

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Искаков Ирлан Жангазыевич Автономная некоммерческая организация высшего образования

Должность: Ректор

«**Университет при Межпарламентской Ассамблее ЕвразЭС**»

Дата подписания: 24.10.2022 17:35:14

Уникальный программный ключ:

a748d5b672796bd7b37612bb23a3449357804892a0d120774ea9def3ef7a2bc0

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Менеджмент в сервисе

(наименование дисциплины)

Направление подготовки _____ **43.03.01 Сервис**

Квалификация выпускника _____ **Бакалавр**

Направленность (профиль) _____ **Сервис транспортных средств**

2022 г.

1. Место дисциплины в структуре образовательной программы, входные требования для освоения дисциплины (при необходимости)

Дисциплина «Менеджмент в сервисе» относится к дисциплинам обязательной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» программы бакалавриата.

2. Объем дисциплины в зачетных единицах

Объем дисциплины составляет 5 зачетных единиц.

3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Раздел 1. Предмет и содержание современного менеджмента: система понятий, основные проблемы и принципы

Общее управление и менеджмент. Категориальный аппарат современного менеджмента. Организация: виды, общие характеристики.

Менеджмент как рациональный феномен и как искусство.

Раздел 2. Основные научные школы и направления в менеджменте

Эволюция управленческой мысли в 20 веке. Общие принципы системы научного управления Ф.У. Тейлора.

Системный, процессный и ситуационный подходы к управлению.

Направления и тенденции развития современного менеджмента.

Раздел 3. Внешняя и внутренняя среда организации

Организация как открытая система. Факторы и переменные внешней и внутренней среды.

Основные переменные внутренней среды организации: цели, структура, задачи, технологии, люди и др.

Раздел 4. Функции управления

Природа и состав функций менеджмента. Планирование. Содержание и сущность планирования. Основные элементы и этапы процесса планирования. Универсальные принципы и основные методы планирования.

Раздел 5. Групповая динамика и лидерство в менеджменте

Проблема группы в менеджменте. Понятие «групповая динамика». Назначение групп с точки зрения организации и индивида. Классификация групп. Контекстуальные и внутренние факторы групповой эффективности. Стадии развития группы. Конфликты и стрессы при групповом взаимодействии. Техники структурирования групповой работы.

4. Методические рекомендации по организации изучения учебной дисциплины

Изучение дисциплины включает контактную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях в форме занятий различных типов в соответствии со спецификой дисциплины и самостоятельную работу обучающихся в объемах соответственно

учебному плану. Контактная работа может проводиться с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

Теоретические занятия

Раздел 1. Предмет и содержание современного менеджмента: система понятий, основные проблемы и принципы

Тема 1. Общее управление и менеджмент. Категориальный аппарат современного менеджмента. Организация: виды, общие характеристики.

Тема 2. Менеджмент как рациональный феномен и как искусство.

Раздел 2. Основные научные школы и направления в менеджменте

Тема 3. Эволюция управленческой мысли в 20 веке. Общие принципы системы научного управления Ф.У. Тейлора.

Тема 4. Системный, процессный и ситуационный подходы к управлению.

Тема 5. Направления и тенденции развития современного менеджмента.

Раздел 3. Внешняя и внутренняя среда организации

Тема 6. Организация как открытая система. Факторы и переменные внешней и внутренней среды.

Тема 7. Основные переменные внутренней среды организации: цели, структура, задачи, технологии, люди и др.

Раздел 4. Функции управления

Тема 8. Природа и состав функций менеджмента. Планирование. Содержание и сущность планирования. Основные элементы и этапы процесса планирования. Универсальные принципы и основные методы планирования.

Раздел 5. Групповая динамика и лидерство в менеджменте

Тема 9. Проблема группы в менеджменте. Понятие «групповая динамика». Назначение групп с точки зрения организации и индивида. Классификация групп. Контекстуальные и внутренние факторы групповой эффективности. Стадии развития группы. Конфликты и стрессы при групповом взаимодействии. Техники структурирования групповой работы.

Практические занятия

Практическое занятие 1. Основные понятия менеджмента и направления менеджмента

Понятие организации. Формальные и неформальные организации. Сложные организации. Характеристики сложных организаций: ресурсы, связь с внешней средой, разделение труда, необходимость управления.

Понятие менеджера (руководителя). Роли руководителей: межличностные, информационные. Роли, связанные с принятием решения. Межличностные роли: главный руководитель, лидер, связующее звено. Информационные роли: приемник информации, распространитель информации, представитель. Роли, связанные с принятием решения: предприниматель, устраняющий нарушения, распределитель ресурсов, ведущий переговоры.

Руководители высшего, среднего и низового звена. Менеджер и предприниматель. Менеджмент и лидерство.

Практическое занятие 2. Современные тенденции развития менеджмента

Ориентация на качество как ведущая проблема развития, рассматриваемая как цель управления, определяющая все его особенности. Управление качеством и качество управления. Возрастание инновационного потенциала менеджмента. Профессионализация управления. Партиципативное управление предприятиями. Дальнейшее развитие видов обучения, переобучения и профессиональной переподготовки менеджеров.

Практическое занятие 3. Школы менеджмента

Возникновение менеджмента как естественное следствие социально-экономического развития общества. Школа научного менеджмента Ф.У. Тейлора. История формирования и основные принципы. Административная школа А. Файоля. Хоторнские эксперименты и формирование школы "человеческих отношений" в менеджменте. Бихевиористская школа менеджмента. Количественная школа управления.

Практическое занятие 4. Системный подход в менеджменте

Сущность системного подхода. Системный подход в менеджменте. Системный подход и количественные методы. Классификация систем. История развития системного подхода в менеджменте. Современные тенденции развития системного подхода. Отечественный и зарубежный опыт.

Практическое занятие 5. Ситуационный подход в менеджменте

Внутренние процессы и внутренние переменные. Методология ситуационного подхода: четырех шаговый процесс. Организационная модель Г. Левита. Целеполагание, концепция организации А. Пригожина.

Практическое занятие 6. Процессный подход в менеджменте

Сущность процессного подхода. Понятие бизнес процесса. Классификация процессов по М. Портеру. Составляющие процессного подхода: выделенный процесс, показатели эффективности, участник бизнес-процесса, регламент процесса, система мотивации.

Практическое занятие 7. Организация как открытая система

Понятие внешней среды организации. Основные характеристики внешней среды: взаимосвязанность факторов внешней среды, сложность, подвижность, неопределенность.

Факторы прямого и косвенного воздействия. Факторы прямого воздействия: поставщики, законы и государственные органы, потребители, конкуренты. Факторы косвенного воздействия: технология, состояние экономики, социокультурные факторы, политические факторы, отношение с местным населением.

Практическое занятие 8. Внутренняя среда организации

Основные переменные внутренней среды организации: цели, структура, задачи, технология, люди.

Понятие цели. Разнообразие целей. Понятие структуры управления. Уровни управления и подразделения. Иерархия организации. Понятие задач. Категории задач: работа с людьми, работа с предметами, работа с информацией. Понятие технологии. Стандартизация. Механизация. Конвейерные линии. Классификация технологий по Вудворду. Классификация технологий по Томпсону. Индивидуальные характеристики человека: способности, предрасположенность, одаренность, потребности, ожидания, восприятие, отношение, ценности. Основные причины, факторы возникновения коррупционного явления. Условия возникновения коррупционного явления в процессе сервисной деятельности. Формирования нетерпимого отношение к коррупционному поведению. . Способы формирования нетерпимого отношение к коррупционному поведению в условиях сервисной деятельности

Практическое занятие 9. Жизненный цикл организации, продукта и технологии

Организация – живой организм. Жизненный цикл организации по И. Адизесу. Жизненный цикл технологии, продукта и рынка. Особенности управления организацией на разных стадиях жизненного цикла.

5. Методические рекомендации для обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Самостоятельная работа обучающихся включает усвоение теоретического материала, подготовку к практическим (семинарским) занятиям, выполнение самостоятельных заданий, изучение литературных источников, использование Internet-данных, изучение нормативно-правовой базы, подготовку к текущему контролю знаний, к промежуточной аттестации.

Вопросы для самоконтроля

1. Понятия «управление» и «менеджмент».
2. Роли менеджера по Г. Минцбергу
3. Школа научного менеджмента
4. Полномочия менеджеров различных уровней управления
5. Внешняя и внутренняя организационная среда
6. Понятие организации. Организация и управление
7. Школа научного управления
8. Административная школа
9. Школа человеческих отношений
10. Поведенческая школа
11. Количественная школа
12. Процессный подход в менеджменте
13. Системный подход в менеджменте
14. Ситуационный подход в менеджменте
15. Организация как функция управления. Характеристики организационной структуры.
16. Подходы к департаментализации. Их достоинства и недостатки.
17. Мотивация. Мотивационный процесс.
18. Оценка организационных структур управления
19. Понятие «мотивации». Необходимость мотивации
20. Контроль как функция управления. Понятие и факторы контроля
21. Виды контроля
22. Методы контроля
23. Контроль как функция управления. Этапы, Фокус организационного контроля, Подходы к контролю, Черты эффективного контроля.
24. Коммуникация и ее особенности. Процесс коммуникации
25. Невербальные коммуникации, их значимость в управлении
26. Коммуникационные барьеры и пути их преодоления
27. Принятие решений. Типы решений и проблем. Уверенность, Риск, Неуверенность и Неопределенность
28. Модели принятия решения
29. Процесс принятия управленческих решений
30. Ситуационная модель принятия решения Врума — Йеттона — Яго
31. Лидерство и власть. Типология власти по Р. Френчу и Б. Рейвену.

32. Теории лидерских качеств: Р. Стогдилл, У. Беннис
33. Концепция лидерского поведения.
34. Понятие корпоративной культуры. Подходы к описанию корпоративной культуры.
35. Национальные факторы в корпоративной культуре. Модель Г. Хофштеде

6. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

6.1 Планируемые результаты обучения, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций

В процессе изучения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы следующие компетенции:

УК-3 - способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК-10- способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению

ОПК-2 - способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью

Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения
ИД-1 (УК-3). Эффективно использует стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде	<i>знает</i>
	РО-1 ИД-1 (УК-3) распределение ролей в команде. Профессиональные и командные роли. Ситуационные теории лидерства; РО-2 ИД-1 (УК-3) основные этапы развития менеджмента; сущность менеджмента (определение, отличие от «управления», цели, задачи и основные принципы);
	<i>умеет</i> РО-3 ИД-1 (УК-3) определять свою роль в команде;
ИД-2 (УК-3). Учитывает особенности поведения групп людей, с которыми работает (взаимодействует), учитывает их в своей деятельности	<i>знает</i>
	РО-1 ИД-2 (УК-3) понятие о коммуникациях и их эффективности в управлении; РО-2 ИД-2 (УК-3) методы принятия решений; виды управленческой деятельности; основные принципы менеджмента.
	<i>умеет</i> РО-3 ИД-2 (УК-3) анализировать особенностей поведения групп людей;
ИД-3 (УК-3). Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом	<i>знает</i>
	РО-1 ИД-3 (УК-3) стратегии, методы и стили разрешения конфликта; поведенческий подход в менеджменте; категориальный аппарат современного менеджмента; школы, направления и тенденции развития современного менеджмента;
	<i>умеет</i> РО-2 ИД-3 (УК-3) эффективно взаимодействовать с другими членами команды РО-3 ИД-3 (УК-3) эффективно обмениваться информацией, знаниями и опытом
ИД-1 (УК-10) Знает основные причины, факторы и условия возникновения	<i>способен</i>
	РО-1 ИД-1 (УК-10) формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению

коррупционного явления в процессе сервисной деятельности	<p><i>умеет</i></p> <p>РО-2 ИД-1 (УК-10) анализировать основные причины, факторы и условия возникновения коррупционного явления в процессе сервисной деятельности</p>
ИД-2 (УК-10) Умеет применять способы формирования нетерпимого отношение к коррупционному поведению в условиях сервисной деятельности	<p>способен</p> <p>РО-1 ИД-2 (УК-10) применять способы формирования нетерпимого отношение к коррупционному поведению</p> <p><i>знает</i></p> <p>РО-2 ИД-2 (УК-10) способы формирования нетерпимого отношение к коррупционному поведению в условиях сервисной деятельности</p>
ИД-1 (ОПК-2). Знает основные функции управления сервисной деятельностью: сущность сервисной деятельности: признаки услуги, объект и субъект сервисной деятельности; жизненный цикл услуг; внутреннюю деятельность исполнителя по оказанию услуги и ее результаты; материально-техническое обеспечение сервисной деятельности; показатели качества услуг по профилю деятельности, управление качеством услуг; инновации в сфере услуг	<p><i>знает</i></p> <p>РО-1 ИД-1 (ОПК-2) сущность сервисной деятельности: признаки услуги, объект и субъект сервисной деятельности;</p> <p>РО-2 ИД-1 (ОПК-2) методы и технологии управления персоналом организации (предприятия);</p> <p><i>умеет</i></p> <p>РО-3 ИД-1 (ОПК-2) управлять сервисной деятельностью организации (предприятия);</p>
ИД-2 (ОПК-2). Применяет основные функции управления сервисной деятельностью. Предприятия, учреждения сферы сервиса в России: особенности организации и функционирования	<p><i>знает</i></p> <p>РО-1 ИД-2 (ОПК-2) понятия «управление» и «менеджмент»; основные функции управления сервисной деятельностью;</p> <p>РО-2 ИД-2 (ОПК-2) особенности организации и функционирования в сфере сервиса;</p> <p><i>умеет</i></p> <p>РО-3 ИД-2 (ОПК-2) осуществлять управление персоналом организации (предприятия).</p>
ИД-3 (ОПК-2). Использует приемы и методы разработки процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя; навыки управления качеством услуг в сервисной деятельности	<p><i>знает</i></p> <p>РО-1 ИД-3 (ОПК-2) приемы и методы разработки процесса сервиса; системный, процессный и ситуационный подходы к управлению;</p> <p><i>умеет</i></p> <p>РО-2 ИД-3 (ОПК-2) использовать в практической деятельности управление качеством услуг в сервисной деятельности.</p>

6.2 Перечень оценочных материалов

Оценочные материалы представляют собой задания для выполнения обучающимся, позволяющие ему приобрести теоретические знания, практически умения (навыки) и опыт, а также решать задачи, связанные с будущей профессиональной деятельностью. Включают в себя задания для текущего контроля уровня успеваемости, оценивающие ход освоения учащимися дисциплины, и задания для промежуточной аттестации обучающихся, обеспечивающие оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине.

Примерные задания для проведения текущего контроля успеваемости

Темы докладов

1. Роль и место управленческих знаний в практической деятельности
2. Эволюция и основные достижения управленческой мысли.
3. Ф. Тейлор – основоположник научного менеджмента.
4. А. Файоль – основоположник административной школы управления.
5. Э. Мэйо и доктрина человеческих отношений.
6. Поведенческий подход в менеджменте.
7. Системный подход в менеджменте.
8. Ситуационный подход в менеджменте.
9. Функции менеджмента: понятие, основные характеристики.
10. Сущность и функции стратегического планирования.
11. Процесс стратегического планирования и его основные элементы.
12. Инструменты и методы планирования.
13. Организационные структуры управления.
14. Проектирование организационной структуры.
15. Методы проектирования организационных структур управления.
16. Сущность и необходимость контроля.
17. Инструменты и методы контроля.
18. Предварительный, текущий и заключительный контроль.
19. Принятие решений.
20. Факторы, влияющие на процесс принятия решений.
21. Факторы, влияющие на выбор варианта действий при принятии решений.
22. Модели и методы принятия решений.
23. Методы оптимизации решений.
24. Элементы и этапы процесса коммуникаций.
25. Организационные и межличностные коммуникации.
26. Организация взаимодействия и полномочия в менеджменте.
27. Внешняя и внутренняя среда организации.
28. Мотивация деятельности в менеджменте.
29. Содержательные теории мотивации.
30. Процессуальные теории мотивации.
31. Коммуникации в менеджменте.
32. Проектирование работы в организации.
33. Программы и методы стимулирования эффективной деятельности работников.
34. Мотивы и потребности людей в организации.
35. Группы и команды в организации.

36. Групповая динамика и лидерство в менеджменте.
37. Команда и организации и основные закономерности ее формирования.
38. Личность и организация.
39. Личность менеджера.
40. Ролевой и личностный аспекты взаимодействия человека и организации.
41. Лидерство в менеджменте.
42. Основные теории происхождения лидерства.
43. Стили лидерства и его влияние на взаимоотношения в коллективе.
44. Ситуационные теории лидерства.
45. Формы власти и стратегии влияния в организации.
46. Управление конфликтами в организации.
47. Методы и стили разрешения конфликта.
48. Стратегии управления конфликтом.
49. Культура организации, ее формирование и роль в эффективном управлении.
50. Основные модели организационных культур.
51. Социальная ответственность и этика менеджмента.
52. Инновационный потенциал менеджмента.
53. Классические теории организации.
54. Организационная концепция «человеческих отношений».
55. Менеджмент как наука и искусство.
56. Управление по целям.
57. Особенности менеджмента в Японии.
58. Особенности американского менеджмента.
59. Особенности скандинавского менеджмента.
60. Гуманизация современного управления.

Задания для контрольного тестирования

1. Какими чертами характера должен обладать такой архетип управляющего как «администратор»?
 - (A) Быть общительным и уметь вдохновлять людей на максимальную самоотдачу
 - (B) Иметь аналитический склад ума
 - (C) Быть предельно объективным и полагаться на факты и логику
 - (D) методичность в работе, прогнозирование будущего
2. Какие основные факторы участвуют в модели мотивации Виктора Врума?
 - (A) Потребность в уважении к себе, самоутверждение и в принадлежности к социальной группе
 - (B) Сложность и напряженность работы и уровень вознаграждения
 - (C) Ожидание возможности результата, ожидание возможного вознаграждения от этого результата и ожидание ценности вознаграждения
 - (D) гигиенические факторы, факторы, связанные с характером и существом работы
3. Реальное влияние при управлении по целям имеют руководители
 - (A) Среднего уровня
 - (B) Низшего уровня
 - (C) Высшего, среднего и низшего уровня
 - (D) высшего уровня
4. Укажите, что характерно для японской компании «Сони» в отношениях между руководителями и подчиненными?

(A) По возможности желательно, чтобы человек всю свою жизнь остался на одном рабочем месте, где он приобретает определенный опыт, что соответственно повышает эффективность работы

(B) Отсутствие дифференцированного отношения к людям

(C) Для успешной работы в компании важно, какое учебное заведение закончил сотрудник и с какими отметками

(D) при всех положительных качествах свободы дискуссии в большой компании она нарушает режим работы

5. Как следует отнестись к накоплению информации о проблеме?

(A) Чем больше информация, тем лучше

(B) Избыток информации также вреден, как и ее недостаток

(C) Получение максимума информации о проблеме – обязанность руководителя

(D) избыточный объем информации – залог успеха

6. Какая из человеческих потребностей является главной по теории мотивации Макклелланда?

(A) Успех

(B) Деньги

(C) Свобода

(D) безопасность

7. Основные функции управления

(A) Планирование, контроль

(B) Планирование, организация, мотивация, контроль

(C) Организация, мотивация

(D) организация, мотивация, контроль

8. В качестве примера многозвенной технологии (классификация Томпсона) может являться:

(A) Сборочная линия массового производства

(B) Банковское дело

(C) Страхование

(D) сетевой график

9. Пределом использования автоматизации является

(A) Ограниченность наших знаний

(B) Квалификационный уровень обслуживающего персонала

(C) Невозможность исключения непредвиденных ситуаций

(D) несовершенство техники

10. Чем характеризуется компромисс при принятии решения?

(A) Установление некоего среднего в результате спора двух сотрудников

(B) Уменьшением выгоды в одной области с целью уменьшения нежелательных последствий в другом

(C) Принятием решения аудитивно, учитывающего мнения всех заинтересованных сторон

(D) уменьшением выгоды

11. Что такое «Социотехническая система» организации с высокой технологией производства?

(A) Всеобщая компьютеризация производства

(B) Развитие социальной сферы

(C) Профессиональный рост работников

(D) интегрирование персонала и технологии, делегирование ответственности за конечный результат

12. Целью планирования деятельности организации является

- (A) Обоснование затрат
- (B) Обоснование сроков
- (C) Определение целей, сил и средств
- (D) обоснование численности работников

13. Основное отличие открытой системы от закрытой заключается в

- (A) Отсутствии упорядоченного взаимодействия между отдельными подсистемами
- (B) Наличии взаимодействия отдельных подсистем с внешним миром
- (C) Замкнутости элементов системы самих на себя
- (D) наличии взаимодействия с внешней средой

14. Что относится к категории «внутреннего вознаграждения»?

- (A) Зарплата
- (B) Карьера
- (C) Сама работа
- (D) признание окружения

15. Основным правилом при определении уровня зарплаты является:

- (A) Определенный законом минимальный уровень
- (B) Определенная штатным расписанием ставка
- (C) Уровень оплаты в фирмах конкурентах
- (D) абсолютно точное и объектное определение характера

16. Основным в управлении по целям является выработка целей

- (A) Сверху вниз по цепи инстанций
- (B) Снизу вверх
- (C) Снизу вверх и сверху вниз
- (D) по матричной схеме

17. Определите основные характеристики внешней среды для организации

- (A) Все перечисленное
- (B) Взаимосвязанность факторов, сложность
- (C) Сложность и подвижность
- (D) взаимосвязанность и неопределенность

18. Для чего осуществляется делегирование своих полномочий другим руководителям?

- (A) Для оптимального решения комплексной задачи
- (B) Для сохранения «группового» стиля работы
- (C) Для проверки квалификации рабочих
- (D) все перечисленное

19. Какой из перечисленных ниже методов распределения обязанностей в организации принят по функциональному признаку?

- (A) Созданы филиалы предприятия в пяти городах
- (B) Созданы отделы по производству, маркетингу, кадрам, финансовым вопросам
- (C) Созданы цеха на предприятии по производству печенья, шоколадных конфет, карамели
- (D) созданы отделы на предприятии, равные по численности

20. Технология непрерывного производства обычно применяется при производстве такой продукции как

- (A) Выпуск легковых автомобилей

- (B) Производство военной авиатехники
- (C) Строительство судов уровня
- (D) переработка нефти, выплавка чугуна

Примерные задания для проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Список экзаменационных вопросов

РО-1 ИД-1 (УК-3)

1. Распределение ролей в команде. Профессиональные и командные роли.
2. Ситуационные теории лидерства
3. Элементы и этапы процесса коммуникаций.
4. Организационные и межличностные коммуникации.
5. Организация взаимодействия и полномочия в менеджменте.

РО-2 ИД-1 (УК-3)

1. Основные этапы развития менеджмента.
2. Сущность менеджмента (определение, отличие от «управления», цели, задачи и основные принципы).
3. Менеджмент как наука и практика управления.
4. Административная школа управления.
5. Субъекты и объекты менеджмента.
6. Уровни аппарата управления и их функции.
7. Общее понятие о функциях менеджмента.
8. Планирование и его сущность. Формы и виды внутрифирменного планирования.
9. Стратегическое планирование. Цель и миссия организации.
10. Процесс стратегического планирования.
11. Реализация стратегического плана.
12. Оперативное и текущее планирование.
13. Стратегическое управление (понятие, содержание, виды стратегий).
14. Суть и содержание функции «организация».

РО-3 ИД-1 (УК-3)

1. Определение своей роли в команде
2. Делегирование полномочий.
3. Типы полномочий административного аппарата.
4. Построение и выбор структуры организаций.
5. Линейно-функциональная организационная структура.
6. Линейно-штабная организационная структура.
7. Дивизиональная организационная структура.
8. Проектная и матричная структура организации.
9. Сущность и необходимость контроля.
10. Виды контроля.
11. Поведенческие аспекты и характеристики эффективного контроля.

РО-1 ИД-2 (УК-3)

1. Понятие о коммуникациях и их эффективности в управлении.
2. Элементы и этапы процесса коммуникации.
3. Содержание и стадии процесса принятия управленческих решений. Факторы, влияющие на процесс принятия решений.
4. Виды решений и их краткая характеристика.

РО-2 ИД-2 (УК-3)

1. Методы принятия решений.
2. Внешняя среда организации и ее роль в процессе принятия решений.
3. Внутренняя среда организации и ее роль в процессе принятия решений.

РО-3 ИД-2 (УК-3)

1. Анализ особенностей поведения групп людей.
2. Эффективность работы группы (контекстуальные и внутренние факторы).
3. Техники повышения эффективности групповой работы.
4. Конфликт и его основные характеристики.
5. Управление конфликтом.
6. Ситуационный подход в менеджменте.
7. Основные формы власти и влияния.
8. Проектирование работы.
9. Системный подход в менеджменте.
10. Основные модели организационных культур.
11. Содержательные теории мотивации.
12. Процессуальные теории мотивации.

РО-1 ИД-3 (УК-3)

1. Стратегии, методы и стили разрешения конфликта.
2. Поведенческий подход в менеджменте.
3. Основные подходы в понимании происхождения лидерства.
4. Процессный подход в менеджменте.
5. Исследование стилей лидерства в школе групповой динамики.
6. Управление менеджером своей нагрузкой и своим временем.
7. Основы и источники власти в организации.
8. Психологические требования к личности руководителя.
9. Структура и динамика развития конфликта.
10. Основные источники власти.

РО-2 ИД-3 (УК-3)

1. Эффективность взаимодействия с другими членами команды
2. Влияние стиля руководства на развитие взаимоотношений в коллективе.
3. Понятие социально-психологического климата коллектива.
4. Стадии развития группы.
5. Организационная культура: сущность, функции, элементы, технология.
6. Доктрина человеческих отношений.
7. Управление стрессом.
8. Групповая динамика. Группы и команды.
9. Этика и культура менеджмента.

РО-3 ИД-3 (УК-3)

1. Эффективный обмен информацией, знаниями и опытом
2. Виды управленческой деятельности.
3. Основные принципы менеджмента.
4. Преграды в коммуникациях.
5. Структура рационального решения.
6. Управленческие роли по Г. Минцбергу.
7. Школа научного управления.
8. Типы команд в организации.

РО-1 ИД-1 (ОПК-2)

1. Сущность сервисной деятельности: признаки услуги, объект и субъект сервисной деятельности.

РО-2 ИД-1 (ОПК-2)

1. Методы и технологии управления персоналом организации (предприятия).
2. Контроль как функция управления. Понятие и факторы контроля.
3. Виды контроля. Методы контроля
4. Контроль как функция управления.

РО-3 ИД-1 (ОПК-2)

1. Управление сервисной деятельностью организации (предприятия).

РО-1 ИД-2 (ОПК-2)

1. Понятия «управление» и «менеджмент».
2. Основные функции управления сервисной деятельностью.

РО-2 ИД-2 (ОПК-2)

1. Особенности организации и функционирования в сфере сервиса.
2. Профессионализация управления. Дальнейшее развитие видов обучения, переобучения и профессиональной переподготовки менеджеров.

РО-3 ИД-2 (ОПК-2)

1. Управление персоналом организации (предприятия).
2. Характеристики сложных организаций: ресурсы, связь с внешней средой, разделение труда, необходимость управления.

РО-1 ИД-3 (ОПК-2)

1. Приемы и методы разработки процесса сервиса; системный, процессный и ситуационный подходы к управлению.

РО-2 ИД-3 (ОПК-2)

1. Управление качеством услуг в сервисной деятельности.
2. Понятие структуры управления. Уровни управления и подразделения.
3. Иерархия организации. Понятие задач.
4. Категории задач: работа с людьми, работа с предметами, работа с информацией.

РО-1 ИД-1 (УК-10)

1. Основные причины, факторы возникновения коррупционного явления

РО-2 ИД-1 (УК-10)

1. Условия возникновения коррупционного явления в процессе сервисной деятельности

РО-1 ИД-2 (УК-10)

1. Формирования нетерпимого отношении к коррупционному поведению

РО-2 ИД-2 (УК-10)

1. Способы формирования нетерпимого отношении к коррупционному поведению в условиях сервисной деятельности

6.3. Шкала оценивания результатов промежуточной аттестации и критерии выставления оценок

Для оценивания результатов промежуточной аттестации применяется шкала оценивания, включающая следующие оценки: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Экзамен. Критерии выставления оценок

На экзамен выносятся вопросы, охватывающие все содержание учебной дисциплины.

Знания обучающихся оцениваются путем выставления по результатам ответа обучающегося итоговой оценки «отлично», либо «хорошо», либо «удовлетворительно», либо «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» при приеме экзамена выставляется в случае:

- полного, правильного и уверенного изложения обучающимся учебного материала по каждому из вопросов билета;
- уверенного владения обучающимся понятийно-категориальным аппаратом учебной дисциплины;
- логически последовательного, взаимосвязанного и правильно структурированного изложения обучающимся учебного материала, умения устанавливать и прослеживать причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь в вопросах билета;
- приведения обучающимся надлежащей аргументации, наличия у обучающегося логически и нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам билета;
- лаконичного и правильного ответа обучающегося на дополнительные вопросы преподавателя.

Оценка «хорошо» при приеме экзамена выставляется в случае:

- недостаточной полноты изложения обучающимся учебного материала по отдельным (одному или двум) вопросам билета при условии полного, правильного и уверенного изложения учебного материала по, как минимум, одному вопросу билета;
- допущения обучающимся незначительных ошибок и неточностей при изложении учебного материала по отдельным (одному или двум) вопросам билета;
- допущения обучающимся незначительных ошибок и неточностей при использовании в ходе ответа отдельных понятий и категорий дисциплины;
- нарушения обучающимся логической последовательности, взаимосвязи и структуры изложения учебного материала по отдельным вопросам билета, недостаточного умения обучающегося устанавливать и прослеживать причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь в вопросах билета;
- приведения обучающимся слабой аргументации, наличия у обучающегося недостаточно логически и нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам билета;
- допущения обучающимся незначительных ошибок и неточностей при ответе на дополнительные вопросы преподавателя.

Любой из указанных недостатков или их определенная совокупность могут служить основанием для выставления обучающемуся оценки «хорошо».

Оценка «удовлетворительно» при приеме экзамена выставляется в случае:

- невозможности изложения обучающимся учебного материала по любому из вопросов билета при условии полного, правильного и уверенного изложения учебного материала по как минимум одному из вопросов билета;
- допущения обучающимся существенных ошибок при изложении учебного материала по отдельным (одному или двум) вопросам билета;
- допущении обучающимся ошибок при использовании в ходе ответа основных понятий и категорий учебной дисциплины;
- существенного нарушения обучающимся или отсутствия у обучающегося логической последовательности, взаимосвязи и структуры изложения учебного материала, неумения обучающегося устанавливать и прослеживать причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь в вопросах билета;
- отсутствия у обучающегося аргументации, логически и нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам билета;
- невозможности обучающегося дать ответы на дополнительные вопросы преподавателя.

Любой из указанных недостатков или их определенная совокупность могут служить основанием для выставления обучающемуся оценки «удовлетворительно».

Оценка «неудовлетворительно» при приеме экзамена выставляется в случае:

- отказа обучающегося от ответа по билету с указанием, либо без указания причин;
- невозможности изложения обучающимся учебного материала по двум или всем вопросам билета;
- допущения обучающимся существенных ошибок при изложении учебного материала по двум или всем вопросам билета;
- скрытное или явное использование обучающимся при подготовке к ответу нормативных источников, основной и дополнительной литературы, конспектов лекций и иного вспомогательного материала, кроме случаев специального указания или разрешения преподавателя;
- невладения обучающимся понятиями и категориями данной дисциплины;
- невозможность обучающегося дать ответы на дополнительные вопросы преподавателя;

Любой из указанных недостатков или их совокупность могут служить основанием для выставления обучающемуся оценки «неудовлетворительно».

Обучающийся имеет право отказаться от ответа по выбранному билету с указанием, либо без указания причин и взять другой билет. При этом с учетом приведенных выше критериев оценка обучающемуся должна быть выставлена на один балл ниже заслуживаемой им.

Дополнительные вопросы могут быть заданы обучающемуся в случае:

- необходимости конкретизации и изложенной обучающимся информации по вопросам билета с целью проверки глубины знаний отвечающего по связанным между собой темам и проблемам;
- необходимости проверки знаний обучающегося по основным темам и проблемам курса при недостаточной полноте его ответа по вопросам билета.

При проведении промежуточной аттестации в форме тестирования с использованием шкалы, включающей оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно», оценивание результата проводится следующим образом:

«Отлично» - получают обучающиеся в том случае, если верные ответы составляют от 80% до 100% от общего количества

«Хорошо» - получают обучающиеся в том случае, если верные ответы составляют от 71 до 79% от общего количества;

«Удовлетворительно» - получают обучающиеся в том случае, если верные ответы составляют 50 –70 % правильных ответов;

«Неудовлетворительно» - работа, содержащая менее 50% правильных ответов.

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература:

1. Герчикова, И.Н. Менеджмент : учебник / И.Н. Герчикова. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 510 с. : табл., схемы - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01095-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114981>.

2. Герчикова, И.Н. Менеджмент: практикум : учебное пособие / И.Н. Герчикова. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 799 с. : табл., граф., схемы - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр. в кн. - ISBN 5-238-00889-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115014> .

Дополнительная литература:

1. Акмаева, Р.И. Менеджмент : учебник / Р.И. Акмаева, Н.Ш. Епифанова, А.П. Лунев. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2018. - 442 с. : табл., ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-9631-6; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=491959>

2. Ким, С.А. Теория управления : учебник / С.А. Ким. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. - 240 с. : ил. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02373-6; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453271>

3. Козырев, М.С. Методы принятия управленческих решений : учебник / М.С. Козырев. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2018. - 158 с. : ил., табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-2754-9; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=493936>

4. Семенов, А.К. История управленческой мысли : учебник / А.К. Семенов, В.И. Набоков. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. - 276 с. : схем., табл. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр.: с. 259-262 - ISBN 978-5-394-02981-3; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495725>

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины

1. <http://biblioclub.ru/> – электронная библиотечная система «Университетская библиотека Онлайн»

2. <http://www.iprbookshop.ru/> – электронная библиотечная система IPR BOOKS

3. <http://www.yurist.ru>

4. <http://www.garant.ru> – ГАРАНТ: [Информационно-правовой портал]

5. Справочная правовая система Консультант Бизнес: Версия Проф

Профессиональные базы данных в составе СПС Консультант:

- Законодательство Санкт-Петербурга и Ленинградской области

- Международное право

9. Лицензионное программное обеспечение

- 1С Предприятие 8 (комплект для обучения в высших и средних учебных учреждениях)
- Autodesk AutoCAD 2019
- Autodesk 3ds MAX 2019
- ArchiCAD 23
- Unity 3D
- IBM SPSS Statistics Base Campus Edition
- Veyon
- Notepad++ 7.5.8
- Oracle Java SE 8u181
- Visual Studio Community 2017
- Python 3.5.6
- Scala 2.12.6
- Kotlin 1.2.71
- Dr.Web Desktop Security Suite (Комплексная защита)
- Project Expert 7 for Windows
- MS Windows 7 Профессиональная
- MS Windows 10 Pro
- MS Office 2010
- VS Office 2013
- MS Office 2016
- Moodle 3.8.2.

10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

В зависимости от вида проводимых учебных занятий и форм осуществления образовательной деятельности по соответствующей образовательной программе используется следующее материально-техническое обеспечение дисциплины:

- учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа (укомплектованные специализированной мебелью и оборудованные техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории, а также имеющие наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочим программам дисциплин);
- учебные аудитории для проведения практических занятий (с типовым оборудованием, обеспечивающим применение современных информационных технологий, и наглядными пособиями);
- компьютерные классы с демонстрационно-обучающими и обучающе-контролирующими возможностями, доступом к базам данных и Интернет;
- учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций;
- учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации;

- помещения для самостоятельной работы обучающихся (оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации);

- библиотека (имеющая читальные залы и рабочие места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и Интернет).

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья форма проведения занятий по дисциплине устанавливается образовательной организацией с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья. При определении формы проведения занятий с обучающимся-инвалидом образовательная организация должна учитывать рекомендации, данные по результатам медико-социальной экспертизы, содержащиеся в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда. При необходимости для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья создаются специальные рабочие места с учетом нарушенных функций и ограничений жизнедеятельности. При необходимости обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечиваются печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.