Министерство просвещения Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Ульяновский государственный педагогический университет
имени И.Н. Ульянова»
(ФГБОУ ВО «УлГПУ им. И.Н. Ульянова»)

Факультет права, экономики и управления
Кафедра теоретических основ экономики и правоведения

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебно-методической работе
_____ С.Н. Титов
«25» июня 2021 г.

МЕНЕДЖМЕНТ

Программа учебной дисциплины
модуля Теоретических основ сервиса
основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата по направлению подготовки
43.03.01 Сервис
направленность (профиль) образовательной программы
Сервис

(очная форма обучения)

Составитель: Суркова М.А., к.э.н., доцент кафедры теоретических основ экономики и правоведения

Рассмотрено и одобрено на заседании ученого совета факультета права, экономики и управления, протокол от «21» июня 2021 г. №11

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 01D77C644FC1E54000000006381D0002
Владелец: Титов Сергей Николаевич
Действителен: с 19.07.2021 до 19.07.2022

Ульяновск, 2021

Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Менеджмент» относится к дисциплинам обязательной части Блока 1. Дисциплины (модули) Модуль теоретических основ сервиса учебного плана основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) образовательной программы «Сервис», очной формы обучения.

Дисциплина опирается на результаты обучения, сформированные по итогам изучения обществознания школьного курса.

Результаты изучения дисциплины являются основой для прохождения практик и государственной итоговой аттестации.

1. Перечень планируемых результатов обучения (образовательных результатов) по дисциплине

Целью освоения дисциплины «Менеджмент» является формирование у студентов управленческого мышления и навыков эффективного применения полученных знаний на практике.

Задачей освоения дисциплины является формирование у студентов знаний:

- анализ особенностей принятия управленческих решений в современных организациях;
- выявление специфики деятельности менеджеров как в отечественных, так и зарубежных организациях.

В результате освоения программы бакалавриата обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине «Менеджмент» (в таблице представлено соотнесение образовательных результатов обучения по дисциплине с индикаторами достижения компетенций):

Компетенция и индикаторы ее достижения в дисциплине	Образовательные результаты дисциплины (этапы формирования дисциплины)		
	знает	умеет	владеет
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью. ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса. ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности	**ОР-1** основные функции управления деятельностью предприятия сферы сервиса и его подразделений; .	**ОР-2** осуществлять основные функции управления предприятием сферы сервиса и его подразделениями;	**ОР-3** навыками контроля деятельности предприятия сферы сервиса и его подразделений.

предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса. ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса.			

2. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Номер семестра	Учебные занятия						Форма промежуточной аттестации
	Всего		Лекции, час	Практические занятия, час	Лабораторные занятия, час	Самостоят. работа, час	
	Трудоемк.						
	Зач. ед.	Часы					
2	3	108	18	30	-	60	зачёт
3	3	108	18	30	-	33	экзамен (27)
Итого:	6	216	36	60	-	93	27

3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

3.1.Указание тем (разделов) и отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Наименование раздела и тем	Количество часов по формам организации обучения			
	Лекционные занятия	Практические занятия	Лабораторные занятия	Самостоятель-ная работа
2 семестр				
Тема 1. Понятие и сущность менеджмента.	2	4		8

Тема 2. Эволюция теории и практики менеджмента.	4	6		10
Тема 3. Системы управления.	2	4		8
Тема 4. Менеджер как субъект управления.	2	4		8
Тема 5. Организация как объект управления.	2	4		8
Тема 6. Организационная структура	4	4		10
Тема 7. Целенаправленность управления.	2	4		8
Итого по 2 семестру	**18**	**30**	**-**	**60**
3 семестр				
Тема 8. Функции управления. Управленческий цикл.	2	4		5
Тема 9. Управленческое решение.	4	6		5
Тема 10. Коммуникации в процессе управления	2	4		5
Тема 11. Социофакторы и этика менеджмента	2	4		5
Тема 12. Культура организации	2	4		5
Тема 13. Инновационный менеджмент	4	4		5
Тема 14. Инвестиционный менеджмент	2	4		3
Итого по 3 семестру	**18**	**30**	**-**	**33**
Всего по дисциплине:	**36**	**60**	**-**	**93**

3.2.Краткое описание содержания тем (разделов) дисциплины

Краткое содержание курса (2 семестр)

Тема 1. Понятие и сущность менеджмента

Понятие управления. Понятие менеджмента. Предпосылки возникновения менеджмента. Сущность менеджмента. Менеджер. Необходимые навыки и качества менеджера.

Тема 2. Эволюция теории и практики менеджмента

Школа научного управления: время возникновения, представители, основные положения, достоинства и недостатки школы.

Административная школа управления: время возникновения, представители, основные положения, достоинства и недостатки школы.

Школа человеческих отношений: время возникновения, представители, основные положения, достоинства и недостатки школы. Школа поведенческих наук: время возникновения, представители, основные положения, достоинства и недостатки школы.

Школа науки управления (количественный метод): время возникновения, представители, основные положения, достоинства и недостатки школы.

Процессный подход в менеджменте: время возникновения, представители, основные положения, достоинства и недостатки подхода.

Ситуационный подход в менеджменте: время возникновения, представители, основные положения, достоинства и недостатки подхода.

Системный подход в менеджменте: время возникновения, представители, основные положения, достоинства и недостатки подхода.

Американская, европейская, японская модели менеджмента. Описание каждой модели, сравнительная характеристика моделей.

Тема 3. Системы управления

Понятие системы. Системы управления. Основные виды управления. Основные свойства организационного управления.

Тема 4. Менеджер как субъект управления

Задачи и функции менеджера. Лидерство и стили руководства. Власть и влияние. Требования к современному менеджеру предприятия сферы сервиса.

Тема 5. Организация как объект управления

Понятие организации, ее общие характеристики. Классификация организаций. Организационно-правовые формы организаций.

Внутренняя среда предприятия сферы сервиса. Факторы внутренней среды предприятия сферы сервиса.

Внешняя среда предприятия сферы сервиса. Среда прямого воздействия. Факторы среды прямого воздействия. Среда косвенного воздействия. Факторы среды косвенного воздействия.

Тема 6. Организационная структура

Понятие и признаки организационной структуры. Типология организационных структур: иерархический (бюрократический) тип организационных структур (линейная, функциональная, линейно-функциональная, дивизиональная, штабная); органический тип организационных структур (проектная, матричная). Построение организационных структур. Организационные структуры используемые в сфере сервиса.

Тема 7. Целенаправленность управления

Миссия организации сферы сервиса. Цели организации сферы сервиса. Метод управления по целям.

Краткое содержание курса (3 семестр)

Тема 8. Функции управления. Управленческий цикл

Управленческий цикл как совокупность функций управления. Планирование как функция управления. Организация как функция управления. Мотивация как функция управления. Контроль как функция управления.

Тема 9. Управленческое решение

Управленческое решение. Классификация управленческих решений. Этапы разработки управленческих решений. Эффективность управленческого решения.

Управленческое решение и его особенности в сервисе.

Тема 10. Коммуникации в процессе управления

Информация как основа коммуникационного процесса. Место и роль коммуникации в управлении. Виды и модели коммуникаций. Преграды в организационных коммуникациях и пути их преодоления. Формальные и неформальные

связи. Особенности взаимодействия работника сферы сервиса с потребителями услуг. Управление коммуникациями в организациях сферы сервиса.

Тема 11. Социофакторы и этика менеджмента

Социальная ответственность и бизнес. Этика менеджмента. Принятие решений, соответствующих этическим принципам.

Тема 12. Культура организации

Понятие организационной культуры. Виды организационной культуры. Изменения организационной культуры.

Тема 13. Инновационный менеджмент

Особенности процесса внедрения инноваций в сферу услуг. Инновации в организации услуг и формах обслуживания потребителей. Использование новых ресурсов как одно из направлений инновационной деятельности предприятий сервиса. Инновации в организации производства и потребления услуг. Выявление и использование новых рынков сбыта услуг.

Тема 14. Инвестиционный менеджмент

Инвестиции и управление ими. Дисконт-функция. Характеристики финансовых потоков. Оценки погрешностей характеристик финансовых потоков и проблема горизонта планирования. Практические вопросы реализации инновационных и инвестиционных проектов.

4. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Самостоятельная работа студентов является особой формой организации учебного процесса, представляющая собой планируемую, познавательно, организационно и методически направляемую деятельность студентов, ориентированную на достижение конкретного результата, осуществляемую без прямой помощи преподавателя. Самостоятельная работа студентов является составной частью учебной работы и имеет целью закрепление и углубление полученных знаний и навыков, поиск и приобретение новых знаний, а также выполнение учебных заданий, подготовку к предстоящим занятиям и экзамену. Она предусматривает, как правило, разработку рефератов, написание докладов, выполнение творческих, индивидуальных заданий в соответствии с учебной программой (тематическим планом изучения дисциплины). Тема для такого выступления может быть предложена преподавателем или избрана самим студентом, но материал выступления не должен дублировать лекционный материал. Реферативный материал служит дополнительной информацией для работы на практических занятиях. Основная цель данного вида работы состоит в обучении студентов методам самостоятельной работы с учебным материалом. Для полноты усвоения тем, вынесенных в практические занятия, требуется работа с первоисточниками. Курс предусматривает самостоятельную работу студентов со специальной литературой. Следует отметить, что самостоятельная работа студентов результативна лишь тогда, когда она выполняется систематически, планомерно и целенаправленно.

Задания для самостоятельной работы предусматривают использование необходимых терминов и понятий по проблематике курса. Они нацеливают на практическую работу по применению изучаемого материала, поиск библиографического материала и электронных источников информации, иллюстративных материалов. Задания по самостоятельной работе даются по темам, которые требуют дополнительной проработки.

Общий объем самостоятельной работы студентов по дисциплине включает аудиторную и внеаудиторную самостоятельную работу студентов в течение семестра.

Аудиторная самостоятельная работа осуществляется в форме выполнения тестовых заданий по дисциплине. Аудиторная самостоятельная работа обеспечена базой тестовых материалов по разделам дисциплины.

Внеаудиторная самостоятельная работа осуществляется в формах:
- подготовки к практическим занятиям;
- подготовки реферата.

ОС-1 Тестовые задания

Критерии оценивания: за каждый правильный ответ – 1 балл.

1. По мнению некоторых исследователей термин «менеджмент» происходит от латинского слова *«manus»*, которое означает:

А) Сила
Б) Рука
В) Власть
Г) Голова

2. Термином «организация» в самом общем случае обозначается:

А) процесс планирования будущей деятельности больших и малых групп людей
Б) группа людей, деятельность которых сознательно координируется для достижения общей цели
В) крупное предприятие, производящее общественно полезную продукцию или оказывающее услуги населению
Г) малое, среднее или крупное предприятие, производящее общественно полезную продукцию

3. Книга Ф. Тейлора «Принципы научного менеджмента» была опубликована в ... году.

А) 1915
Б) 1911
В) 1900
Г) 1885

4. Менеджмент — это:

А) любая управленческая деятельность
Б) профессиональное управление любыми объектами и процессами
В) ведение хозяйственной деятельности с целью извлечения прибыли
Г) профессиональное управление хозяйственными организациями

5.События и периоды, послужившие заметными толчковыми моментами для развития управленческой мысли называют:

А) управленческими революциями
Б) этапами жизненного цикла организации
В) научными школами менеджмента
Г) эволюцией управления

6. Характерной чертой промышленной революции был рост производительных сил на основе:

А) автоматизации производства
Б) развития информационных систем

В) машинной индустрии
Г) ручного труда

7. Первый принцип «научного менеджмента» заключается в:
А) устранении всех лишних движений
Б) изменении конструкции инструментов, используемых работником для выполнения задачи
В) изучении задачи и анализе всех движений, необходимых для ее выполнения
Г) описании каждого движения, составляющих его усилий и измерении затраченного времени

8. Основоположником школы научного менеджмента считается:
А) Генри Гантт
Б) Фредерик Тейлор
В) Анри Файоль
Г) Мэри Паркер Фоллетт

9. Тезис «Группа работников должна работать только по единому плану, направленному на достижение одной цели» является содержанием принципа:
А) единоначалия
Б) единства действий
В) справедливости
Г) скалярной цепи полномочий

10. А. Файоль сформулировал ... принципов управления.
А) 12
Б) 14
В) 7
Г) 5

11. Основоположником административной школы считается:
А) Абрахам Маслоу
Б) Анри Файоль
В) Элтон Мэйо
Г) Фредерик Тейлор

12. Основные идеи и методы административной школы менеджмента сформировались в период ... годы.
А) 1754—1800
Б) 1920—1950
В) 1885—1920
Г) 1980—2000

13. А. Файоль утверждал, что административные функции существуют:
А) только на высшем уровне управления
Б) на любом уровне организации
В) только на уровне исполнителей (рабочих)
Г) на высшем (директор предприятия) и среднем (начальники цехов) уровнях управления организацией

14. Когда на первом этапе хоторнских экспериментов освещенность в экспериментальном цехе была увеличена, это привело к:
А) росту производительности труда как в экспериментальной, так и контрольной группах

Б) снижению производительности труда как в экспериментальной, так и контрольной группах

В) росту производительности труда в контрольной и снижению — в экспериментальной группе

Г) росту производительности труда в экспериментальной группе и сохранению прежней производительности в контрольной группе

15. Эксперименты на заводе «Hawthorne Works» проводились в общей сложности с ... годы.

А) 1920 по 1928

Б) 1928 по 1941

В) 1885 по 1920

Г) 1924 по 1936

16. Хоторнский эффект — это ... результативности работы, возникающее в условиях интереса работников к эксперименту.

А) резкое снижение

Б) запланированное постепенное повышение

В) постепенное ожидаемое снижение

Г) временное, неожиданное повышение

17. Менеджер, разделяющий взгляды, изложенные в теории Y, должен:

А) создавать в организации атмосферу открытости и доверия

Б) жестко контролировать работников

В) стараться сделать обязанности подчиненных более привлекательными

Г) учить подчиненных вникать в проблемы организации

Д) принуждать работников

18. Менеджеров, разделяющих взгляды, описанные в теории X, называют ... руководителями.

А) Бюрократичными

Б) Либеральными

В) Демократичными

Г) Автократичными

19. Школа человеческих отношений начала трансформироваться в школу поведенческих наук с ... годов.

А) конца 1960-х

Б) конца 1920-х

В) начала 1930-х

Г) начала 1950-х

20. К основным положениям теории Y относятся следующие положения:

А) каждый индивид целеустремлен и может осуществлять самоконтроль

Б) человек предпочитает, чтобы им управляли

В) среднестатистический работник высоко ценит только безопасность

Г) большинство работников показывают высокий уровень креативности

Д) средний работник готов брать на себя ответственность

21. Количественные методы предполагают, что для исследования процесса управления разрабатывается его:

А) точная копия

Б) система

В) шаблон

Г) модель

22. Особую важность использование количественных методов приобретает в ситуациях, требующих:

А) обработки больших массивов информации
Б) использования руководителем интуиции
В) изучения мотивов поведения людей
Г) личного присутствия руководителя в офисе компании

23. Описание систем и процессов взаимосвязанными математическими выражениями (формулами, уравнениями и т.п.) называется:

А) физическим моделированием
Б) математическим моделированием
В) математическим регулированием
Г) экономическим стимулированием

24. Школа количественных методов возникла в результате развития ... наук.

А) Экономических
Б) Точных
В) Политических
Г) Естественных

25. Системный подход к менеджменту получил развитие с:

А) 1950-х гг. по настоящее время
Б) 1930-х по 1950-е гг.
В) 1990-х гг. по настоящее время
Г) 1950-х по 1990-е гг.

ОС-2 ***Тематика рефератов***

Примерный перечень тем рефератов (2 семестр)

1. История развития менеджмента как науки.
2. Концепции и функции менеджмента.
3. Характеристика и виду организационных структур управления.
4. Влияние внешней среды на деятельность организации.
5. Особенности ведения деловых переговоров.
6. Власть и лидерство: сущность и значение.
7. Коммуникация и коммуникационные процессы в организации.
8. Принятие управленческих решений.
9. Характеристика деловой этики.
10. Жизненный цикл организации.
11. Сущность и значение самоменеджмента.
12. Внедрение изменений на предприятии: барьеры и мероприятия, направленные на адаптацию персонала к нововведениям.
13. Харизматичность: сущность, значение и способы развития харизмы.
14. Мероприятия, способствующие повышению конкурентоспособности фирмы.
15. Японский менеджмент.
16. Влияние информационных технологий на успех деятельности фирмы.
17. Основные методы определения эффективности управления.
18. Миссия и цели организации.
19. Американская модель менеджмента.
20. Классическая школа менеджмента.
21. Реинжиниринг: характеристика и значение.
22. Характеристика тайм-менеджмента.

23. Управление издержками на предприятии.
24. Виды рисков в менеджменте.
25. Бизнес-план.

Примерный перечень тем рефератов (3 семестр).

1. Виды и типы управленческих решений.
2. Кадровая политика фирмы.
3. Классификация управленческих решений.
4. Коммуникации в системе управления.
5. Конкурентные стратегии.
6. Основные виды и этапы контроля.
7. Отличительные черты систем управления зарубежных стран.
8. SWOT-анализ и выработка стратегии развития компании.
9. Современная модель управления организацией.
10. Основные модели принятия решений.
11. Административные методы управления: плюсы и минусы.
12. Применение конкурентных стратегий.
13. Анализ деятельности предприятия.
14. Зарубежный опыт управления организацией.
15. Стратегическое планирование и его значение.
16. Виды конфликтов в организации и пути выхода из них.
17. Управление персоналом на предприятии.
18. Мотивация персонала: виды и значение для деятельности фирмы.
19. Анализ методов мотивации на предприятии.
20. Современные методы управления в российском бизнесе.
21. Организационная структура предприятия.
22. Ситуационный подход к лидерству.
23. Анализ управленческих решений.
24. Анализ эффективности и выявление преимуществ и недостатков различных организационных структур управления.
25. Анализ эффективности руководителя.
26. Антикризисное управление.
27. Арт-менеджмент.
28. Взаимосвязь организационной культуры и управления.
29. Виды организационных структур.
30. Власть и авторитет в организации.
31. Делегирование полномочий.
32. Дауншифтинг.
33. Особенности деловой этики.
34. Жизненный цикл организации.
35. Зависимость менеджмента от менталитета.

Для самостоятельной подготовки к занятиям по дисциплине рекомендуется использовать учебно-методические материалы:

1.Менеджмент : учебно-методические рекомендации / составители: А. Е. Щеглова, М. А. Суркова, М. А. Рябова, А.С. Мокроусов ; Министерство просвещения РФ ; Ульяновский государственный педагогический университет им. И. Н. Ульянова. — Ульяновск : ФГБОУ ВО «УлГПУ им. И. Н. Ульянова», 2021. — 19 с. — http://els.ulspu.ru/?song_lyric=%d0%bc%d0%b5%d0%bd%d0%b5%d0%b4%d0%b6%d0%bc%d0%b5%d0%bd%d1%82-2

5. Примерные оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Организация и проведение аттестации студента

ФГОС ВО в соответствии с принципами Болонского процесса ориентированы преимущественно не на сообщение обучающемуся комплекса теоретических знаний, но на выработку у бакалавра компетенций – динамического набора знаний, умений, навыков и личностных качеств, которые позволят выпускнику стать конкурентоспособным на рынке труда и успешно профессионально реализовываться.

В процессе оценки бакалавров необходимо используются как традиционные, так и инновационные типы, виды и формы контроля. При этом постепенно традиционные средства совершенствуются в русле компетентностного подхода, а инновационные средства адаптированы для повсеместного применения в российской вузовской практике.

Цель проведения аттестации – проверка освоения образовательной программы дисциплины-практикума через сформированность образовательных результатов.

Промежуточная аттестация осуществляется в конце семестра и завершает изучение дисциплины; помогает оценить крупные совокупности знаний и умений, формирование определенных компетенций.

Оценочными средствами текущего оценивания являются: доклад, тесты по теоретическим вопросам дисциплины, защита практических работ и т.п. Контроль усвоения материала ведется регулярно в течение всего семестра на практических (семинарских, лабораторных) занятиях.

№ п/п	**СРЕДСТВА ОЦЕНИВАНИЯ,** используемые для текущего оценивания показателя формирования компетенции	Образовательные результаты дисциплины
	Оценочные средства для текущей аттестации ОС-1 Тестовые задания ОС-2 Реферат	**ОР-1** основные функции управления деятельностью предприятия сферы сервиса и его подразделений; **ОР-2** осуществлять основные функции управления предприятием сферы сервиса и его подразделениями; **ОР-3** навыками контроля деятельности предприятия сферы сервиса и его подразделений.
	Оценочные средства для промежуточной аттестации **зачет (экзамен)** ОС-3 Зачет в форме устного собеседования ОС-4 Экзамен в форме устного собеседования	

Описание оценочных средств и необходимого оборудования (демонстрационного материала), а так же процедуры и критерии оценивания индикаторов достижения компетенций на различных этапах их формирования в процессе освоения образовательной программы представлены в Фонде оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине «Менеджмент».

Материалы, используемые для текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине

Материалы для организации текущей аттестации представлены в п.5 программы.

Материалы, используемые для промежуточного контроля успеваемости обучающихся по дисциплине

ОС-3 Зачет в форме устного собеседования
Примерные вопросы к зачету
2 семестр

1. Характеристика управления. Цели менеджмента.
2. Функции менеджмента.
3. Основные виды менеджмента.
4. Основные методы менеджмента.
5. Зарождение менеджмента.
6. Основные этапы развития менеджмента.
7. Классическая школа научного управления: представители школы, основные идеи, достоинства и недостатки школы.
8. Классическая (административная) школа управления: представители школы, основные идеи, достоинства и недостатки школы. Функции и принципы управления по А. Файолю.
9. Школа человеческих отношений и школа поведенческих наук: школа человеческих отношений: представители школы, основные идеи, достоинства и недостатки школы.
10. Школа человеческих отношений и школа поведенческих наук: школа поведенческих наук: представители школы, основные идеи, достоинства и недостатки школы.
11. Школа науки управления (количественный метод).
12. Процессный подход в менеджменте.
13. Ситуационный подход в менеджменте.
14. Системный подход в менеджменте.
15. Японская и американская модели менеджмента.
16. Системы управления: понятия системы, системы управления; характерные особенности систем управления.
17. Системы управления: основные виды управления; основные свойства организационного управления.
18. Менеджер как субъект управления: задачи и функции менеджера; лидерство и стили руководства;
19. Менеджер как субъект управления: власть и влияние; требования к современному менеджеру предприятия сферы сервиса.
20. Организация как объект управления: понятие организации, ее общие характеристики; классификация организаций.
21. Организация как объект управления: организационно-правовые формы организаций.
22. Организация как объект управления: внутренняя среда предприятия сферы сервиса.
23. Организация как объект управления: внешняя среда предприятия сферы сервиса.
24. Организационная структура: понятие и признаки организационной структуры. Иерархические (бюрократические) оргструктуры: линейная, функциональная. Преимущества и недостатки перечисленных оргструктур.
25. Организационная структура: иерархические (бюрократические) оргструктуры: линейно-функциональная, штабная, дивизиональная. Преимущества и недостатки перечисленных оргструктур.
26. Организационная структура: органические (адаптивные) оргструктуры: проектная, матричная. Преимущества и недостатки перечисленных оргструктур.
27. Построение организационных структур.

28. Целенаправленность управления: миссия и цели организации сервиса.
29. Управленческий цикл как совокупность функций управления.
30. Содержание управленческих решений.

ОС-4 Экзамен в форме устного собеседования
Примерный перечень вопросов к экзамену
3 семестр

1. Основные подходы к принятию решений.
2. Этапы рационального решения проблем.
3. Моделирование. Этапы построения моделей.
4. Методы моделирования и принятия решений.
5. Управленческое решение и его особенности в сервисе.
6. Классификация управленческих решений.
7. Процесс и методы принятия решений в сервисе.
8. Организация и контроль над исполнением решений.
9. Коммуникации в процессе управления.
10. Информация как основа коммуникационного процесса.
11. Место и роль коммуникации в управлении.
12. Виды и модели коммуникаций.
13. Преграды в организационных коммуникациях и пути их преодоления.
14. Управление коммуникациями в организациях.
15. Социофакторы и этика менеджмента.
16. Социальная ответственность менеджеров.
17. Этика менеджмента.
18. Организационная культура.
19. Виды организационной культуры.
20. Изменения организационной культуры.
21. Инвестиционный менеджмент.
22. Цель и функции инвестиционного менеджмента.
23. Инвестиции. Виды инвестиций.
24. Принципы формирования и регулирования инвестиционных потоков.
25. Инновационный менеджмент.
26. Основные этапы разработки инновационной политики фирмы.
27. Инновационная программа менеджера.
28. Система инновационного менеджмента.

В конце изучения дисциплины подводятся итоги работы студентов на лекционных и практических занятиях путем суммирования заработанных баллов в течение семестра.

Критерии оценивания знаний обучающихся по дисциплине

Формирование балльно-рейтинговой оценки работы обучающихся

		Посещение лекций	Посещение практических занятий	Работа на практических занятиях	Зачет
2 семестр	Разбалловка по видам работ	9 х 1=9 баллов	15 х 1=15 баллов	212 баллов	64 балла
	Суммарный макс. балл	9 баллов max	24 балла max	236 баллов max	300 баллов max

		Посещение лекций	Посещение практических занятий	Работа на практических занятиях	Экзамен
3 семестр	Разбалловка по видам работ	9 х 1=9 баллов	15 х 1=15 баллов	212 баллов	64 балла
	Суммарный макс. балл	9 баллов max	24 балла max	236 баллов max	300 баллов max

Критерии оценивания работы обучающегося по итогам 2 семестре

	Баллы (3 ЗЕ)
«зачтено»	более 150
«не зачтено»	150 и менее

Критерии оценивания работы обучающегося по итогам 3 семестра

Оценка	**Баллы (3 ЗЕ)**
«отлично»	271-300
«хорошо»	211-270
«удовлетворительно»	151-210
«неудовлетворительно»	150 и менее

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Успешное изучение курса требует от обучающихся посещения лекций, активной работы на практических занятиях, выполнения всех учебных заданий преподавателя, ознакомления с основной и дополнительной литературой.

Запись **лекции** – одна из форм активной самостоятельной работы обучающихся, требующая навыков и умения кратко, схематично, последовательно и логично фиксировать основные положения, выводы, обобщения, формулировки. В конце лекции преподаватель оставляет время (5 минут) для того, чтобы обучающиеся имели возможность задать уточняющие вопросы по изучаемому материалу. Из-за недостаточного количества аудиторных часов некоторые темы не удается осветить в полном объеме, поэтому преподаватель, по своему усмотрению, некоторые вопросы выносит на самостоятельную работу студентов, рекомендуя ту или иную литературу. Кроме этого, для лучшего освоения материала и систематизации знаний по дисциплине, необходимо постоянно разбирать материалы лекций по конспектам и учебным пособиям. В случае необходимости обращаться к преподавателю за консультацией.

Подготовка к практическим занятиям.

При подготовке к практическим занятиям студент должен изучить теоретический материал по теме занятия (использовать конспект лекций, изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, при необходимости дополнить конспект, делая в нем соответствующие записи из литературных источников). В случае затруднений, возникающих при освоении теоретического материала, студенту следует обращаться за консультацией к преподавателю. Идя на консультацию, необходимо хорошо продумать вопросы, которые требуют разъяснения.

В начале практического занятия преподаватель знакомит студентов с темой, оглашает план проведения занятия, выдает задания. В течение отведенного времени на выполнение работы студент может обратиться к преподавателю за консультацией или разъяснениями. В конце занятия проводится прием выполненных заданий, собеседование со студентом.

Результаты выполнения практических зданий оцениваются в баллах, в соответствии с балльно-рейтинговой системой университета.

Планы практических занятий (2 семестр)

Практическое занятие по теме 1. Понятие и сущность менеджмента

План:

1.1 Понятие управления

1. Управление в фундаментальном смысле.
2. Кибернетика как наука об управлении.
3. Энтропия в системе, предоставленной самой себе.
4. Основные признаки, присущие управлению
5. Управление как человеческая деятельность. Сущность процесса управления.
6. Определения управления.
7. Общее в определениях управления.
8. Специфика управления.
9. Становление современного управления. Возникновение современной науки управления.

1.2 Понятие менеджмента

1. Возникновение менеджмента.
2. Менеджмент.
3. Основные составляющие успеха.
4. Определения менеджмента.
5. Конечная цель менеджмента.

1.3 Менеджер

1. Менеджер
2. Требования к профессиональной компетенции менеджера:
3. Иерархические уровни менеджмента
4. Менеджмент как самостоятельный вид профессиональной деятельности.
5. Производительность труда менеджера.
6. Влияние менеджмента на экономику и политику.

Практическое занятие по теме 2. Эволюция управленческой мысли

План:

1. Школа научного управления: время возникновения, представители, основные положения, достоинства и недостатки школы.
2. Административная школа управления: время возникновения, представители, основные положения, достоинства и недостатки школы.
3. Школа человеческих отношений: время возникновения, представители, основные положения, достоинства и недостатки школы. Школа поведенческих наук: время возникновения, представители, основные положения, достоинства и недостатки школы.
4. Школа науки управления (количественный метод): время возникновения, представители, основные положения, достоинства и недостатки школы.

5. Процессный подход в менеджменте: время возникновения, представители, основные положения, достоинства и недостатки подхода.

6. Ситуационный подход в менеджменте: время возникновения, представители, основные положения, достоинства и недостатки подхода.

7. Системный подход в менеджменте: время возникновения, представители, основные положения, достоинства и недостатки подхода.

8. Американская, европейская, японская модели менеджмента. Описание каждой модели, сравнительная характеристика моделей.

Практическое занятие по теме 3. Системы управления

План:

1. Система. Социальные системы.
2. Организация как социально-экономическая система.
3. С чем связано возникновение кибернетики как самостоятельной науки.
4. Кибернетические системы: понятие, примеры.
5. Сложная динамическая система.
6. Элементы кибернетической модели: процесс, вход, выход, обратная связь).
7. Различные классификации систем.

Практическое занятие по теме 4. Менеджер как субъект управления

План:

1. Субъект и объект управления.
2. Задачи менеджера.
3. Функции менеджера.
4. Почему организации не могут существовать без менеджеров. Требования к современным менеджерам предприятия сферы сервиса.
5. Лидерство.
6. Руководство. Стили руководства: авторитарный, демократический, либеральный).
7. Власть. Баланс власти. Формы власти (принуждение, вознаграждение, авторитет и знания, пример, законные права).

Практическое занятие по теме 5. Организация как объект управления

План:

1. Понятие организации, ее общие характеристики.
2. Классификация организаций.
3. Организационно-правовые формы организаций.
4. Среда.
5. Внутренняя среда организации. Элементы внутренней среды организации: структура, цели, задачи, технологии, персонал.
6. Внешняя среда. Среда прямого воздействия. Факторы среды прямого воздействия: потребители, поставщики, конкуренты, законы и государственные органы, профсоюзы.
7. Среда косвенного воздействия. Факторы среды косвенного воздействия: состояние экономики, НТП, политика, социальные факторы, международные события.

Практическое занятие по теме 6. Организационная структура

План:

1. Организационная структура. Связи между элементами структуры. Требования к построению структуры. Принципы организационного менеджмента. Типы организационных структур управления: *Иерархический (бюрократический)*: линейная; функциональная; линейно-функциональная; дивизиональная, штабная. *Органический (адаптивный):* проектная, матричная.

2. Линейная оргструктура. Определение, схема, достоинства, недостатки, область применения.

3. Функциональная оргструктура. Определение, схема, достоинства, недостатки, область применения.

4. Линейно-функциональная оргструктура. Определение, схема, достоинства, недостатки, область применения.

5. Штабная оргструктура. Определение, достоинства, недостатки, область применения.

6. Дивизиональная оргструктура. Определение, виды, схема, достоинства, недостатки, область применения.

7. Проектная оргструктура. Определение, достоинства, недостатки, область применения.

8. Матричная оргструктура. Определение, достоинства, недостатки, область применения.

9. Последовательность построения организационных структур. Сравнительная характеристика иерархического и органического типов управления. Методы проектирования организационных структур: метод аналогии, экспертный метод, метод структуризации целей, метод организационного моделирования.

Практическое занятие по теме 7. Целенаправленность управления

План:

1. Миссия организации. Требования к формулировке миссии. Факторы, учитываемые при формулировке миссии. Примеры формулировки миссии.

2. Цели организации.
3. Ключевые области, в которых рекомендуется определение целей.
4. Свойства целей. Условия формулировки целей.
5. Классификация целей. Уровни целей организации.
6. Цели деятельности организации. Проблемы, возникающие при постановке целей.
7. Процесс формирования целей.
8. Правила построения дерева целей.
9. Значение метода управления по целям.

3 семестр

Практическое занятие по теме 8. Функции управления. Управленческий цикл.

План:

1. Функции управления.
2. Характеристика функции планирования.
3. Организационная функция.
4. Мотивация как функция управления.
5. Функция контроля.
6. Связующие процессы: принятие решений, коммуникация (М. Мескон).
7. Управленческий цикл как совокупность функций управления.

Практическое занятие по теме 9. Управленческое решение

План:

1. Управленческое решение.
2. Классификация управленческих решений.
3. Этапы разработки управленческих решений.
4. Эффективность управленческого решения.
5. Управленческое решение и его особенности в сервисе.

Практическое занятие по теме 10. Коммуникации в процессе управления

План:

1. Место и роль коммуникации в управлении.
2. Классификация сообщений.
3. Виды и модели коммуникаций.
4. Коммуникативный процесс. Базовые элементы коммуникативного процесса: отправитель, сообщение, канал, получатель.
5. Преграды в организационных коммуникациях и пути их преодоления.
6. Формальные и неформальные связи.
7. Особенности взаимодействия работника сферы сервиса с потребителями услуг.
8. Управление коммуникациями в организациях сферы сервиса.

Практическое занятие по теме 11. Социофакторы и этика менеджмента

План:

1. К чему приводит низкий контроль по отношению к организациям со стороны общества.
2. К чему приводит избыточный контроль по отношению к организациям со стороны общества.
3. Аргументы в пользу социальной ответственности организации.
4. Аргументы против социальной ответственности.
5. Два подхода к отношению фирмы и общества. Связь менеджмента с социальными процессами и явлениями.
6. Этика менеджмента.
7. Принятие решений, соответствующих этическим принципам.
8. Деловая этика. Принципы деловой этики.
9. Управленческая этика. Моральные кодексы. Служебный этикет.

Практическое занятие по теме 12. Культура организации

План:

1. Понятие организационной культуры.
2. Виды организационной культуры.
3. Изменения организационной культуры.

Практическое занятие по теме 13. Инновационный менеджмент

План:

1. Особенности процесса внедрения инноваций в сферу услуг.
2. Инновации в организации услуг и формах обслуживания потребителей.
3. Использование новых ресурсов как одно из направлений инновационной деятельности предприятий сервиса.
4. Инновации в организации производства и потребления услуг.
5. Выявление и использование новых рынков сбыта услуг.

Практическое занятие по теме 14. Инвестиционный менеджмент

План:

1. Инвестиции и управление ими.
2. Практические вопросы реализации инновационных и инвестиционных проектов.

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, Интернет-ресурсов, необходимых для освоения дисциплины

Основная литература

1.Коротун, Ольга Николаевна. Менеджмент: основные технологии : Учебное пособие. - Москва : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2020. - 108 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-

394-03968-3.
URL: http://znanium.com/catalog/document?id=371009
2.Семенов, Альберт Константинович. Менеджмент : Учебник / Технологический университет Московской области; Уральский государственный аграрный университет. - Москва : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2021. - 186 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-394-04304-8. **URL: http://znanium.com/catalog/document?id=371011**

Дополнительная литература

3.Семенов, Альберт Константинович. Менеджмент : Учебное пособие / Технологический университет Московской области; Уральский государственный аграрный университет. - 6. - Москва : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2020. - 202 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-394-03883-9.
URL: http://znanium.com/catalog/document?id=371010.
4.Гапонова, Ольга Сергеевна.Менеджмент : Учебник / Краснодарский университет Министерства внутренних дел Российской Федерации, Новороссийский ф-л; Национальный исследовательский университет "Высшая школа экономики". - 1. - Москва : Издательский Центр РИОР, 2019. - 480 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-369-01819-4. - ISBN 978-5-16-107889-1. - ISBN 978-5-16-015445-9.
URL: http://znanium.com/catalog/document?id=342913

Интернет-ресурсы

1. Про бизнес. Финансовый интернет-журнал. http://p-business.ru/chto-takoe-menedzhment/
2. Финансовый журнал. https://fin-journal.ru/menedzhment-chto-eto-takoe-prostymi-slovami/