# ВАРИАНТЫ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «МЕНЕДЖМЕНТ В СЕРВИСЕ»

# ДЛЯ СТУДЕНТОВ ЗАОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ

## Требования к содержанию и оформлению контрольной

## работы

В соответствии с учебным планом бакалавр заочного отделения, изучающий дисциплину «Менеджмент в сервисе», должен выполнить контрольную работу. Цель выполнения контрольной работы: закрепление теоретических знаний и умений применять полученные теоретические знания при решении конкретных практических заданий.

Требования к содержанию контрольной работы: творческий, самостоятельный подход к изложению материала, умение выразить свое мнение по вопросу; недопустимо механическое переписывание материала из учебника и лекций.

Требования к оформлению контрольной работы:

* работа состоит из двух заданий:

1) творческое задание - частично регламентированное задание, имеющее нестандартное решение и позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения;

2) кейс-задача - проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы;

* объем каждого задания 8–10 страниц печатного текста;
* тексты цитат заключаются в кавычки и сопровождаются сноской;
* в конце контрольной работы приводится список использованной литературы и иных источников информации в алфавитном порядке;
* небрежность в изложении и оформлении не допускаются.

Пример оформления титульного листа представлен в приложении 1.

Выбор варианта контрольной работы осуществляется по специальной таблице, а именно, по двум последним цифрам номера зачетной книжки студента (таблица 1).

Таблица 1 – Выбор варианта контрольной работы

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Последние цифры номера зачетной книжки | Вариант контрольной работы | Последние цифры номера зачетной книжки | Вариант контроль–ной работы | Последние цифры номера зачетной книжки | Вариант контрольной работы |
| 01 | 1 | 34 | 6 | 67 | 11 |
| 02 | 2 | 35 | 7 | 68 | 12 |
| 03 | 3 | 36 | 8 | 69 | 13 |
| 04 | 4 | 37 | 9 | 70 | 14 |
| 05 | 5 | 38 | 10 | 71 | 1 |
| 06 | 6 | 39 | 11 | 72 | 2 |
| 07 | 7 | 40 | 12 | 73 | 3 |
| 08 | 8 | 41 | 13 | 74 | 4 |
| 09 | 9 | 42 | 14 | 75 | 5 |
| 10 | 10 | 43 | 1 | 76 | 6 |
| 11 | 11 | 44 | 2 | 77 | 7 |
| 12 | 12 | 45 | 3 | 78 | 8 |
| 13 | 13 | 46 | 4 | 79 | 9 |
| 14 | 14 | 47 | 5 | 80 | 10 |
| 15 | 1 | 48 | 6 | 81 | 11 |
| 16 | 2 | 49 | 7 | 82 | 12 |
| 17 | 3 | 50 | 8 | 83 | 13 |
| 18 | 4 | 51 | 9 | 84 | 14 |
| 19 | 5 | 52 | 10 | 85 | 1 |
| 20 | 6 | 53 | 11 | 86 | 2 |
| 21 | 7 | 54 | 12 | 87 | 3 |
| 22 | 8 | 55 | 13 | 88 | 4 |
| 23 | 9 | 56 | 14 | 89 | 5 |
| 24 | 10 | 57 | 1 | 90 | 6 |
| 25 | 11 | 58 | 2 | 91 | 7 |
| 26 | 12 | 59 | 3 | 92 | 8 |
| 27 | 13 | 60 | 4 | 93 | 9 |
| 28 | 14 | 61 | 5 | 94 | 10 |
| 29 | 1 | 62 | 6 | 95 | 11 |
| 30 | 2 | 63 | 7 | 96 | 12 |
| 31 | 3 | 64 | 8 | 97 | 13 |
| 32 | 4 | 65 | 9 | 98 | 14 |
| 33 | 5 | 66 | 10 | 99 | 1 |

**Методические указания к выполнению контрольной работы**

Порядок самостоятельной работы студента над теоретическим вопросом (творческое задание) и практическим заданием (кейс-задача):

1. Выполнению контрольной работы должно предшествовать самостоятельное изучение студентом рекомендованной литературы и других источников информации, обозначенных в списке. По ходу изучения делаются выписки цитат, составляются иллюстрации и таблицы.

2. Ответы на теоретические вопросы должны отражать необходимую и достаточную компетенцию бакалавра, содержать краткие и четкие формулировки, убедительную аргументацию, доказательность и обоснованность выводов, быть логически выстроены.

3. Решение практических задач должно сопровождаться краткими, но исчерпывающими пояснениями (аргументами).

Контрольная работа должна быть представлена на кафедру «Менеджмента и предпринимательской деятельности» не позднее чем за 5 дней до начала экзаменационной сессии. Контрольная работа, выполненная без соблюдения требований или не полностью, не зачитывается и возвращается на доработку. Если контрольная работа выполнена не по своему варианту, то она возвращается бакалавру для ее выполнения в соответствии с вариантом, указанным в таблице.

Оценка «зачтено» является допуском к зачету по соответствующей учебной дисциплине. Работа с оценкой «не зачтено» должна быть доработана и представлена на повторную проверку.

# Варианты контрольной работы

**Вариант 1**

**Задание 1. Теоретический вопрос**

Природа и сущность управления. Методы и формы управления.

**Задание 2. Практическое задание**

Мастер Иванов жалуется, что он целый день без перерыва на ногах. Если бы он сам обо всем не беспокоился, все шло бы наперекосяк. У него нет времени даже для того, чтобы перекусить. Поэтому нет ничего удивительного в том, что вечерами он приходит домой полностью «выжатый».

При анализе деятельности мастера Иванова выяснилось следующее: мастер систематически исключал из поля зрения своих старших рабочих (бригадиров). Указания он давал непосредственно отдельным рабочим и детально проверял выполнение. Если работа была выполнена неудовлетворительно, он тут же вмешивался и начинал лично исправлять ошибку.

Вопросы:

1. За что мастер Иванов получает зарплату?
2. Каков уровень соответствия его занимаемой должности и каков он у бригадиров участка?
3. Почему форму организации, при которой вся ответственность лежит на начальнике, именуют «инфарктной формой организации»?

**Вариант 2**

**Задание 1. Теоретический вопрос**

Научные подходы к исследованию организации. Организация как сложная система. Внутренняя среда организации. Внешняя среда организации.

**Задание 2. Практическое задание**

Директор отдела продажи г-н Петров принял на работу нового руководителя отдела рекламы г-на Мальцева. Оценив идеи г-на Мальцева как перспективные, он возлагал на нового сотрудника большие надежды.

К сожалению, при первых же больших рекламных акциях выяснилось, что г-н Мальцев ни в формулировках привлекательных рекламных надписей, ни в графическом изображении проспектов не показал изобретательности. И осуществленные им мероприятия не дали существенного результата.

Г-н Петров разочарован в новом работнике. Кроме того, он испытывает неловкость перед своими подчиненными: ведь он сам расточал преждевременные похвалы г-ну Мальцеву. Однако, не желая признаваться в своей ошибке относительно способностей нового руководителя отдела рекламы и стремясь не допустить в дальнейшем подобный просчет, он решает сам активно включиться в рекламное дело, для чего изучает специальную литературу и становится консультантом г-на Мальцева. Это отнимает у него много времени, и ему нередко приходится пренебрегать своими должностными обязанностями.

Вопросы:

1. Похвальна ли тактика, выбранная г-ном Петровым?

2. Как, но Вашему мнению, следует поступить с г-ном Мальцевым?

3. В течение какого времени предприятие должно терпеть сотрудника, показавшего себя неспособным к делу?

**Вариант 3**

**Задание 1. Теоретический вопрос**

Миссия организации: понятие и цели формулирования. Цели организации: понятие, виды. Иерархия целей.

**Задание 2. Практическое задание**

Руководитель отдела г-н Губин после долгих усилий заполучил, наконец, новую старшую продавщицу, очень умелую и старательную. Но, к сожалению, прежде она никогда самостоятельно не вела торговую документацию. Г-н Губин не видит другого выхода, как самому взять на себя эту обязанность. Вздыхая, он выполняет эту работу каждый вечер, думая о других делах, которые теперь в его отделе остаются невыполненными. Через некоторое время на это обратило внимание руководство магазина. Г-н Губин оправдывается, что он должен сам вести торговую документацию, так как новая старшая продавщица еще не умеет делать этого, а он ведь несет ответственность за то, чтобы его отдел работал без сбоев. Руководство магазина осталось недовольно таким решением.

Вопросы:

1. Разделяете ли Вы мнение руководства магазина?

2. Какой метод лучше для обучения нового неопытного работника: «бросить его в воду, чтобы научился плавать», «плавать поблизости» или «оставить его на берегу, а самому демонстрировать умение плавать»?

3. Какое отрицательное качество менеджера проявил г-н Губин?

**Вариант 4**

**Задание 1. Теоретический вопрос**

Процесс принятия управленческих решений. Виды решений. Технология принятия решений. Факторы, влияющие на принятие решений в организации.

**Задание 2. Практическое задание**

Это был по-настоящему несчастливый день для мастера Барабанова. Два его сотрудника сообщили, что они больны. Рано утром один подвернул на лестнице ногу, и его сразу же увезли в больницу, а через два часа другой повредил руку при заточке инструмента. А ведь через три дня должен быть выполнен большой заказ для фирмы «Шишки и К».

С большим трудом мастер перераспределил задания среди оставшихся рабочих и ушел на согласование к конструктору. Когда он вернулся из конструкторского бюро, то увидел, что трое из оставшихся рабочих отсутствуют. Оказалось, что в отсутствие мастера приходил главный инженер предприятия и дал указание трем рабочим немедленно идти вместе с ним на разгрузку вагонов.

Так как мастер Барабанов не мог больше увидеть главного инженера, то распоряжение начальства нельзя было отменить. Тем самым становилось невозможным выдержать сроки выполнения заказа фирмы «Шишки и К».

Вопросы:

1. Как можно определить сложившуюся ситуацию: «управление мимоходом», «перепрыгивание через ступени иерархии», «нарушение хода работ»?

2. Теряет ли свое значение или становится ненужной иерархия при переходе от авторитарного к демократическому руководству?

**Вариант 5**

**Задание 1. Теоретический вопрос**

Стратегия: понятие, элементы, характеристики. Стратегическое планирование: понятие, сущность, функции. Стратегические альтернативы. Выбор стратегии.

**Задание 2. Практическое задание**

Шеф обсуждает с тремя своими сотрудниками: Ивановым, Петровым и Сидоровым - жалобу покупателя фирмы «Мак», который недоволен качеством поставленного ему материала, и указывает господам на то, что ситуация должна быть коренным образом исправлена.

Когда через неделю вновь приходит письмо от того же покупателя, который в грубой форме требует реакции на его жалобу, шеф вызывает своих сотрудников еще раз, чтобы определить, кто это дело «упустил».

При этом выясняется следующее. Г-н Иванов объясняет, что прежде он никогда не имел дело с подобными рекламациями. Он решил, что г-н Петров, обладая широкими профессиональными знаниями в этом вопросе, должен был заняться данным делом. Г-н Петров предположил, что г-н Иванов, лично знакомый с фирмой «Маки», возьмет это дело в свои руки. Г-н Сидоров, посчитав, что оба господина намного дольше его работают на предприятии, решил, что кто-то из них двоих подключится к этому делу.

Вопросы:

1. Почему ни один из сотрудников не взял на себя ответственность за упущение в работе?

2. Можно ли считать, что шеф фирмы при делегировании ответственности согласовал зоны компетенции и ответственности?

1. Перекладывая ответственность друг на друга за неудачу, правильно ли поступают сотрудники?

**Вариант 6**

**Задание 1. Теоретический вопрос**

Понятие организации в менеджменте. Принципы построения организаций. Типы организационных структур и их характеристика.

**Задание 2. Практическое задание**

Джон Р. Рокфеллер однажды посетил один из своих многочисленных заводов. Когда он зашел к директору завода в кабинет, тот диктовал письмо. «Не буду ему мешать», - подумал Рокфеллер и стал слушать диктовку. Когда директор закончил, и секретарша вышла из комнаты, Рокфеллер сказал: «Я должен Вас немедленно рассчитать, так как Вы разбазариваете мои деньги».

Как Вы можете это утверждать?! - возмущенно воскликнул директор.

Вы только что диктовали письмо, - ответил Рокфеллер, — что, без сомнения, мог бы выполнить кто-либо из Ваших сотрудников. Но тот, кто получает максимум 3000 долларов в год. Вы получаете в 10 раз больше. Если Вы выполняете работу за своих подчиненных, значит, вы плохо справляетесь с собственными обязанностями. В результате деньги, которые я Вам плачу, выбрасываются на ветер.

Вопросы:

1. Убедительны были бы оправдания директора типа: «Я стараюсь ничего не упустить из виду, я обязан обо всем ... и т.п.»?

2. Оправданны ли действия директора, если действительно в его аппарате некому доверить составление важного письма?

3. На месте Рокфеллера Вы исполнили бы свою угрозу?

**Вариант 7**

**Задание 1. Теоретический вопрос**

Мотивация: понятие, сущность. Мотивационный процесс. Мотивация как функция менеджмента. Содержательные и процессуальные теории мотивации.

**Задание 2. Практическое задание**

Г-н Щапов, владелец большой строительной фирмы, в которой на более чем 50 строительных площадках трудятся несколько тысяч рабочих, принципиально оставляет за собой право принимать решения по всем закупкам инструментов. Однажды, когда к нему пришел посетитель для важного разговора, секретарша попросила его подписать срочную заявку на материалы. Щапов извинился перед посетителем и подписал требование на тачку стоимостью 1700 рублей. При этом он пояснил, что требование, к сожалению, нельзя отложить, так как тачка срочно нужна на одной из стройплощадок.

Сделка, которую посетитель хотел заключить с Щаповым не состоялась. А своим коллегам он сказал, что, наблюдая, как шеф фирмы решает вопрос о каждой тачке, он не может отделаться от мысли, что эта фирма в финансовом отношении не заслуживает доверия.

Вопросы:

1. Почему г-н Щапов «все берет на себя»? Приветствуете ли Вы такой стиль руководства?

2. К чему привела предельная дотошность Щапова?

3. Не слишком ли категоричен в своем высказывании посетитель?

4. Попробуйте описать ход мыслей посетителя.

**Вариант 8**

**Задание 1. Теоретический вопрос**

Контроль как функция менеджмента. Понятие, виды, формы контроля. Процесс контроля. Характеристики эффективного контроля.

**Задание 2. Практическое задание**

Руководитель бизнеса торговой фирмы почти каждый вечер звонит домой управляющему администрацией и просит его срочно еще раз проверить, всели меры приняты для безопасности супермаркета. Хотя управляющий его заверяет, что он гарантирует принятие всех соответствующих мер, руководитель бизнеса все же настаивает на том, чтобы ют еще раз проверил, повсюду ли выключен свет и закрыли магазин.

Через 2 месяца управляющий увольняется, так как считает условия работы, при которых он каждый вечер должен идти из дома в магазин, чтобы проверить то, что он уже сделал добросовестно, неприемлемыми. Когда владелец торгового дома спросил руководителя бизнеса о причине увольнения управляющего, тот сослался на жесткость требований к выполнению мер по безопасности дома. Руководитель бизнеса тщательно контролирует эту проблему, однако управляющему администрации это не нравится. Что бы сказал собственник, если бы из-за халатности персонала в магазине произошла кража?

Вопросы:

1. Если руководителю бизнеса делегировано проведение мероприятий по безопасности, то обязан ли он поступать подобным образом?

2. Почему он вел себя именно так?

**Вариант 9**

**Задание 1. Теоретический вопрос**

Руководство, лидерство, власть и влияние: понятия, сущность. Личностная основа власти и организационная основа власти в организации. Формы влияния власти.

**Задание 2. Практическое задание**

При посещении цеха директор завода заметил начальнику: «Что-то о вас вообще ничего не слышно». Начальник цеха на это сказал: «Цех работает нормально. Сейчас никаких проблем, которые надо было бы обсудить с вами». Директор ответил: «Это удивительно. От ваших коллег нередко я слышу немало интересного. Они часто просят у меня совета».

Начальник цеха из этого заключил, что директор заинтересован в том, чтобы у него спрашивали о решениях, которые он сам прежде принимал в зоне своей ответственности, или, по крайней мере, ставили его в известность заранее. Он стал действовать соответственно и увидел, что поведение директора по отношению к нему, которое ранее ему казалось несколько необычным, полностью изменилось.

Вопросы:

1. К чему подтолкнул директор начальника цеха?

2. Должен ли хороший директор радоваться тому, что начальник цеха действует самостоятельно? К чему приводит обратная ориентация?

**Вариант 10**

**Задание 1. Теоретический вопрос**

Содержание понятия лидерства в управлении организацией. Лидер и менеджер. Традиционные концепции лидерства. Современные концепции лидерства.

**Задание 2. Практическое задание**

При проведении реконструкции производства мастер Щукин получил задание перевести 10 своих подчиненных на другую работу. Мастеру это поручение было крайне неприятно. Он не хотел бы, чтобы его люди были в претензии на него, поэтому размышлял, как лучше всего устраниться от этого дела. Наконец нашел выход: он предложил своему начальнику цеха всех своих подчиненных - 20 человек и попросил его выбрать тех десятерых, которые ему покажутся подходящими. Увы, начальник на эту уловку не попался.

Вопросы:

1. Как Вы думаете, какой принцип управления разъяснил при отказе начальник цеха мастеру Щукину?

2. Какой теоретический принцип хотел применить мастер Щукин, обращаясь к начальнику цеха?

3. Почему «хитрый» план мастера потерпел поражение?

**Вариант 11**

**Задание 1. Теоретический вопрос**

Организационная культура: понятие, структура, содержание. Развитие организационной культуры: формирование, поддержание, изменение. Влияние культуры на организационную эффективность. Соответствие организационной культуры принятой стратегии.

**Задание 2. Практическое задание**

Главный специалист г-н Марков дает двум руководителям отделов задание - позаботиться о том, чтобы сроки поставок фирме «Хо и К» были выдержаны. Оба активно включаются в дело, причем друг с другом не советуются, так как каждый ведет свою линию по устранению проблем со сроками. Работники производственного отдела, задерганные разноречивыми указаниями, высказывают свое недовольство г-ну Маркову, который отчитал обоих. В результате отношения между двумя руководителями отделов испортились.

Вопросы:

1. Назовите виновников создавшегося положения.

2. Осознал ли свою ошибку г-н Марков?

3. Что, по Вашему мнению, мешало руководителям отделов согласовать свои действия?

**Вариант 12**

**Задание 1. Теоретический вопрос**

Конфликт: понятие, сущность, структура. Причины конфликтов в организации. Типы конфликтов. Методы управления конфликтами. Последствия конфликтов.

**Задание 2. Практическое задание**

В отделе закупок металлургического завода за своевременную поставку на завод железной руды отвечает г-н Аваков. На заводе ожидают срочного поступления партии руды, которая в порту должна быть перегружена на судно внутреннего флота. Но продвижение судов по морю и каналам чрезвычайно затруднено в данное время года из-за сильного оледенения. В пятницу вечером г-н Аваков прослушивает сообщение о погоде, где говорится о дальнейшем усилении морозов. Значит, неизбежна дальнейшая задержка в продвижении по каналам, возможно, даже остановка судов. В субботу утром он отправляется на завод и по телефону дает распоряжение о переводе фрахта на более дорогой железнодорожный путь.

Вопросы:

1. Какие альтернативные варианты решений были у г-на Авакова?

2. Правильно ли он поступил? Является ли его решение рискованным?

3. Превысил или нет г-н Аваков свои полномочия? Почему?

4. Должен ли он нести ответственность, если его опасения насчет остановки судоходства окажутся напрасными?

5. Должен л и был г-н Аваков согласовать свое решение с начальством?

**Вариант 13**

**Задание 1. Теоретический вопрос**

Коммуникации: понятие, сущность, виды. Роль в управлении организацией. Коммуникационный процесс, его элементы и этапы. Коммуникативные барьеры. Пути совершенствования системы коммуникаций.

**Задание 2. Практическое задание**

На большом предприятии резиновой промышленности мастер Аров отвечает за производство в ночную смену на своем участке. При этом он должен заботиться о том, чтобы соответствующее количество резинового сырья было произведено с надлежащим качеством. Кроме того, количество продукции зависит от определенного давления пара. За величину давления пара отвечает мастер Баков (участок обслуживания парового котла). Когда однажды ночью мастеру Арову для определенной производственной операции потребовался пар повышенного давления, он обратился со своей просьбой к мастеру Бакову, но тот отказался ее выполнить, обосновав это тем, что величину давление пара определяет он, а не мастер Аров.

На следующее утро отдел технического контроля обнаруживает существенные дефекты качества продукции на участке мастера Арова, за что он и получает серьезное взыскание. Мастер Аров считает обвинение несправедливым.

Вопросы:

1. Согласны ли Вы с мастером Аровым?

2. Виноват ли мастер Баков?

3. В чем, по Вашему мнению, кроется причина конфликта?

4. Что и кому необходимо предпринять для устранения в будущем подобных ситуаций?

5. Какие теоретические ошибки допущены в рассматриваемом случае, какие принципы нарушены?

**Вариант 14**

**Задание 1. Теоретический вопрос**

Риски: понятие, классификация. Методы оценки рисков. Построение системы управления рисками на предприятии.

**Задание 2. Практическое задание**

В мае, незадолго до летнего отпуска, руководитель отдела г-н Антонов оказался очень загруженным. Не успевая выполнить весь объем работы, он дал своим сотрудникам свободу принятия решений, при этом просил не беспокоить его по пустякам и действовать самостоятельно.

Вернувшись после отпуска, руководитель возвращает все «на круги своя». Теперь он уже не может найти себе достаточный объем работы. Он вмешивается во все дела, любое решение принимает только лично и вновь повторяет, что как шеф он должен вникать во всякую мелочь. К рождеству его активность заметно спадает, и наиболее активным сотрудникам вновь удается расширить поле своей деятельности. После рождественских каникул кривая активности шефа вновь ползет вверх до тех пор, пока он весной опять не начинает чувствовать усталость, и достигает своего полного спада вновь ко времени отпуска.

Вопросы:

1. Как бы Вы охарактеризовали метод руководства г-на Антонова?

2. Как, по Вашему мнению, сказываются на удовлетворенности работой подчиненных сезонные кривые активности начальника?

**Список использованной литературы**

|  |  |
| --- | --- |
| **Основные источники информации** | **Количество экземпляров** |
| [Бурганова, Лариса Агдасовна](http://ruslan.kstu.ru/cgi/zgate.exe?ACTION=follow&SESSION_ID=2016&TERM=%D0%91%D1%83%D1%80%D0%B3%D0%B0%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%B0,%20%D0%9B%D0%B0%D1%80%D0%B8%D1%81%D0%B0%20%D0%90%D0%B3%D0%B4%D0%B0%D1%81%D0%BE%D0%B2%D0%BD%D0%B0%5B1,1004,4,101%5D&LANG=rus)  Теория управления : ВО - Бакалавриат .— 3, перераб. и доп. — Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020 .— 160 с. — ВО - Бакалавриат .— ISBN 9785160055763 | ЭБС «Znanium.com»  <http://new.znanium.com/go.php?id=1052251> |
| [Мардас, Анатолий Николаевич](http://ruslan.kstu.ru/cgi/zgate.exe?ACTION=follow&SESSION_ID=820&TERM=%D0%9C%D0%B0%D1%80%D0%B4%D0%B0%D1%81,%20%D0%90%D0%BD%D0%B0%D1%82%D0%BE%D0%BB%D0%B8%D0%B9%20%D0%9D%D0%B8%D0%BA%D0%BE%D0%BB%D0%B0%D0%B5%D0%B2%D0%B8%D1%87%5B1,1004,4,101%5D&LANG=rus)  Теория менеджмента : Учебник / Мардас А.Н., Гуляева О.А. — 2-е изд., испр. и доп .— Электрон. дан. — Москва : Издательство Юрайт, 2019 .— 288 .— (Бакалавр. Академический курс) .— Режим доступа: https://www.biblio-online.ru .— Internet access .— ISBN 978-5-534-07387-4 : 739.00 | ЭБС «Biblio-online.ru»  <https://www.biblio-online.ru/bcode/438126> |
| [Кравченко, А.И.](http://ruslan.kstu.ru/cgi/zgate.exe?ACTION=follow&SESSION_ID=3148&TERM=%D0%9A%D1%80%D0%B0%D0%B2%D1%87%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%BE,%20%D0%90.%D0%98.%5B1,1004,4,101%5D&LANG=rus)  Основы менеджмента: управление людьми : учебное пособие / Кравченко А.И. ; Кравченко К.А. — Москва : Академический Проект, 2020 .— 400 c. — ISBN 978-5-8291-2913-2 | ЭБС «Studentlibrary.ru»  <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785829129132.html> |

|  |  |
| --- | --- |
| **Дополнительные источники информации** | **Количество экземпляров** |
| [Леонтьева, Лидия Сергеевна](http://ruslan.kstu.ru/cgi/zgate.exe?ACTION=follow&SESSION_ID=820&TERM=%D0%9B%D0%B5%D0%BE%D0%BD%D1%82%D1%8C%D0%B5%D0%B2%D0%B0,%20%D0%9B%D0%B8%D0%B4%D0%B8%D1%8F%20%D0%A1%D0%B5%D1%80%D0%B3%D0%B5%D0%B5%D0%B2%D0%BD%D0%B0%5B1,1004,4,101%5D&LANG=rus)  Теория менеджмента : Учебник для бакалавров / под ред. Леонтьевой Л.С. — Электрон. дан. — Москва : Издательство Юрайт, 2019 .— 287 .— (Бакалавр. Академический курс) .— Режим доступа: https://www.biblio-online.ru .— Internet access .— ISBN 978-5-9916-3689-6 : 569.00 | ЭБС «Biblio-online.ru»  <https://www.biblio-online.ru/bcode/425850> |
| [Ширяев Д.В.](http://ruslan.kstu.ru/cgi/zgate.exe?ACTION=follow&SESSION_ID=820&TERM=%D0%A8%D0%B8%D1%80%D1%8F%D0%B5%D0%B2%20%D0%94.%D0%92.%5B1,1004,4,101%5D&LANG=rus)  Теория менеджмента .— Москва : Русайнс, 2020 .— 240 .— Режим доступа: book.ru .— ISBN 978-5-4365-1610-3 | ЭБС «ЭБС BOOK.ru»  <http://www.book.ru/book/934090> |
| [Быстров О.Ф.](http://ruslan.kstu.ru/cgi/zgate.exe?ACTION=follow&SESSION_ID=820&TERM=%D0%91%D1%8B%D1%81%D1%82%D1%80%D0%BE%D0%B2%20%D0%9E.%D0%A4.%5B1,1004,4,101%5D&LANG=rus)  Теория менеджмента .— Москва : Русайнс, 2020 .— 181 .— Режим доступа: book.ru .— ISBN 978-5-4365-2061-2 | ЭБС «BOOK.ru»  <http://www.book.ru/book/934113> |

*Приложение 1*

КАЗАНСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

Институт управления инновациями

Факультет промышленной политики и бизнес-администрирования

Кафедра менеджмента и предпринимательской деятельности

**Контрольная работа по дисциплине**

**«Менеджмент в сервисе»**

**Вариант №\_\_\_**

Выполнил студент группы\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество студента)

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись студента)

Проверил \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(должность, фамилия и.о. преподавателя)

**Казань 20\_\_г.**