

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет
им. Н.И. Лобачевского»**

Факультет социальных наук

УТВЕРЖДЕНО

решением Ученого совета ННГУ

протокол № 6 от 31.05.2023 г.

Рабочая программа дисциплины

Клиентоориентированность и управление персоналом в сфере услуг

Уровень высшего образования

Бакалавриат

Направление подготовки / специальность

38.03.03 - Управление персоналом

Направленность образовательной программы

Управление и развитие персонала организации

Форма обучения

очная

г. Нижний Новгород

2023 год начала подготовки

1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.В.28 Клиентоориентированность и управление персоналом в сфере услуг относится к части, формируемой участниками образовательных отношений образовательной программы.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства	
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	Для текущего контроля успеваемости	Для промежуточной аттестации
ПК-8: Способен осуществлять поиск оптимального решения актуальных проблем управления персоналом	<p>ПК-8.1: Может выявлять и описывать актуальные проблемы управления персоналом, определять пути их решения.</p> <p>ПК-8.2: Осуществляет анализ ситуационных характеристик системы управления персоналом организации, использует его для поиска путей решения проблем.</p> <p>ПК-8.3: Разрабатывает предложения по решению проблем управления персоналом на основе теоретического и (или) эмпирического исследования.</p>	<p>ПК-8.1:</p> <p>Знать:</p> <p>1) методологические принципы изучения и решения актуальных прикладных проблем управления персоналом;</p> <p>2) принципы и методы проведения прикладных исследований управления персоналом;</p> <p>3) принципы разработки управленческих решений на основе прикладных исследований в управлении персоналом.</p> <p>Уметь:</p> <p>1) описывать и оценивать актуальные прикладные проблемы управления персоналом;</p> <p>2) проводить прикладные исследования по локальным проблемам управления персоналом в конкретных организациях;</p> <p>3) предлагать проекты управленческих решений по локальным проблемам управления персоналом.</p> <p>Владеть:</p> <p>1) методологическими принципами проведения локальных прикладных исследований управления персоналом;</p>	<p>Опрос</p> <p>Реферат</p>	<p>Зачёт:</p> <p>Контрольные вопросы</p>

		<p>2) методами и технологиями проведения локальных прикладных исследований управления персоналом и анализа результатов.</p> <p>ПК-8.2:</p> <p>Знать:</p> <p>1) методологию ситуационного анализа в практике организационных исследований;</p> <p>2) принципы и методы ситуационного анализа проблем управления персоналом в организации;</p> <p>3) принципы разработки управленческих решений на основе ситуационного анализа.</p> <p>Уметь:</p> <p>1) проводить ситуационный анализ в сфере управления персоналом;</p> <p>2) описывать проблему и находить её решение с помощью ситуационного анализа.</p> <p>Владеть:</p> <p>1) методологическими принципами ситуационного анализа в сфере управления персоналом;</p> <p>2) способами проведения ситуационного анализа.</p> <p>ПК-8.3:</p> <p>Знать:</p> <p>1) принципы и способы анализа результатов исследований по проблемам управления персоналом для выработки практических рекомендаций;</p> <p>2) основы научной аргументации практических рекомендаций в сфере управления персоналом;</p> <p>3) принципы и правила внедрения результатов исследований управления персоналом.</p> <p>Уметь:</p>		
--	--	--	--	--

		<p>1) анализировать результаты исследований проблем управления персоналом;</p> <p>2) разрабатывать практические рекомендации на основе исследований проблем управления персоналом;</p> <p>3) разрабатывать предложения по внедрению результатов исследований управления персоналом.</p> <p>Владеть:</p> <p>1) принципами анализа результатов исследований проблем управления персоналом;</p> <p>2) принципами разработки предложений и практических рекомендаций по итогам анализа результатов исследований проблем управления персоналом.</p>		
ДПК-4: Способен выполнять социальную работу с персоналом организации в соответствии с корпоративной социокультурной политикой компании	<p>ДПК-4.1: Изучает и оценивает культурные и социальные механизмы профессиональной деятельности, использует это в практической работе с персоналом.</p> <p>ДПК-4.2: Выполняет социальную работу с персоналом по формированию культуры общения, межличностного взаимодействия и эффективной коммуникации.</p> <p>ДПК-4.3: Разрабатывает и реализует программы развития корпоративной культуры и внедрения социокультурной политики на основе социальных и этических норм, а также корпоративных ценностей.</p>	<p>ДПК-4.1:</p> <p>Знать:</p> <p>1) теоретические представления о роли социальных и культурных факторов в функционировании организации;</p> <p>2) теоретические представления о социальных факторах труда и профессиональной деятельности;</p> <p>3) теорию и практику деятельности организации в социальной сфере.</p> <p>Уметь:</p> <p>1) анализировать роль внутренних социальных факторов в работе организации;</p> <p>2) анализировать деятельность организации в социальной сфере;</p> <p>3) применять в практике управления персоналом теоретических представлений о роли социальных факторов в менеджменте.</p>	Опрос Реферат	Зачёт: Контрольные вопросы

		<p><i>Владеть:</i></p> <p><i>1) анализом роли социальных и культурных факторов в профессиональной деятельности;</i></p> <p><i>2) анализом социальных условий деятельности организации.</i></p> <p><i>ДПК-4.2:</i></p> <p><i>Знать:</i></p> <p><i>1) теорию и практику межличностного взаимодействия в трудовых коллективах;</i></p> <p><i>2) теорию и практику формирования культуры общения, межличностного взаимодействия и эффективной коммуникации;</i></p> <p><i>3) теорию и практику преодоления барьеров в общении, проблем в межличностном взаимодействии.</i></p> <p><i>Уметь:</i></p> <p><i>1) выполнять социальную работу с персоналом по формированию культуры общения;</i></p> <p><i>2) выполнять работу с персоналом по оптимизации межличностного взаимодействия;</i></p> <p><i>3) выполнять работу с персоналом по решению проблем общения и эффективной коммуникации.</i></p> <p><i>Владеть:</i></p> <p><i>1) методами социальной работы с персоналом;</i></p> <p><i>2) методами и способами эффективного общения;</i></p> <p><i>3) методами и способами решения проблем коммуникации.</i></p> <p><i>ДПК-4.3:</i></p> <p><i>Знать:</i></p> <p><i>1) теоретические основы ценностного подхода в практике управления;</i></p> <p><i>2) теорию и практику</i></p>		
--	--	---	--	--

		<p>формирования и развития организационной (корпоративной) культуры;</p> <p>3) теорию и практику формирования социокультурной политики работы с персоналом организации.</p> <p>Уметь:</p> <p>1) разрабатывать и внедрять программы управления персоналом на основе ценностного подхода;</p> <p>2) разрабатывать предложения по формированию организационной (корпоративной) культуры;</p> <p>3) разрабатывать предложения по формированию социокультурной политики управления персоналом.</p> <p>Владеть:</p> <p>1) принципами ценностного подхода в менеджменте;</p> <p>2) принципами и методами формирования организационной (корпоративной) культуры;</p> <p>3) принципами и методами формирования социокультурной политики организации.</p>		
--	--	---	--	--

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная
Общая трудоемкость, з.е.	2
Часов по учебному плану	72
в том числе	
аудиторные занятия (контактная работа):	
- занятия лекционного типа	16
- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	16
- КСР	1
самостоятельная работа	39
Промежуточная аттестация	0
	зачёт

3.2. Содержание дисциплины

(структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и виды учебных занятий)

Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины	Всего (часы)	в том числе			
		Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них			Самостоятельная работа обучающегося, часы
		Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа (практические занятия/ лабора торные работы), часы	Всего	
	о ф о	о ф о	о ф о	о ф о	о ф о
Основные тенденции развития сферы услуг. Место услуг в мировой экономике. Факторы, определяющие новую роль услуг в современном обществе.	4	2	0	2	2
Характеристика понятий "услуга" и "сфера услуг". Сфера услуг: её функциональное назначение, секторальный и отраслевой состав и субъекты деятельности. Понятие и сущность услуги. Классификация услуг.	8	2	2	4	4
Характеристика сервисной системы. Понятие сервисной системы и её моделирование. Характеристика основных элементов сервисной системы.	8	4	0	4	4
Проектирование сервисной системы. Основные подходы к проектированию сервисной системы. Их взаимосвязь с особенностями услуг и требованиями к ресурсному обеспечению. Сервисный план.	17	2	6	8	9
Основные подходы к согласованию спроса и предложения на предприятиях сферы услуг. Специфика управления мощностью предприятия сферы услуг. Средства обеспечения гибкости мощностей. Использование моделей массового обслуживания для управления мощностью предприятия услуг. Основные подходы к управлению спросом и предложением.	4	2	0	2	2
Место качества услуг в реализации целей предприятия сферы услуг. Современная трактовка «качества» услуги. Подходы и инструменты к оценке качества услуги: «модель разрывов» и методика «SERVQUAL».	4	2	0	2	2
Маркетинговый комплекс в сфере услуг. Состав маркетингового комплекса в сфере услуг и характеристика его элементов. Понятие и алгоритм разработки концепции услуги.	14	2	4	6	8
Концепции маркетинга, используемые в сфере услуг. Понятия и взаимосвязь внешнего маркетинга, внутреннего маркетинга и маркетинга взаимоотношений в сфере услуг. Формы и методы формирования партнерских отношений. Методы формирования лояльности потребителей. Предпосылки использования и особенности некоммерческого и социального маркетинга.	6	0	2	2	4
Основные подходы к управлению персоналом на предприятии сферы услуг. Особенности использования трудовых ресурсов на предприятиях сферы услуг. Роль контактного персонала в обеспечении качества услуги. Методы формирования лояльности персонала.	6	0	2	2	4
Аттестация	0				
КСР	1			1	
Итого	72	16	16	33	39

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используются:

- открытый онлайн-курс МООС "Клиентоориентированность и управление персоналом в сфере услуг".

Иные учебно-методические материалы: Самостоятельная работа по дисциплине предусматривает следующие виды учебной деятельности:

- 1) самостоятельную подготовку к практическим занятиям;
- 2) самостоятельное выполнение специальных заданий с проверкой в рамках текущего контроля успеваемости.

Самостоятельная подготовка к практическим занятиям включает следующее:

- а) чтение разделов учебника в соответствии с заданием преподавателя по теме занятия;
- б) формулировку ответов на контрольные вопросы, обозначенные преподавателем, по теме занятия;
- в) рассмотрение проблемных и дискуссионных вопросов по предмету дисциплины с сопоставлением различных мнений и выработкой собственной позиции. Дискуссионные вопросы обозначаются преподавателем или выделяются самим студентом. Они обсуждаются на занятиях соответствующей тематики.

Для формирования компетенций предусмотрено самостоятельное выполнение учебной работы соответствующего профиля и их проверка в рамках текущего контроля успеваемости.

Формат самостоятельной работы определяется типом оценочного средства текущего контроля успеваемости (раздел 5).

Задания выполняются письменно в соответствии с требованиями, обозначенными преподавателем в начале прохождения дисциплины. Задания должны быть выполнены в полном объёме. Оценка сформированности компетенции от содержания выполненных заданий, полноты раскрытия вопроса, допущенных ошибок и недочётов, выраженности авторской позиции. Задания выполняются строго к указанному преподавателем сроку, в противном случае они считаются не выполненными. Оценка сформированности компетенций по выполнению заданий самостоятельной работы, полученная в рамках текущего контроля успеваемости, может быть учтена на промежуточной аттестации.

5. Фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

5.1 Типовые задания, необходимые для оценки результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости с указанием критериев их оценивания:

5.1.1 Типовые задания (оценочное средство - Опрос) для оценки сформированности компетенции ПК-8

1. Организация как социальная система: её особенности и системообразующие факторы. Классификация организаций по различным признакам. Модели организаций как объектов управления: закрытые системы, открытые системы
2. Основные подходы к определению понятию «менеджмент». Основные виды разделения управленческого труда: сущность, содержание. Новая парадигма организации управления в России и за рубежом
3. Сущность, задачи, принципы и методы планирования. Система планов организации
4. Мотивация персонала с позиции содержательных теорий (теории Маслоу, Мак-Клелланда, Герцберга), использование в практике управления организацией
5. Мотивация персонала с позиции процессуальных теорий (теории ожидания, справедливости, Портера-Лоулера), использование в практике управления организацией

6. Контроль как функция менеджмента. Виды контроля. Условия эффективности контроля
7. Современные школы менеджмента: общая характеристика. Процессный подход к менеджменту. Системный подход к менеджменту. Ситуационный подход к менеджменту
8. Цели и задачи в системе современного менеджмента. Цели организации: типология, предъявляемые требования. Дерево целей. Общая характеристика концепции управления по целям
9. Внутренняя среда фирмы и ее основные элементы. Внешняя среда фирмы: характеристика, основные элементы
10. Линейная, линейно-штабная и линейно-функциональные организационные структуры: достоинства, недостатки, особенности применения
11. Функциональная и матричная организационные структуры: достоинства, недостатки, особенности применения
12. Организационная и корпоративная культура: понятие, структура и содержание. Управление культурой
13. Сущность, элементы и методы проектирования организации. Оценка эффективности организационных решений
14. Коммуникации в современной фирме: сущность, элементы и этапы коммуникационного процесса. Основные виды коммуникаций. Трудности в развитии коммуникаций и пути улучшения системы коммуникаций в современной фирме
15. Подготовка, принятие и реализация управленческого решения как функция менеджмента. Общая характеристика процесса принятия управленческих решений. Основные методы подготовки и оптимизации управленческих решений
16. Методы коллективного решения проблем: их сущность, достоинства и недостатки
17. Конфликты в организациях: сущность, природа, влияние на результаты работы персонала фирмы. Причины и последствия конфликтов в организациях. Способы разрешения конфликтных ситуаций в коллективе
18. Управление организационными изменениями. Преодоление сопротивления персонала фирмы изменениям
19. Власть и влияние в организации: основные формы власти, лидерство
20. Полномочия и факторы их распределения. Делегирование полномочий в процессах управления. Организационные формы инновационной деятельности: характеристика, особенности, преимущества и недостатки
21. Выбор и реализация инновационных стратегий
22. Жизненный цикл инноваций
23. Идентификация предприятий по типу стратегического конкурентного поведения
24. Инжиниринг и реинжиниринг как формы организационных инноваций. Объекты реинжиниринга
25. Инновационный менеджмент как область научных знаний
26. Инновационный проект: понятие и виды
27. Основные методы оценки экономической эффективности инновационного проекта
28. Классификация инноваций

29. Организация как социальная система: её особенности и системообразующие факторы. Классификация организаций по различным признакам. Модели организаций как объектов управления: закрытые системы, открытые системы
30. Основные подходы к определению понятию «менеджмент». Основные виды разделения управленческого труда: сущность, содержание. Новая парадигма организации управления в России и за рубежом
31. Сущность, задачи, принципы и методы планирования. Система планов организации

5.1.2 Типовые задания (оценочное средство - Опрос) для оценки сформированности компетенции ДПК-4

1. Организация как социальная система: её особенности и системообразующие факторы. Классификация организаций по различным признакам. Модели организаций как объектов управления: закрытые системы, открытые системы
2. Основные подходы к определению понятию «менеджмент». Основные виды разделения управленческого труда: сущность, содержание. Новая парадигма организации управления в России и за рубежом
3. Сущность, задачи, принципы и методы планирования. Система планов организации
4. Мотивация персонала с позиции содержательных теорий (теории Маслоу, Мак-Клелланда, Герцберга), использование в практике управления организацией
5. Мотивация персонала с позиции процессуальных теорий (теории ожидания, справедливости, Портера-Лоулера), использование в практике управления организацией
6. Контроль как функция менеджмента. Виды контроля. Условия эффективности контроля
7. Современные школы менеджмента: общая характеристика. Процессный подход к менеджменту. Системный подход к менеджменту. Ситуационный подход к менеджменту
8. Цели и задачи в системе современного менеджмента. Цели организации: типология, предъявляемые требования. Дерево целей. Общая характеристика концепции управления по целям
9. Внутренняя среда фирмы и ее основные элементы. Внешняя среда фирмы: характеристика, основные элементы
10. Линейная, линейно-штабная и линейно-функциональные организационные структуры: достоинства, недостатки, особенности применения
11. Функциональная и матричная организационные структуры: достоинства, недостатки, особенности применения
12. Организационная и корпоративная культура: понятие, структура и содержание. Управление культурой
13. Сущность, элементы и методы проектирования организации. Оценка эффективности организационных решений
14. Коммуникации в современной фирме: сущность, элементы и этапы коммуникационного процесса. Основные виды коммуникаций. Трудности в развитии коммуникаций и пути улучшения системы коммуникаций в современной фирме
15. Подготовка, принятие и реализация управленческого решения как функция менеджмента. Общая характеристика процесса принятия управленческих решений. Основные методы подготовки и оптимизации управленческих решений

16. Методы коллективного решения проблем: их сущность, достоинства и недостатки
17. Конфликты в организациях: сущность, природа, влияние на результаты работы персонала фирмы. Причины и последствия конфликтов в организациях. Способы разрешения конфликтных ситуаций в коллективе
18. Управление организационными изменениями. Преодоление сопротивления персонала фирмы изменениям
19. Власть и влияние в организации: основные формы власти, лидерство
20. Полномочия и факторы их распределения. Делегирование полномочий в процессах управления
Организационные формы инновационной деятельности: характеристика, особенности, преимущества и недостатки
21. Выбор и реализация инновационных стратегий
22. Жизненный цикл инноваций
23. Идентификация предприятий по типу стратегического конкурентного поведения
24. Инжиниринг и реинжиниринг как формы организационных инноваций. Объекты реинжиниринга
25. Инновационный менеджмент как область научных знаний
26. Инновационный проект: понятие и виды
27. Основные методы оценки экономической эффективности инновационного проекта
28. Классификация инноваций
29. Организация как социальная система: её особенности и системообразующие факторы.
Классификация организаций по различным признакам. Модели организаций как объектов управления: закрытые системы, открытые системы
30. Основные подходы к определению понятию «менеджмент». Основные виды разделения управленческого труда: сущность, содержание. Новая парадигма организации управления в России и за рубежом
31. Сущность, задачи, принципы и методы планирования. Система планов организации

Критерии оценивания (оценочное средство - Опрос)

Оценк а	Критерии оценивания
зачтено	Оценки «зачтено» заслуживает студент, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного и нормативного материала, умеющий свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной кафедрой.
не зачтено	Оценка «незачтено» выставляется студентам, обнаружившим пробелы в знаниях основного учебного материала, допускающим принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий. Такой оценки заслуживают ответы студентов, носящие несистематизированный, отрывочный, поверхностный характер, когда студент не понимает существа излагаемых им вопросов, что свидетельствует о том, что студент не может дальше продолжать обучение или приступать к профессиональной деятельности без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

5.1.3 Типовые задания (оценочное средство - Реферат) для оценки сформированности компетенции ПК-8

Темы рефератов:

1. Место услуг в мировой экономике.
2. Факторы, определяющие новую роль услуг в современном обществе.
3. Сфера услуг: её функциональное назначение, секторальный и отраслевой состав и субъекты деятельности.
4. Понятие и сущность услуги. Классификация услуг.
5. Понятие сервисной системы и ее моделирование.
6. Характеристика основных элементов сервисной системы.
7. Основные подходы к проектированию сервисной системы.
8. Специфика управления мощностью предприятия сферы услуг.
9. Средства обеспечения гибкости мощностей предприятия сферы услуг.
10. Использование моделей массового обслуживания для управления мощностью предприятия услуг.
11. Основные подходы к управлению спросом и предложением в сфере услуг.

5.1.4 Типовые задания (оценочное средство - Реферат) для оценки сформированности компетенции ДПК-4

Темы рефератов:

1. Место услуг в мировой экономике.
2. Факторы, определяющие новую роль услуг в современном обществе.
3. Сфера услуг: её функциональное назначение, секторальный и отраслевой состав и субъекты деятельности.
4. Понятие и сущность услуги. Классификация услуг.
5. Понятие сервисной системы и ее моделирование.
6. Характеристика основных элементов сервисной системы.
7. Основные подходы к проектированию сервисной системы.
8. Специфика управления мощностью предприятия сферы услуг.
9. Средства обеспечения гибкости мощностей предприятия сферы услуг.
10. Использование моделей массового обслуживания для управления мощностью предприятия услуг.
11. Основные подходы к управлению спросом и предложением в сфере услуг.

Критерии оценивания (оценочное средство - Реферат)

Оценк а	Критерии оценивания
зачтено	Оценки «зачтено» заслуживает студент, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного и нормативного материала, умеющий свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и

Оценк а	Критерии оценивания
	знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной кафедрой.
не зачтено	Оценка «незачтено» выставляется студентам, обнаружившим пробелы в знаниях основного учебного материала, допускающим принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий. Такой оценки заслуживают ответы студентов, носящие несистематизированный, отрывочный, поверхностный характер, когда студент не понимает существа излагаемых им вопросов, что свидетельствует о том, что студент не может дальше продолжать обучение или приступать к профессиональной деятельности без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

5.2. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине при промежуточной аттестации

Шкала оценивания сформированности компетенций

Уровен ь сформи рованн ости компет енций (индик атора достиж ения компет енций)	плохо	неудовлетвор ительно	удовлетво рительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	не зачтено		зачтено				
<u>Знания</u>	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Ошибок нет.	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.
<u>Умения</u>	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки	Продемонстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с отдельным и несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов

<u>Навыки</u>	Отсутствие базовых навыков. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторым и недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторым и недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов	Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов	Продемонстрирован творческий подход к решению нестандартных задач
---------------	--	---	--	--	--	--	---

Шкала оценивания при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно», продемонстрированы знания, умения, владения по соответствующим компетенциям на уровне выше предусмотренного программой
	отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично».
	очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо»
	хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо».
	удовлетворительно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не зачтено	неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно».
	плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

5.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения на промежуточной аттестации

5.3.1 Типовые задания, выносимые на промежуточную аттестацию:

Оценочное средство - Контрольные вопросы

Зачёт

Критерии оценивания (Контрольные вопросы - Зачёт)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Оценки «зачтено» заслуживает студент, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного и нормативного материала, умеющий свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и

Оценк а	Критерии оценивания
	знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной кафедрой.
не зачтено	Оценка «незачтено» выставляется студентам, обнаружившим пробелы в знаниях основного учебного материала, допускающим принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий. Такой оценки заслуживают ответы студентов, носящие несистематизированный, отрывочный, поверхностный характер, когда студент не понимает существа излагаемых им вопросов, что свидетельствует о том, что студент не может дальше продолжать обучение или приступать к профессиональной деятельности без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Типовые задания (Контрольные вопросы - Зачёт) для оценки сформированности компетенции ПК-8 (Способен осуществлять поиск оптимального решения актуальных проблем управления персоналом)

1. Организация как социальная система: её особенности и системообразующие факторы. Классификация организаций по различным признакам. Модели организаций как объектов управления: закрытые системы, открытые системы
2. Основные подходы к определению понятию «менеджмент». Основные виды разделения управленческого труда: сущность, содержание. Новая парадигма организации управления в России и за рубежом
3. Сущность, задачи, принципы и методы планирования. Система планов организации
4. Мотивация персонала с позиции содержательных теорий (теории Маслоу, Мак-Клелланда, Герцберга), использование в практике управления организацией
5. Мотивация персонала с позиции процессуальных теорий (теории ожидания, справедливости, Портера-Лоулера), использование в практике управления организацией
6. Контроль как функция менеджмента. Виды контроля. Условия эффективности контроля
7. Современные школы менеджмента: общая характеристика. Процессный подход к менеджменту. Системный подход к менеджменту. Ситуационный подход к менеджменту
8. Цели и задачи в системе современного менеджмента. Цели организации: типология, предъявляемые требования. Дерево целей. Общая характеристика концепции управления по целям
9. Внутренняя среда фирмы и ее основные элементы. Внешняя среда фирмы: характеристика, основные элементы
10. Линейная, линейно-штабная и линейно-функциональные организационные структуры: достоинства, недостатки, особенности применения
11. Функциональная и матричная организационные структуры: достоинства, недостатки, особенности применения
12. Организационная и корпоративная культура: понятие, структура и содержание. Управление культурой
13. Сущность, элементы и методы проектирования организации. Оценка эффективности организационных решений

14. Коммуникации в современной фирме: сущность, элементы и этапы коммуникационного процесса. Основные виды коммуникаций. Трудности в развитии коммуникаций и пути улучшения системы коммуникаций в современной фирме
15. Подготовка, принятие и реализация управленческого решения как функция менеджмента. Общая характеристика процесса принятия управленческих решений. Основные методы подготовки и оптимизации управленческих решений
16. Методы коллективного решения проблем: их сущность, достоинства и недостатки
17. Конфликты в организациях: сущность, природа, влияние на результаты работы персонала фирмы. Причины и последствия конфликтов в организациях. Способы разрешения конфликтных ситуаций в коллективе
18. Управление организационными изменениями. Преодоление сопротивления персонала фирмы изменениям
19. Власть и влияние в организации: основные формы власти, лидерство
20. Полномочия и факторы их распределения. Делегирование полномочий в процессах управления
Организационные формы инновационной деятельности: характеристика, особенности, преимущества и недостатки
21. Выбор и реализация инновационных стратегий
22. Жизненный цикл инноваций
23. Идентификация предприятий по типу стратегического конкурентного поведения
24. Инжиниринг и реинжиниринг как формы организационных инноваций. Объекты реинжиниринга
25. Инновационный менеджмент как область научных знаний
26. Инновационный проект: понятие и виды
27. Основные методы оценки экономической эффективности инновационного проекта
28. Классификация инноваций
29. Организация как социальная система: её особенности и системообразующие факторы. Классификация организаций по различным признакам. Модели организаций как объектов управления: закрытые системы, открытые системы
30. Основные подходы к определению понятию «менеджмент». Основные виды разделения управленческого труда: сущность, содержание. Новая парадигма организации управления в России и за рубежом
31. Сущность, задачи, принципы и методы планирования. Система планов организации

Типовые задания (Контрольные вопросы - Зачёт) для оценки сформированности компетенции ДПК-4 (Способен выполнять социальную работу с персоналом организации в соответствии с корпоративной социокультурной политикой компании)

1. Организация как социальная система: её особенности и системообразующие факторы. Классификация организаций по различным признакам. Модели организаций как объектов управления: закрытые системы, открытые системы
2. Основные подходы к определению понятию «менеджмент». Основные виды разделения управленческого труда: сущность, содержание. Новая парадигма организации управления в России и за рубежом

3. Сущность, задачи, принципы и методы планирования. Система планов организации
4. Мотивация персонала с позиции содержательных теорий (теории Маслоу, Мак-Клелланда, Герцберга), использование в практике управления организацией
5. Мотивация персонала с позиции процессуальных теорий (теории ожидания, справедливости, Портера-Лоулера), использование в практике управления организацией
6. Контроль как функция менеджмента. Виды контроля. Условия эффективности контроля
7. Современные школы менеджмента: общая характеристика. Процессный подход к менеджменту. Системный подход к менеджменту. Ситуационный подход к менеджменту
8. Цели и задачи в системе современного менеджмента. Цели организации: типология, предъявляемые требования. Дерево целей. Общая характеристика концепции управления по целям
9. Внутренняя среда фирмы и ее основные элементы. Внешняя среда фирмы: характеристика, основные элементы
10. Линейная, линейно-штабная и линейно-функциональные организационные структуры: достоинства, недостатки, особенности применения
11. Функциональная и матричная организационные структуры: достоинства, недостатки, особенности применения
12. Организационная и корпоративная культура: понятие, структура и содержание. Управление культурой
13. Сущность, элементы и методы проектирования организации. Оценка эффективности организационных решений
14. Коммуникации в современной фирме: сущность, элементы и этапы коммуникационного процесса. Основные виды коммуникаций. Трудности в развитии коммуникаций и пути улучшения системы коммуникаций в современной фирме
15. Подготовка, принятие и реализация управленческого решения как функция менеджмента. Общая характеристика процесса принятия управленческих решений. Основные методы подготовки и оптимизации управленческих решений
16. Методы коллективного решения проблем: их сущность, достоинства и недостатки
17. Конфликты в организациях: сущность, природа, влияние на результаты работы персонала фирмы. Причины и последствия конфликтов в организациях. Способы разрешения конфликтных ситуаций в коллективе
18. Управление организационными изменениями. Преодоление сопротивления персонала фирмы изменениям
19. Власть и влияние в организации: основные формы власти, лидерство
20. Полномочия и факторы их распределения. Делегирование полномочий в процессах управления. Организационные формы инновационной деятельности: характеристика, особенности, преимущества и недостатки
21. Выбор и реализация инновационных стратегий
22. Жизненный цикл инноваций
23. Идентификация предприятий по типу стратегического конкурентного поведения
24. Инжиниринг и реинжиниринг как формы организационных инноваций. Объекты реинжиниринга

25. Инновационный менеджмент как область научных знаний
26. Инновационный проект: понятие и виды
27. Основные методы оценки экономической эффективности инновационного проекта
28. Классификация инноваций
29. Организация как социальная система: её особенности и системообразующие факторы. Классификация организаций по различным признакам. Модели организаций как объектов управления: закрытые системы, открытые системы
30. Основные подходы к определению понятию «менеджмент». Основные виды разделения управленческого труда: сущность, содержание. Новая парадигма организации управления в России и за рубежом
31. Сущность, задачи, принципы и методы планирования. Система планов организации

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

Основная литература:

1. Лапыгин Юрий Николаевич. Методы активного обучения : Учебник и практикум для вузов / Лапыгин Ю. Н. - Москва : Юрайт, 2021. - 248 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-02216-2. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=766679&idb=0>.
2. Бороздина Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. - Москва : Юрайт, 2023. - 463 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-01527-0. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=848874&idb=0>.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы (в соответствии с содержанием дисциплины):

1. «Консультант Плюс» - законодательство РФ (кодексы, законы, указы, постановления, нормативные акты) <http://www.consultant.ru/>
2. Российское психологическое общество. Организационная психология и психология труда <http://work-org-psychology.ru/>
3. Российское психологическое общество. Человек и мир <http://chelovekimir.ru/>
4. Российское психологическое общество. Национальный психологический журнал <http://npsyj.ru/>
5. Российское психологическое общество. Психология в России <http://psychologyinrussia.com/>
6. МГУ им. М.В. Ломоносова. Вестник Московского университета. Серия 14 <http://msupsyj.ru/>
7. ННГУ им. Н.И. Лобачевского. Вестник ННГУ им. Н.И. Лобачевского. Серия «Социальные науки» <http://www.vestnik-soc.unn.ru/ru>
8. Высшая школа экономики. Журнал высшей школы экономики <https://psy-journal.hse.ru/>
9. Высшая школа экономики. Библиотека курса «Менеджмент в сфере услуг» <http://theoryorganizations/narod.ru/library.html>
10. Высшая школа экономики. Российская экономика: прогнозы и тенденции <https://rusecon.hse.ru/>
11. Отдел Регионального Партнерства Центра тестирования и развития «Гуманитарные технологии». Профориентационное и образовательное тестирование Телетестинг <http://www.teletesting.ru/>
12. Консалтинговая компания ITeam. ITeam – технологии корпоративного управления

<https://iteam.ru/>

13. Международный научно-исследовательский институт проблем управления. Проблемы теории и практики управления <http://www.uptp.ru/>

14. Институт практической психологии ИМАТОН. ИМАТОН <http://imaton.ru/>

15. Федеральный образовательный портал. Экономика. Социология. Менеджмент
<http://ecsoman.edu.ru/>

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, оснащены мультимедийным оборудованием (проектор, экран), техническими средствами обучения, компьютерами, специализированным оборудованием: Проектор, экран для проектора

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

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ННГУ по направлению 38.03.03 - Управление персоналом.

Автор(ы): Орлов Александр Владимирович, кандидат биологических наук.

Заведующий кафедрой: Захарова Людмила Николаевна, доктор психологических наук.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 11.11.2022, протокол № 3.