Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

ИНСТИТУТ ОТРАСЛЕВОГО МЕНЕДЖМЕНТА

Факультет маркетинга, рекламы и сервиса

Кафедра сервиса

УТВЕРЖДЕНА
кафедрой сервиса
Протокол от «4» сентября 2017 г.
№ 1

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.Б.15 Менеджмент в сервисе

направление подготовки
43.03.01 – Сервис
направленность (профиль) "Сервис транспортных средств"

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная

Год набора – 2017

Москва, 2017 г.

Автор-составитель:

к.э.н., профессор кафедры теории и систем отраслевого управления А.М. Минченкова

Заведующая кафедрой сервиса, канд. экон. наук, профессор Красюк И.Н.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине
   6.1. Основная литература
   6.2. Дополнительная литература
   6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
   6.4. Нормативные правовые документы
   6.5. Интернет-ресурсы
   6.6. Иные источники
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1. Дисциплина «Менеджмент в сервисе» обеспечивает овладение следующей компетенцией с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ОПК-3	готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	ОПК-3.2	готовность проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
ОПК-3.2	**на уровне знаний:** основные положения современной теории управления; взаимосвязи управления, экономических, и социальных факторов; ситуационность и системность процесса менеджмента, значимость отдельных переменных факторов, которые отличают одну ситуацию от другой и привносят в конкретную управленческую деятельность нечто специфическое; **на уровне умений:** применять на практике знания теории менеджмента; **на уровне навыков:** аналитической, исследовательской и проектной работы с целью оптимизации и повышения эффективности управленческой деятельности; навыками постоянного саморазвития и профессионального совершенствования.

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Объем дисциплины

Вид учебных занятий и самостоятельная работа		**Объем дисциплины, час.**		
		Всего	**Семестр**	
			3	4
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:		***54***	***54***	
лекционного типа (Л)		***18***	***18***	
лабораторные работы (практикумы) (ЛР)				
практического (семинарского) типа (ПЗ)		***36***	***36***	
Самостоятельная работа обучающихся (СР)		***18***	***18***	
Промежуточная аттестация	**форма**	***экзамен***	***экзамен***	
	час.	***36***	***36***	
Общая трудоемкость (час. / з.е.)		***108/3***	***108/3***	

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.Б.15 «Менеджмент в сервисе» осваивается в 3 семестре 2 курса по очной форме обучения, общая трудоемкость – 3 зачетные единицы.

Освоение дисциплины опирается на минимально необходимый объем теоретических знаний в области формирования и развития товарно-денежных отношений, функционирования

различных рыночных механизмов в зависимости от вида рынка и сегмента экономики, основные экономические понятия и категории, тенденции развития объективных экономических процессов, содержания ключевых понятий о потребностях человека, а также на приобретенные ранее умения и навыки анализировать экономические процессы в России и за рубежом, использовать экономические знания для принятия рациональных экономических решений и осуществления предстоящих социальных и профессиональных ролей, осуществлять поиск и анализ необходимой информации из различных источников.

Дисциплина реализуется после изучения следующих дисциплин: Б1.Б.12 «Экономическая теория», Б1.Б.23 «Правоведение», Б1.Б.1 «История», Б1.Б.13 «Сервисология».

3. Содержание и структура дисциплины

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем	Объем дисциплины, час.					Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий			СР	
			Л	ЛР	ПЗ		
Тема 1	Сущность и история развития менеджмента	9	2		4	3	
Тема 2	Теоретико-методические основы социального управления	8	2		4	2	
Тема 3	Управление организацией	9	2		4	3	Эссе
Тема 4	Интегрирующие функции управления и процессы в организации	20	6		12	2	
Тема 5	Разделение труда и управление трудовыми ресурсами	9	2		4	3	Реферат
Тема 6	Управление проектами	8	2		4	2	
Тема 7	Теория и практика управления в начале XXI века	9	2		4	3	Диспут
Промежуточная аттестация		36					Экзамен
	Всего:	**108**	**18**		**36**	**18**	

Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование тем	Содержание тем
Тема 1	Сущность и история развития менеджмента	1. Сущность и содержание менеджмента. 2. Эволюция теорий менеджмента. 3. Эволюция управленческих парадигм. 4. Теоретические основы менеджмента.

№ п/п	Наименование тем	Содержание тем
Тема 2	Теоретико-методические основы социального управления	1. Система управления. 2. Законы социального управления. 3. Основные принципы и виды управления. 4. Процесс управления. 5. Функции менеджмента. 6. Методы менеджмента. 7. Требования к менеджменту.
Тема 3	Управление организацией	1. Организация как объект управления. 2. Организационная структура управления. 3. Человек в организации.
Тема 4	Интегрирующие функции управления и процессы в организации	1. Управленческие решения. 2. Коммуникации в процессе управления. 3. Лидерство и власть. 4. Организационная культура.
Тема 5	Разделение труда и управление трудовыми ресурсами	1. Разделение труда. 2. Управление персоналом.
Тема 6	Управление проектами	1. Эффективность управления проектами. 2. Управление ресурсами. 3. Методы управления проектами.
Тема 7	Теория и практика управления в начале XXI века	1. Теория управления на современном этапе. 2. Перспективные формы управления – организации будущего.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины «Менеджмент в сервисе» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

– при проведении занятий лекционного типа:
метод проблемного изложения, фронтальные и комбинированные опросы;

– при проведении занятий семинарского типа:
- диспут;
- эссе;
- реферат.

4.1.2. Экзамен проводится в письменной форме ответами на вопросы билета.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.

Темы для диспутов

1. Что представляет собой процесс управления? Можно ли рассматривать отдельные управленческие функции как самостоятельные процессы управления?
Какая из функций управления является важнейшей по вашему мнению? Поясните свой ответ.
2. Какие методы управления являются наиболее эффективными в современных условиях? Почему?
3. Какие требования к управлению должны предъявляться? Обоснуйте свой ответ. Есть ли отличие в требованиях к управлению коммерческими и некоммерческими организациями?
4. Имеются ли различия в управлении разного рода организациями? Поясните ответ.
5. Каковы основные законы существования организации? Являются ли они неотъемлемыми для организаций?
6. Поясните, почему разработка целей является мощным средством координации со стороны руководства?
7. Какая из внутренних переменных: цели, технологии или люди, - наиболее важна?
8. Как внешняя среда влияет на организацию? Можно ли считать, что факторы внешней среды косвенного воздействия влияют на организацию слабее, чем факторы прямого воздействия? Почему? Приведите примеры.
9. Какие факторы внутренней и внешней сред влияют на вашу организацию?
10. Какие факторы обусловили необходимость разработки дивизиональных структур?
11. Существует ли зависимость между целями, планами, стратегией организации и ее структурой?
12. Какие факторы оказывают влияние на формирование организационной структуры предприятия?
13. Существует ли структура самая оптимальная для любой организации?

Темы рефератов

1. Вклад Френка и Лилиан Гилбрет/ Генри Форда/ Джеймс Муни и Линдон Ф. Урвик/ Дугласа Мак Грегора (на выбор) в науку и практику управления.
2. Хоторнский эксперимент: его значение и главные выводы.
3. Современные школы управления (на выбор).
4. Развитие теории и практики управления в России. Анализ проблем становления менеджмента в России.
5. Анализ современных тенденций развития менеджмента.
6. Особенности российского менеджмента на конкретном примере.
7. Менеджмент в некоммерческой сфере.
8. Система управления: элементы, внутреннее и внешнее взаимодействия, классификационная принадлежность, особенности системы (конкретный или гипотетический пример).
9. СССР – это была «закрытая» или «открытая» система управления?
10. Влияние внешних факторов на систему управления.
11. Законы социального управления.
12. Современные принципы управления.
13. Принципы управления в авторитарных системах управления.
14. Принципы управления в демократических системах управления.
15. Основные виды управления.
16. Централизованное управление как вид управления (на примере).
17. Децентрализованное управление как вид управления (на примере).
18. Управление как процесс.
19. Общие функции управления.
20. Специальные функции управления (с примерами).
21. Интегрирующие функции управления.
22. Миссия как элемент планирования (с примером).
23. Функция организации.

24. Формы и методы мотивации в современных организациях.
25. Современные методы координации и контроля.
26. Влияние внешней среды на организацию (с примерами).
27. Внутренняя среда организации (с примерами).
28. Жизненный цикл организации (с примерами).
29. Частные организации как объект управления (с примером).
30. Государственные (или муниципальные) организации как объект управления (с примером).
31. Коммерческие организации как объект управления (с примером).
32. Некоммерческие организации как объект управления (с примером).
33. Линейный вид структуры управления (на примере).
34. Функциональный вид структуры управления (на примере).
35. Линейно-функциональный вид структуры управления (на примере).
36. Дивизионный вид структуры управления (на примере).
37. Матричный вид структуры управления (на примере).
38. Современные структуры управления (с примерами).
39. Построение и совершенствование структур управления.
40. Целевая ориентация управленческих решений.
41. Субъекты решения.
42. Методология процесса разработки и принятия управленческого решения.
43. Модель процесса принятия управленческого решения.
44. Коммуникационный процесс в современных организациях.
45. Слухи в организации.
46. Роль выбора типа коммуникационных связей и сетей в эффективной работе организации.

Темы эссе

1. Формы власти и их влияние на организацию.
2. Роль лидера в организации.
3. Организационная культура в американских/японских (на выбор) организациях (с использованием примеров).
4. Организационная культура в российских организациях (с использованием примеров).
5. Корпоративная идентичность.
6. Корпоративный имидж (на примере).
7. Построение организационной культуры.
8. Организационная культура как интегрирующая функция.
9. Разделение труда в организации.
10. Управленческий труд и его значение для организации.
11. Роль менеджера в современной организации.
12. Современные методы управления персоналом.
13. Кадровая политика (с примером).
14. Человеческий капитал и его значение для организации.
15. Активизация персонала.
16. Подходы к измерению и оценке эффективности управления.
17. Роль оценки эффективности управления для развития организации.
18. Показатели эффективности управления в современных условиях.
19. Пути повышения эффективности управления организацией.
20. Стиль руководства и эффективность управления.
21. Управлению эффективностью.
22. Эффективность государственного управления.
23. Менеджмент и государственное управление на современном этапе: общее и различное.
24. Методы и технологии, применяемые в процессе государственного управления.
25. Проблемы государственного управления в России.
26. Гражданское общество как система негосударственного управления.

27. Государственная служба в России.
28. Особенности управления в государственной службе.
29. Взаимодействие государства и общества.

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ОПК-3	готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	ОПК-3.2	готовность проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя

Этап освоения компетенции	**Показатель оценивания**	**Критерий оценивания**
ОПК-3.2	Ориентируется в историко-культурном многообразии управленческих форм; осознает роль гуманистических ценностей в истории менеджмента правильно определяет сущность и содержание процессов управления, руководства, предпринимательства и менеджмента; проводит анализ внутренней и внешней среды объекта менеджмента, социальных и психологических факторов; налаживает процессы коммуникаций для принятия решений	Оценены перспективы развития современной науки управления, поняты основные механизмы функционирования социума, сориентирован в многообразии современных социальных проблем; проведен анализ внутренней и внешней среды объекта менеджмента; приняты решения с использованием современных методов управления; налажены процессы коммуникации для принятия решений; использованы методы планирования; использованы методы прогнозирования; оценена эффективность результатов деятельности

4.3.2. Типовые оценочные средства

При ответе на вопрос
сформулируйте и обоснуйте свою позицию,
приведите по возможности конкретные примеры:

1. Сущность и содержание теории управления.
2. Школы управления.
3. Современные концепции и научные подходы к управлению и менеджменту.
4. Вклад российских ученых в развитие управленческой мысли.

5. Эволюция управленческих парадигм.
6. Эволюция отечественной управленческой парадигмы.
7. Сущность и содержание менеджмента.
8. Эволюция моделей менеджмента в организациях.
9. Особенности национальных школ и моделей менеджмента.
10. Тенденции развития современного менеджмента в России и за рубежом.
11. Понятие системы, подсистемы и элемента системы; формы и виды систем.
12. Понятие и элементы системы управления, особенности систем управления.
13. Исследования систем управления.
14. Проектирование систем управления.
15. Сущность и особенности законов социального управления.
16. Основные принципы и виды управления.
17. Процесс управления: понятие, элементы, категории процесса управления.
18. Функции управления.
19. Методы управления.
20. Требования к управлению.
21. Организация как объект управления: понятие, классификация организаций.
22. Основные законы существования организации.
23. Жизненный цикл организации.
24. Организация – система процессов и социотехническая система.
25. Внутренняя и внешняя среда организации.
26. Организационная структура управления: понятие и требования к ней.
27. Элементы организационной структуры управления.
28. Виды структур управления.
29. Характеристики организационной структуры управления.
30. Принципы построения организационных структур управления.
31. Методы формирования и совершенствования организационных структур.
32. Современные тенденции в развитии структур управления.
33. Управленческие решения: понятие, целевая ориентация, субъекты решения.
34. Методология и модель процесса разработки и принятия управленческого решения.
35. Коммуникации в процессе управления: понятие, виды и модели.
36. Сущность, элементы и этапы коммуникационного процесса.
37. Барьеры в коммуникациях и пути их преодоления.
38. Лидерство и руководство.
39. Власть и влияние.
40. Организационная культура: понятие, функции и элементы организационной культуры.
41. Модель формирования организационной культуры, типы организационных культур.
42. Управление и методы изменения организационной культурой.
43. Корпоративная идентичность.
44. Личность и индивидуальность в организации, модель включения человека в организацию.
45. Группа: понятие, этапы развития.
46. Особенности формирования и управления группой.
47. Групповой конформизм, процесс внутренней интеграции и методы сплочения трудового коллектива.
48. Разделение труда: понятие, основные виды разделения труда.
49. Предмет и средства управленческого труда; особенности управленческого труда.
50. Управление персоналом: понятие кадров и персонала, классификация персонала.
51. Понятие и основные аспекты кадровой политики.
52. Принципы работы с кадрами, методы управления персоналом.
53. Изучение и оценка персонала.
54. Активизация человеческих ресурсов.

55. Эффективность управления: понятие, критерии и показатели эффективности управления и подходы к их определению.
56. Определение факторов роста эффективности управления в современных условиях, необходимость оценки и измерения эффективности управления.
57. Сущность инновационного менеджмента, управленческие инновации в административно-управленческой деятельности.
58. Принципы и методы организации управленческих инноваций.
59. Субъекты и объекты управления проектом.
60. Организация управления проектом.
61. Понятие управления проектом.
62. Роль, признаки и этапы управления проектом.
63. Условия и инструменты успешной реализации проекта.
64. Процесс и модель реализации проекта.
65. Сущность, специфика и функции государственного управления.
66. Понятие, система и принципы государственной службы.
67. Классификация должностей гражданской службы.
68. Особенности управления в государственной службе.
69. Этика государственного служащего.
70. Теория управления на современном этапе.
71. Перспективные формы управления – организации будущего.

Шкала оценивания

Оценка	**Требования к знаниям**
5, «отлично»	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он: - оценил перспективы развития современной науки управления, понял основные механизмы функционирования социума, сориентирован в многообразии современных социальных проблем; - провел анализ внутренней и внешней среды объекта менеджмента; - принял решения с использованием современных методов управления; - наладил процессы коммуникации для принятия решений; - использовал методы планирования; - использовал методы прогнозирования; - оценил эффективность результатов деятельности.
4, «хорошо»	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он: - твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения; - демонстрирует понимание специфики менеджмента, усвоил его функции, методы, при ответе на экзаменационный билет демонстрирует знание вопросов управления организацией, понимание интегрирующих функций управления, однако ответ носит слишком обобщенный и описательный характер; - учебные достижения в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрируют хорошую степень овладения

	программным материалом.
3, *«удовлетворительно»*	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он: - имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ; - имеет лишь общие представления о рассматриваемом вопросе, владеет терминологией менеджмента в ограниченном объеме, не понимает теоретико-методические основы социального управления; - учебные достижения в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрируют достаточную (удовлетворительную) степень овладения программным материалом.
2, *«неудовлетворительно»*	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который: - не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы (как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине); - в семестре студент не выполнил положенного объема самостоятельной работы, систематически пропускал занятия, экзаменационный ответ носит фрагментарный характер; - учебные достижения в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрируют невысокую степень овладения программным материалом по минимальной планке.

4.4. Методические материалы

Занятия по дисциплине «Менеджмент в сервисе» представлены следующими видами работы: лекции, практические занятия и самостоятельная работа студентов.

В рамках самостоятельной работы студенты готовятся по вопросам, готовятся к семинарским занятиям, осуществляют подготовку к экзамену.

Текущая аттестация по дисциплине «Менеджмент в сервисе» проводится в форме эссе, рефератов и диспутов по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

- учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);
- степень усвоения теоретических знаний;
- уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;
- результаты самостоятельной работы.

Активность студента на занятиях оценивается по его выступлениям по вопросам практических занятий на диспутах, опросах, при защите рефератов и домашнего задания.

Студент допускается к экзамену по дисциплине в случае выполнения им учебного плана по дисциплине: выполнения всех заданий и мероприятий, предусмотренных программой дисциплины (по формам текущего контроля). В случае наличия учебной задолженности студент отрабатывает пропущенные занятия в соответствии с требованиями.

Оценка знаний студента на экзамене носит комплексный характер, является балльной и определяется его:

- ответом на экзамене;
- учебными достижениями в семестровый период.

Критерии правильности ответов на вопросы для диспута:

При оценке ответов на вопросы диспута/дискуссии учитывается в первую очередь уровень теоретической подготовки студента, а также умение высказывать свое мнение, отстаивать свою позицию, слушать и оценивать различные точки зрения, конструктивно полемизировать, находить точки соприкосновения разных позиций.

Критерии оценки эссе:

Оценка **«неудовлетворительно»** предполагает:

- полученные результаты не соответствуют поставленной цели,
- актуальность избранной темы не обоснована.

Оценка **«удовлетворительно»** предполагает:

- полученные результаты **в значительной степени** соответствуют поставленной цели, в частности,
- обоснована актуальность избранной темы,
- в процессе анализа литературы отобраны наиболее важные источники,
- материал подан логически непротиворечиво,
- требования по оформлению работы в основном выполнены.

Оценка **«хорошо»** ставится в том случае, если:

- полученные результаты **преимущественно** соответствуют поставленной цели и задачам,
- обоснована актуальность темы,
- в процессе анализа литературы отобран и проанализирован широкий круг источников,
- полученные результаты в целом логичны, доказательны и систематизированы,
- оформление работы в целом соответствует существующим требованиям,
- высказана личностная позиция по теме.

Оценка **«отлично»** предполагает:

- полученные результаты **полностью** соответствуют поставленной цели,
- проведен детальный анализ источников с привлечением фрагментов первоисточников по теме,
- выводы автора самостоятельны и аргументированы,
- содержание работы полностью отражает узловые проблемы темы,
- оформление работы полностью отвечает всем требованиям.

Критерии оценивания реферата

Оценка **«отлично»** выставляется студенту, если содержание реферата соответствует заявленной в названии тематике; реферат оформлен в соответствии с общими требованиями написания и техническими требованиями оформления реферата; реферат имеет чёткую композицию и структуру; в тексте реферата отсутствуют логические нарушения в представлении материала; корректно оформлены и в полном объёме представлены список использованной литературы и ссылки на использованную литературу в тексте реферата; отсутствуют орфографические, пунктуационные, грамматические, лексические, стилистические и иные ошибки в авторском тексте; реферат представляет собой самостоятельное исследование, представлен качественный анализ найденного материала, отсутствуют факты плагиата.

Оценка **«хорошо»** выставляется студенту**,** если содержание реферата соответствует заявленной в названии тематике; реферат оформлен в соответствии с общими требованиями написания реферата, но есть погрешности в техническом оформлении; реферат имеет чёткую композицию и структуру; в тексте реферата отсутствуют логические нарушения в представлении материала; в полном объёме представлены список использованной литературы, но есть ошибки в оформлении; корректно оформлены и в полном объёме представлены ссылки на использованную литературу в тексте реферата; отсутствуют орфографические, пунктуационные, грамматические, лексические, стилистические и иные ошибки в авторском тексте; реферат представляет собой самостоятельное исследование, представлен качественный анализ найденного материала, отсутствуют факты плагиата.

Оценка **«удовлетворительно»,** если содержание реферата соответствует заявленной в названии тематике; в целом реферат оформлен в соответствии с общими требованиями написания реферата, но есть погрешности в техническом оформлении; в целом реферат имеет чёткую композицию и структуру, но в тексте реферата есть логические нарушения в представлении материала; в полном объёме представлен список использованной литературы, но есть ошибки в оформлении; некорректно оформлены или не в полном объёме представлены ссылки на использованную литературу в тексте реферата; есть единичные орфографические, пунктуационные, грамматические, лексические, стилистические и иные ошибки в авторском тексте; в целом реферат представляет собой самостоятельное исследование, представлен анализ найденного материала, отсутствуют факты плагиата.

Оценка **«неудовлетворительно»,** если содержание реферата соответствует заявленной в названии тематике; в реферате отмечены нарушения общих требований, написания реферата; есть погрешности в техническом оформлении; в целом реферат имеет чёткую композицию и структуру, но в тексте реферата есть логические нарушения в представлении материала; в полном объёме представлен список использованной литературы, но есть ошибки в оформлении; некорректно оформлены или не в полном объёме представлены ссылки на использованную литературу в тексте реферата; есть частые орфографические, пунктуационные, грамматические, лексические, стилистические и иные ошибки в авторском тексте; в целом реферат представляет собой достаточно самостоятельное исследование, представлен анализ найденного материала, присутствуют единичные случаи фактов плагиата.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Практические занятия дисциплины «Менеджмент в сервисе» предполагают их проведение в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций с проведением контрольных мероприятий. С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

Подготовка к лекции заключается в следующем:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора);
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции.

Подготовка к практическим занятиям:

- внимательно прочитайте материал лекций относящихся к данному семинарскому занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- выпишите основные термины;
- ответьте на контрольные вопросы по семинарским занятиям, готовьтесь дать развернутый ответ на каждый из вопросов;
- уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до семинарского занятия) во время текущих консультаций преподавателя;
- готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы, последние являются эффективными формами работы;
- рабочая программа дисциплины в части целей, перечню знаний, умений, терминов и учебных вопросов может быть использована вами в качестве ориентира в организации обучения.

Подготовка к экзамену. К экзамену необходимо готовится целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить дисциплину в период зачётно-экзаменационной сессии, как правило, показывают не слишком удовлетворительные результаты. В самом начале изучения учебной дисциплины познакомьтесь со следующей учебно-методической документацией:

- программой дисциплины;
- перечнем знаний и умений, которыми студент должен владеть;
- тематическими планами лекций, семинарских занятий;
- контрольными мероприятиями;
- учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
- перечнем вопросов для экзамена.

После этого у вас должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине. Систематическое выполнение учебной работы на лекциях и практических занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи экзамена.

Обучение лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом индивидуальных психофизических особенностей, а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида. Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление информации визуально (краткий конспект лекций, основная и дополнительная литература), на лекционных и практических занятиях допускается присутствие ассистента.

Оценка знаний студентов на практических занятиях осуществляется на основе письменных конспектов ответов на вопросы, письменно выполненных практических заданий. Доклад так же может быть предоставлен в письменной форме (в виде реферата), при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости, время подготовки на экзамене может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на лекциях звукозаписывающих устройств. Допускается присутствие на занятиях ассистента, оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Оценка знаний студентов на семинарских занятиях осуществляется в устной форме (как ответы на вопросы, так и практические задания).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушением зрения проводится устно, при этом текст заданий предоставляется в форме адаптированной для лиц с нарушением зрения

(укрупненный шрифт), при оценке используются общие критерии оценивания. При необходимости, время подготовки на экзамене может быть увеличено.

Лица с нарушениями опорно-двигательного аппарата не нуждаются в особых формах предоставления учебных материалов. Однако, с учетом состояния здоровья часть занятий может быть реализована дистанционно (при помощи сети «Интернет»). Так, при невозможности посещения лекционного занятия студент может воспользоваться кратким конспектом лекции. При невозможности посещения практического занятия студент должен предоставить письменный конспект ответов на вопросы, письменно выполненное практическое задание. Доклад так же может быть предоставлен в письменной форме (в виде реферата), при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата проводится на общих основаниях, при необходимости процедура экзамена может быть реализована дистанционно (например, при помощи программы Skype). Для этого по договоренности с преподавателем студент в определенное время выходит на связь для проведения процедуры экзамена. В таком случае вопросы к экзамену и практическое задание выбираются самим преподавателем.

Самостоятельное изучение тем дисциплины

№ темы	Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение
1	**1. Управление и менеджмент.** Подходы к трактовке понятий «управление» и «Менеджмент в сервисе». Понятие «управление». Понятие «Менеджмент в сервисе». **2. Основные категории менеджмента.** Понятие категории. Основные категории менеджмента. **3. Методология менеджмента.** Метод. Методология. Методология менеджмента. Развитие методологии менеджмента. **4. Современные концепции менеджмента.** Современная теория управления. Количественная школа: представители школы, история возникновения, характеристика школы, вклад школы. Менеджмент бизнеса: представители, характеристика направления. Социальный менеджмент: представители, характеристика подхода. **5. Основные научные подходы к менеджменту.** Понятие «подход». Процессный подход: суть, основоположник подхода. Системный подход: характеристика подхода, категория «система», принципы системного подхода, сущность системного подхода в управлении. Ситуационный подход: понятие «ситуация», сущность и содержание подхода; основные характеристики ситуационного подхода; классификация факторов, влияющих на социальную систему (организацию). **6. Вклад российских ученых в развитие управленческой мысли.** Исторические этапы российской науки управления: 1) Зарождение движения научной организации труда: Школа Н.И. Савина; работы А.А. Богданова, А.К. Гастева; труды Н.Д. Кондратьева; 2) Спад науки; 3) Новый «Управленческий бум»; 4) 1991 – вступление в новый этап, связанный с проведением рыночных реформ.

2	**1. Сущность и особенности законов социального управления.** Понятие социального закона. Объективная природа социальных законов. Отличия социальных законов управления. Группы социальных законов управления. **2. Законы информационно-аналитического управления.** Закон самовозрастания некомпетентности управленческого персонала (принцип Питера). Закон самовозрастания бюрократизма: понятие бюрократизма, черты бюрократизма, современные предпосылки бюрократизма, суть закона (общая тенденция), пути нейтрализации негативного действия закона **3. Законы организационно-административного управления.** Закон самовозрастания численности управленческого персонала (Паркинсон): суть, объяснение закону, пути нейтрализации негативного действия закона. Закон самовозрастания сложности управленческих организаций («третий закон Паркинсона»): суть, объяснение закону, пути нейтрализации негативного действия закона. **4. Основные требования к организационному управлению.** Устойчивость и ее обеспечение. Условия устойчивости системы. Оперативность и ее обеспечение. Гибкость и ее обеспечение. Непрерывность. Эффективность. **5. Требования к системе управления.** Оперативно-стратегические или оперативно-тактические требования. Общетехнические требования. Технические требования. Функциональные требования.
3	**1. Требования к организационной структуре управления.** Требования к организационной структуре управления. Роль правильности выбора организационной структуры управления. **2. Характеристики организационной структуры управления.** Основные характеристики организационной структуры управления. **3. Методы формирования организационных структур.** Наиболее эффективные методы формирования организационных структур. **4. Методы и процесс совершенствования организационных структур.** Изменчивость организационных структур: причины данного явления. Этапы процесса совершенствования организационных структур управления (А.А. Радугин). Методы совершенствования организационных структур управления. **5. Современные тенденции в развитии структур управления.** Современные тенденции в развитии структур управления. Изменения параметров структуры управления под влиянием современных тенденций.
4	**1. Целевая ориентация управленческих решений.** Ориентация управленческого решения на достижение цели. Роль управленческого решения. Многозначность целеполагания. **2. Модель процесса принятия управленческого решения.** Основные этапы и процедуры принятия управленческого решения. **3. Барьеры в межличностных коммуникациях и пути их преодоления.** Виды барьеров в межличностных коммуникациях. Пути преодоления барьеров. **4. Барьеры в организационных коммуникациях и пути их преодоления.** Организационные коммуникации. Преграды в организационных коммуникациях. Пути совершенствования коммуникаций в организациях.

5	**1. Модель включения человека в организацию.** Модель включения человека в организацию с позиции взаимодействия человека с организационным окружением. Модель включения человека в организацию с позиции организации, включающей в себя индивидов. **2. Особенности формирования и управления группой.** Выгоды, связанные с принадлежностью к группе. Управление группой на разных стадиях ее развития. Факторы статуса группы в организации. Роль лидера в группе. **3. Групповой конформизм.** Понятие конформизма. Проявление группового конформизма. **4. Процесс внутренней интеграции и методы сплочения трудового коллектива.** Понятие процесса внутренней интеграции. Категории, связанные с внутренней интеграции. Основные методы сплочения трудового коллектива.
6	**1. Сущность инновационного менеджмента.** Понятие инновационный менеджмент. Понятие нововведения, инновации. Непременные свойства инновации. Разница понятий «новшество», «инновация», «нововведение». Характерные признаки инноваций. Понятие инновационного процесса. Неоднозначность терминов «инновация» и «инновационный процесс». Понятия «технология», «изобретение или открытие». Назначение инновационных процессов. Основные этапы инновационного процесса. Причины появления инноваций. **2. Управленческие инновации в административно-управленческой деятельности.** Основные свойства социальных инноваций. Причина применения управленческих инноваций. Область применения управленческих инноваций. Объективные факторы, сдерживающие управленческие инновации. Субъективные факторы, сдерживающие управленческие инновации. Понятие «организация управленческих инноваций». **3. Принципы организации управленческих инноваций.** Понятие принципов организации управленческих инноваций. Необходимость использования принципов организации управленческих инноваций. Основные принципы организации управленческих инноваций. Особенность управленческих инноваций. Факторы, влияющие на эффективность управленческих инноваций. Согласованность процесса разработки и реализации нововведений. Зависимость результативности управленческих нововведений от участия руководителя в инновационном процессе.
7	**1. Роль информационно-телекоммуникационных технологий в управлении.** Понятие информационно-телекоммуникационных технологий. Средства, поддерживающие ИТТ. Взгляды на роль ИТТ на различных этапах. Современное понимание места службы, ответственной за ИТТ, в управлении организацией. Методы оптимизации управленческих решений за счет использования ИТТ. Применение ИТТ для повышения эффективности управления организацией. **2. Современные тенденции в управлении.** Реинжиниринг. Концепция внутренних рынков корпораций (организационных рынков). Теория альянсов (ассоциативных форм организации и управления). Развитие организационного проекта. Самоменеджмент.

Вопросы для самопроверки

№ темы	Вопросы для самопроверки
1	1. Сущность и содержание теории управления.

	2. Школы управления. 3. Современные концепции и научные подходы к управлению и менеджменту. 4. Вклад российских ученых в развитие управленческой мысли. 5. Эволюция управленческих парадигм. 6. Эволюция отечественной управленческой парадигмы. 7. Сущность и содержание менеджмента. 8. Эволюция моделей менеджмента в организациях. 9. Особенности национальных школ и моделей менеджмента. 10. Тенденции развития современного менеджмента в России и за рубежом.
2	1. Понятие системы, подсистемы и элемента системы; формы и виды систем. 2. Понятие и элементы системы управления, особенности систем управления. 3. Исследования систем управления. 4. Проектирование систем управления. 5. Сущность и особенности законов социального управления.
3	1. Основные принципы и виды управления. 2. Процесс управления: понятие, элементы, категории процесса управления. 3. Функции управления. 4. Методы управления. 5. Требования к управлению. 6. Организация как объект управления: понятие, классификация организаций. 7. Основные законы существования организации. 8. Жизненный цикл организации. 9. Организация – система процессов и социотехническая система. 10. Внутренняя и внешняя среда организации. 11. Организационная структура управления: понятие и требования к ней. 12. Элементы организационной структуры управления. 13. Виды структур управления.
4	1. Управленческие решения: понятие, целевая ориентация, субъекты решения. 2. Методология и модель процесса разработки и принятия управленческого решения. 3. Коммуникации в процессе управления: понятие, виды и модели. 4. Сущность, элементы и этапы коммуникационного процесса.
5	1. Предмет и средства управленческого труда; особенности управленческого труда. 2. Менеджер. 3. Управление персоналом: понятие кадров и персонала, классификация персонала. 4. Понятие и основные аспекты кадровой политики. 5. Принципы работы с кадрами, методы управления персоналом. 6. Изучение и оценка персонала. 7. Активизация человеческих ресурсов.
6	1. Понятие управления проектом. 2. Роль, признаки и этапы управления проектом. 3. Условия и инструменты успешной реализации проекта.

	4. Процесс и модель реализации проекта.
7	1. Теория управления на современном этапе 2. Перспективные формы управления – организации будущего

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Основная литература.

1. Маслова Е.Л. Теория менеджмента. Дашков и К, 2015. http://www.iprbookshop.ru/17597
2. Агарков А.П. Теория организации. Организация производства. Дашков и К, 2015. http://www.iprbookshop.ru/24819
3. Рятов К. Функциональный менеджмент [Электронный ресурс]: как из хаоса создать порядок, преодолеть неопределенность и добиться успеха. Альпина Паблишер, 2014. http://www.iprbookshop.ru/34794

6.2. Дополнительная литература.

1. Козлов В.В. Психологическое управление в менеджменте. Вузовское образование, 2014. http://www.iprbookshop.ru/18958

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.

1. Федорова Н.В., Минченкова О.Ю.У правление персоналом организации: Учебник. – М.: Кнорус, 2016.
2. Минченкова О.Ю., Федорова Н.В., Царегородцев Ю.Н. Основы менеджмента. Глоссарий по дисциплинам менеджмент-подготовки МосГУ. Вып. 1. М.:, МосГУ, 2012.

6.4. Нормативные правовые документы.

Не используются.

6.5. Интернет-ресурсы.

1. http://www.strategicbusinessinsights.com/vals/presurvey.shtml
2. http://www.vensim.com/download.html
3. http://market-pages.ru/marketing/index.html
4. http://www.elitarium.ru/marketing/povedenie_potrebitelejj/
5. http:/ www. businesspress.ru - Деловая пресса
6. http:/ www. garant.ru - Гарант
7. Справочно-правовая система «Кодекс»
8. Информационно-справочная система «Консультант Плюс»
9. http:/ www. rbc.ru – РосБизнесКонсалтинг (материалы аналитического и обзорного характера)

6.6. Иные источники.

1. Андреева Г.М. Социальная психология: Учебник. – М.: Аспект Пресс, 1997.
2. Ансофф И.Х. Стратегическое управление. – М.: Экономика, 1989.
3. Атаманчук Г. В. Государственное управление: организационно-функциональные вопросы. – М.: Экономика, 2000.
4. Бодди Д., Пэйтон Р. Основы менеджмента: Пер. с англ./Под ред. Ю.Н. Каптуневского. – СПб.: Питер, 1999.
5. Виссема Х. Стратегический менеджмент и предпринимательство: возможности для будущего процветания / Пер. с англ. – М.: Издательство «Финпресс», 2000.

6. Висханский О.С. Стратегическое управление: Учебник. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Гардарика, 1998.
7. Друкер П. Эффективное управление: Пер. с англ. – М.: ФАИР-ПРЕСС, 1998.
8. История менеджмента: Учеб. пособие / Под ред. Д.В. Валового. М.: Инфра-М, 1997.
9. Карданская Н.Л. Принятие управленческого решения: Учебник. – М.: ЮНИТИ, 1999.
10. Кнорринг В.И. Теория, практика и искусство управления: Учебник. – М.: Инфра-М, 1999.
11. Корицкмй Э.Б., Нинцева Г.В., Шетов В.Х. Научный менеджмент: российская история. СПб.: Питер, 1999.
12. Кравченко А.И. История менеджмента: Учеб. пособие. – М.: Академический Проект, 2000.
13. Кунц Г., О Доннел С. Управление: системный и ситуационный анализ управленческих функций. М.: Прогресс, 1981.
14. Литвак Б.Г. Разработка управленческого решения: Учебник. – М.: Дело, 2000.
15. Немов Р.С. Социально-психологический анализ эффективности деятельности коллектива. М.: Педагогика, 1984.
16. Почепцов Г.Г. Теория коммуникаций. – М.: Рефл-Бук, К.: Ваклер, 2001.
17. Томпсон А.А., Стрикленд А.Д. Стратегический менеджмент. Искусство разработки и реализации стратегии: Учебник: Пер. с англ. / Под ред. Л.Г. Зайцева, М.И. Соколовой. М.: ЮНИТИ, Банки и биржи, 1998.
18. Управление – это наука и искусство / А. Файоль, Г Эмерсон, Ф. Тейлор, Г Форд. – М.: Республика, 1992.
19. Бурганова Л.А. Теория управления: Учеб. пособие. – М.: ИНФРА – М, 2005.
20. Граждан В.Д. Теория управления: Учебное пособие. – М.: Гардарики, - 2005.
21. Менеджмент: учеб. пособие для вузов / Под ред. В.И. Подлесных. - 2-е изд., доп. и перераб. - СПб: Бизнес-пресса, 2002.
22. Теория управления. Комлев Е. Б. – М.: МосГУ, 2007.
23. Теория управления: Учебник / Под общ. ред. А.Л. Гапоненко, А.П. Панкрухина. – 2-е изд. – М.: Изд-во РАГС, 20012.

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочим учебным программам дисциплин.

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

Академия проводит постоянную работу по созданию и системному улучшению условий получения образования людьми с ограниченными возможностями здоровья. В настоящее время здания и территории Академии оснащены лифтами для перевозки инвалидов в колясках, порядка 80% аудиторий и компьютерных классов имеют двери, соответствующие требованиям нормативов, оборудованы пандусы при входе в здания, а также внутри учебных корпусов и общежития, имеются специальные туалеты.

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным

неограниченным доступом к нескольким электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам) и к электронной информационно-образовательной среде организации. Электронно-библиотечная система (электронная библиотека) и электронная информационно-образовательная среда обеспечивают возможность доступа обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории организации, так и вне ее.

Академия обеспечена необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения.

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Организован доступ к следующим электронным ресурсам:

Bloomberg

EBSCO Publishing

eLIBRARY.RU

Emerging Markets Information Service

Google Scholar (Google Академия)

IMF eLibrary -

JSTOR

New Palgrave Dictionary of Economics – Электронный словарь

OECD iLibrary

Oxford Handbooks Online

Polpred.com Обзор СМИ

Science Direct - Журналы издательства Elsevier по экономике и эконометрике, бизнесу и финансам, социальным наукам и психологии, математике и информатике

SCOPUS

Web of Science

Wiley Online Library

World Bank Elibrary

Архивы научных журналов NEICON

Интернет-сервис «Антиплагиат»

Система Профессионального Анализа Рынков и Компаний «СПАРК»

ЭБС Издательства "Лань"

ЭБС Юрайт

Электронная библиотека Издательского дома «Гребенников»