково реагирующих на один и тот же предлагаемый продукт
- б) массовое производство, распространение и стимулирование сбыта одного и того же товара для всех покупателей
- в) разделение рынка на группы покупателей, для каждой из которых могут потребоваться отдельные товары или комплексный маркетинг

Тест №3:

Задание №1- найдите неправильный ответ.

Основные этапы целевого маркетинга:

- а) разделение рынка потребителей на сегменты;
- б) выбор целевых сегментов;
- в) оформление банковских кредитов;
- г) позиционирование товара на рынке;
- д) создание маркетингового комплекса для каждого сегмента.

Задание №2- найдите неправильный ответ.

Сегментация рынка – это:

- а) совокупность групп потребителей одинаково реагирующих на один и тот же предлагаемый продукт;
- б) массовое производство, распространение и стимулирование сбыта одного и того же товара для всех покупателей;
- в) разделение рынка на группы покупателей, для каждой из которых могут потребоваться отдельные товары или комплексный маркетинг.

Задание №3- найдите неправильный ответ.

• **Позиционирование товаров на рынке – это:**

- а) изменение в плане маркетинга, который фирма осуществляет, чтобы приспособиться к неконтролируемой среде;
- б) выступление в нескольких сегментах рынка с разработкой отдельного предложения для каждого из них;
- в) действия по обеспечению конкурентоспособности

Задание №4– выберите несколько вариантов ответа

Критериями выбора целевого сегмента, которые определяют эффективность маркетингового решения, являются ...

- а) возраст потенциальных потребителей;
- б) объем прибыли, который фирма может получить на данном сегменте;
- в) степень интенсивности конкуренции внутри сегмента;
- г) мотивы совершения покупок.

Задание №5- выберите один вариант ответа.

Поставщиков предприятия принято относить к внешней составляющей маркетинговой среды...

- а) непосредственного окружения;
- б) широкой общественности;

- в) контактными аудиториями;
- г) макросреды.

Задание №6 – выберите один вариант ответа.

Малое предприятие сосредотачивает свою деятельность на одном или нескольких сегментах, поскольку не имеет больших финансовых ресурсов. При этом значительное внимание уделяет своей репутации. Такое поведение характеризует _____ стратегию маркетинга.

- а) недифференцированного;
- б) дифференцированного;
- в) индивидуального;
- г) концентрированного.

Задание №7- укажите соответствие для каждого нумерованного элемента задания.

Согласно теории маркетинга установите соответствие между признаками группировки потребителей и видами сегментации рынка:

- а) страны, регионы и т.п.;
- б) возраст, семейное положение и т.п.;
- в) социальный слой, стиль жизни и т.п.;
- г) отношение к товару, характер использования товара и т.п.

- 1) поведенческая
- 2) психографическая
- 3) демографическая
- 4) географическая

Задание №8– выберите один вариант ответа.

Макросредой маркетинга называют факторы...

- а) контролируемые фирмой в процессе её деятельности
- б) международного окружения
- в) прямого влияния на фирму
- г) косвенного влияния на фирму

Задание №9– выберите несколько вариантов ответа.

Выделяют следующие факторы внешней маркетинговой макросреды...

- а) социально-культурные
- б) политико-правовые
- в) поставщики
- г) конкуренты

Задание №10- найдите неправильный ответ.

Внешняя среда функционирования фирмы – это...

- а) государственная политика
- б) культура
- в) природные условия
- г) рекламные агентства

Задание №11- выберите один вариант ответа.

Макросредой маркетинга называют факторы...

- а) контролируемые фирмой в процессе её деятельности
- б) международного окружения
- в) прямого влияния на фирму
- г) косвенного влияния на фирму

Задание №12 – выберите несколько вариантов ответа.

Выделяют следующие факторы внешней маркетинговой макросреды...

- а) социально-культурные
- б) политико-правовые
- в) поставщики
- г) конкуренты

Тест №4:

Задание №1 - найдите неправильный ответ.

Внешняя среда функционирования фирмы – это...

- а) государственная политика
- б) культура
- в) природные условия
- г) рекламные агентства

Задание №2 - выберите один вариант ответа.

Совокупность факторов, поддающихся и неподдающихся контролю фирмы, с учетом которого разрабатывается комплекс маркетинга – это...

- а) маркетинговая среда;
- б) макросреда;
- в) микросреда.

Задание №3 - выберите один вариант ответа.

Наиболее активными и одновременно профессиональными субъектами маркетинга являются...

- а) городская интеллигенция;
- б) производители и посредники;
- в) производители и потребители;
- г) посредники и потребители.

Задание №4- укажите не менее двух вариантов ответа.

В теории маркетинга различают _____ и _____ маркетинга.

- а) макросреду;
- б) мультисреду;
- в) мезосреду;
- г) микросреду.

Задание №5 – выберите несколько вариантов ответа.

Перечислите функции маркетинга:

- а) инвестиционная;
- б) аналитическая;
- в) сбытовая;
- г) сервисная;
- д) управления и контроля,
- е) производственная;
- ж) регулирующая;
- з) ценообразующая.

Задание №6– выберите несколько вариантов ответа.

Укажите задачи, которые решает маркетинг:

- а) комплексное изучение рынка;
- б) производство продукции;
- в) планирование и осуществление сбыта;
- г) стратегическое планирование.

Задание №7 – выберите несколько вариантов ответа

Согласно теории маркетинга выделяют следующие функции маркетинга:

- а) принятие решений;
- б) управленческая;
- в) созидательная;
- г) аналитическая.

Задание №8 – выберите несколько вариантов ответа

Разработка концепции маркетинга включает этапы...

- а) определение целей маркетинговой деятельности;
- б) расчета цены товара;
- в) обучение специалистов по маркетингу;
- г) обоснование маркетинговой стратегии.

Задание №9 – найдите неправильный ответ.

Построение концепции маркетинга – это...

- а) определение запросов потребителей

- б) определение источников получения прибыли
- в) определение направления коммерческих усилий и мер по стимулированию товародвижения

Задание №10 – выберите один вариант ответа.

Завершающим этапом любого контроля в маркетинге является:

- а) выявление конкурентных преимуществ фирмы;
- б) принятие решения об уходе с рынка;
- в) расчет отклонений плановых показателей от фактических;
- г) выявление проблемных областей маркетинга и разработка корректирующих воздействий

Задание №11 – выберите один вариант ответа.

Концепция интенсификации коммерческих усилий – это:

- а) стимулирование продаж и продвижение товара;
- б) производство;
- в) продукт;
- г) интегрированный маркетинг

Задание №12 – выберите один вариант ответа.

Планирование маркетинга – это:

- а) система стратегического планирования;
- б) система планирования маркетинга;
- в) финансовое планирование.

Примерная тематика рефератов

1. Выбор и управление каналами распределения товаров предприятия сервиса.
2. Информационное и коммуникационное обеспечение управления маркетингом предприятия сервиса.
3. Исследование внутренней среды предприятия сервиса.
4. Исследование товарных рынков предприятия сервиса.
5. Каналы распределения и товародвижения предприятия сервиса.
6. Контроль в маркетинге предприятия сервиса.
7. Логистика в системе формирования и реализации маркетинговой политики предприятия сервиса.
8. Маркетинг и его роль в решении задач стратегического развития предприятия сервиса.
9. Маркетинговые исследования в деятельности предприятия сервиса.
10. Организация маркетинговой деятельности на предприятии сервиса.
11. Особенности управления жизненным циклом товара в конкурентной среде предприятия сервиса.
12. Особенности ценовой политики предприятия сервиса.
13. Оценка и оптимизация маркетинговой деятельности предприятия сервиса.
14. Планирование в системе управления маркетингом предприятия сервиса.
15. Повышения конкурентоспособности предприятия сервиса.
16. Разработка рекламной политики предприятия сервиса.
17. Разработка ценовой стратегии на предприятие сервиса.
18. Сегментирование рынка и выбор целевых сегментов рынка предприятия сервиса.
19. Сервис в системе товарной политики и сбытовой деятельности предприятия.
20. Торговый маркетинг и его особенности в деятельности предприятия сервиса.

21. Управление ассортиментом товаров как инструмент повышения прибыльности предприятия сервиса.
22. Формирование и стимулирование спроса на товары.
23. Ценообразование в маркетинговой деятельности предприятия сервиса

Промежуточная аттестация обучающихся осуществляется в форме зачета, зачета с оценкой с использованием следующих оценочных материалов: *перечень вопросов к зачету, перечень вопросов к зачету с оценкой.*

Вопросы к зачету 1 курс, 2 семестр (очная форма обучения)

1. 1.Понятие, сущность и функции менеджмента. Характеристика организации.
2. Виды и формы управленческих решений в менеджменте. Процесс принятия управленческих решений.
3. Сущность планирования. Характеристика целей организации.
4. Сущность процесса организационного проектирования.
5. Типы организационных структур.
6. Управленческие полномочия и процесс их распределения.
7. Виды управленческих полномочий.
8. Централизация и децентрализация управленческих полномочий. Схемы распределения управленческих полномочий.
9. Сущность процесса мотивации труда. Концепция стимулирования.
10. Сущность процесса мотивации труда. Содержательные теории мотивации труда.
11. Сущность процесса мотивации труда.
12. Процессуальные теории мотивации труда.
13. Сущность лидерства. Факторы эффективного лидерства.
14. Организация как объект управления. Анализ внешней и внутренней среды организации.
15. Понятие стиля руководства. Характеристика стилей руководства.
16. Причины и типы конфликтов в организации.
17. Методы разрешения межличностных конфликтов.
18. Сущность процесса руководства. Типы руководителей и их функции.
19. Сущность лидерства.
20. Ситуационный подход к эффективному лидерству.
21. Принципы и виды управленческого контроля.
22. Этапы процесса контроля.
23. Процесс принятия решения.
24. Факторы, влияющие на данный процесс.
25. Методы стратегического анализа и формирования стратегии (SWOT-анализ).

26. Методы стратегического анализа и формирования стратегии (матрица БКГ).
27. Сущность планирования. Характеристика стратегических альтернатив.

Вопросы к зачёту с оценкой
2 курс, 3 семестр (очная форма обучения)

1. Сущность процесса организационного проектирования. Принципы департаментализации.
2. Сущность, принципы и функции маркетинга.
3. Концепции управления маркетингом.
4. Цели, объекты и этапы проведения маркетингового исследования.
5. Первичная и вторичная информация. Методы сбора первичной информации.
6. Понятие рынка. Основные направления исследования товарных рынков.
7. Сущность и критерии процесса сегментации рынка.
8. Позиционирование товара.
9. Понятие товара. Основные виды его классификации.
10. Сущность товарной политики предприятия.
11. Товарные знаки, упаковка и маркировка товара.
12. Сервис в система маркетинга.
13. Концепция жизненного цикла товара. Процесс разработки нового товара.
14. Природа, структура и уровни каналов распределения.
15. Сущность процесса товародвижения.
16. Виды и формы оптовой и розничной торговли.
17. Реклама в системе маркетинговых коммуникаций.
18. Понятие и методы «Паблик рилейшнз»
19. Стратегическое планирование маркетинга.
20. Роль и цели стратегического планирования.
21. Процесс стратегического планирования.
22. Составление бизнес-плана.
23. Международный маркетинг.
24. Особенности и среда международного маркетинга.
25. Маркетинговая стратегия иностранного рынка.
26. Маркетинг мест, организаций, идей.
27. Критерии сегментирования.
28. Паблик рилейшнз.
29. Каналы распределения товаров и услуг.
30. Позиционирование товара.
31. Организация службы маркетинга на предприятии.

IV. ПЕРЕЧЕНЬ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ
ДИСЦИПЛИНЫ

45.1. Основная литература

1. Марусева, И.В. Менеджмент и маркетинг в сервисе (PR и реклама как инструментарий) : учебное пособие : [16+] / И.В. Марусева, А.В. Кокарева ; под общ. ред. И.В. Марусевой. – Изд. 2-е, перераб. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019. – 591 с. : ил., схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562282> (дата обращения: 03.10.2022). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4475-9885-3. – Текст : электронный.
2. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности : учебник / В.Т. Гришина, Л.А. Дробышева, Т.Л. Дашкова и др. ; под ред. Ю.В. Морозова, В.Т. Гришиной. – 9-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 446 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495786> (дата обращения: 03.10.2022). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-02263-0. – Текст : электронный.

4.2. Дополнительная литература

1. Николайчук, В.Е. Логистический менеджмент : учебник : [16+] / В.Е. Николайчук. – 2-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2019. – 980 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=572961> (дата обращения: 01.09.2022). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-01632-5. – Текст : электронный
2. Клименко, Л.В. Маркетинг в сфере услуг : учебное пособие : [16+] / Л.В. Клименко ; Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Южный федеральный университет». – Ростов-на-Дону ; Таганрог : Южный федеральный университет, 2019. – 111 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=577773> (дата обращения: 01.09.2022). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-9275-3130-1. – Текст : электронный.

V. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

№ пп	Ссылка на информационный ресурс	Наименование разработки в электронной форме	Доступность
1.	http://window.edu.ru/	Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам" предоставляет свободный доступ к каталогу образовательных интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального	Свободный доступ

		образования	
2.	http://fcior.edu.ru/	Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов (ФЦИОР) предоставляет доступ к электронным образовательным ресурсам и сервисам для всех уровней и ступеней образования.	Свободный доступ
3	http://www.catback.ru/	Научные статьи и учебные материалы по экономике и организации производства	Индивидуальный неограниченный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет
4	http://ecsocman.hse.ru	Федеральный образовательный портал	Индивидуальный неограниченный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет

VI. СОВРЕМЕННЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

1.	http://www.biblioclub.ru	Электронно-библиотечная система (ЭБС) Университетская библиотека онлайн	Регистрация через любой университетский компьютер. В дальнейшем предоставляется неограниченный индивидуальный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет
2.	www.garant.ru	Информационно-правовой портал	Свободный доступ
3.	www.elibrary.ru	Российский информационный портал в области науки, технологии, медицины и образования	Свободный доступ
4.	www.consultant.ru	Российская компьютерная справочно-правовая система	Свободный доступ
5.	https://data.gov.ru/	Портал открытых данных Российской Федерации	Свободный доступ
6.	www.admlr.lipetsk.ru	Администрация Липецкой области	Индивидуальный неограниченный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет

VII. ЛИЦЕНЗИОННОЕ И СВОБОДНО РАСПРОСТРАНЯЕМОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Организация обеспечена достаточным комплектом лицензионного программного обеспечения:

- Microsoft Windows;
- Microsoft Office;
- LibreOffice

Антивирусное ПО Kaspersky Endpoint Security 10. Коммерческая лицензия для 300 компьютеров.

VIII. ОБОРУДОВАНИЕ И ТЕХНИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА ОБУЧЕНИЯ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Учебные занятия проводятся в аудиториях, укомплектованных специализированной мебелью, в том числе стационарными или переносными техническими средствами обучения (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Самостоятельная работа проводится в кабинетах, оснащенных компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.