

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

(факультет / институт / филиал)

УТВЕРЖДЕНО
решением президиума Учёного
совета ННГУ
протокол № 4 от 14.12.2021 г.

Рабочая программа дисциплины (модуля)

Клиентоориентированность и управление персоналом в сфере услуг

(наименование дисциплины (модуля))

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

(бакалавриат / магистратура / специалитет)

Направление подготовки / специальность

38.03.03 УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ

(указывается код и наименование направления подготовки / специальности)

Направленность образовательной программы

УПРАВЛЕНИЕ И РАЗВИТИЕ ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИИ

(указывается профиль / магистерская программа / специализация)

Квалификация (степень)

БАКАЛАВР

(бакалавр / магистр / специалист)

Форма обучения

ОЧНАЯ

(очная / очно-заочная / заочная)

Нижегород
2021 год

1. МЕСТО И ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина **«Клиентоориентированность и управление персоналом в сфере услуг»** относится к дисциплинам вариативной части Блока 1. Дисциплины (модули) Дисциплины по выбору учебного плана основной профессиональной образовательной программы (ОПОП) подготовки бакалавров по направлению 38.03.03. Управление персоналом. Дисциплина **«Клиентоориентированность и управление персоналом в сфере услуг»** является дисциплиной по выбору и изучается на 4 курсе бакалавриата в 7 семестре.

Целью изучения дисциплины являются: дать обучающимся систематизированные знания по теории, методологии и современным методам управления сервисными предприятиями, освоению навыков и компетенций в области менеджмента в сфере услуг.

В процессе освоения дисциплины решаются следующие задачи:

1. сформировать способности будущих специалистов к осознанию необходимости эффективного использования основных функций менеджмента на предприятиях сферы услуг,
2. сформировать знания в сфере политики и практики управления предприятиями сферы услуг;
3. научить обучающихся практическим навыкам анализа управленческих ситуаций, применения многообразных методов управления предприятиями сферы услуг,
4. построения кадровых процессов и принятия решений в области управления персоналом на предприятиях в сфере услуг;
5. побудить обучающихся к самостоятельному поиску и использованию необходимой информации для постоянного совершенствования уровня знаний и умений в области управления в сфере услуг.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями выпускников)

Планируемые результаты обучения по дисциплине **«Клиентоориентированность и управление персоналом в сфере услуг»** являются составной частью модели выпускника бакалавриата по направлению 38.03.03. Управление персоналом, которая отражена в карте компетенций ОПОП подготовки бакалавров по данному направлению. Планируемые результаты обучения по дисциплине **«Клиентоориентированность и управление персоналом в сфере услуг»** представлены в таблице 1.

Планируемые результаты обучения по дисциплине

Формируемые компетенции с указанием кода компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине:			
	знать	уметь	владеть	демонстрировать личностную готовность к профессиональному совершенствованию
ОК-3: способностью использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности.	основные виды организационных структур, их преимущества, недостатки.	<ul style="list-style-type: none"> - определить виды стратегии управления человеческими ресурсами организации; - предложить проект плана реализации мероприятий и распределения полномочий и ответственности; - обосновать проект совершенствования организационной структуры предприятия и активно участвовать в разработке стратегии управления человеческими ресурсами; - разработать проект организационной структуры и стратегию управления человеческими ресурсами организации; - разработать план мероприятий и организовать его выполнение; - распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия. 	- навыками планирования и реализации мероприятий по созданию организационной структуры и в рамках стратегии управления человеческими ресурсами.	1) иметь интерес, профессиональную мотивацию и творческую активность к изучению и применению на практике 2) иметь и развивать способности к работе с людьми разных возрастных, гендерных, этнических, профессиональных и других социальных групп; 3) демонстрировать готовность к развитию профессиональных качеств
ПК-1 знанием основ разработки и реализации концепции управления персоналом, кадровой политики организации, основ стратегического управления персоналом, основ формирования и использования.	1) иметь представление о методологии в контексте целей и задач своей организации; 2) знать ключевые теории и эмпирические факты; 3) понимать связь теории и практики; 4) знать ключевые методы и технологии и принципы их применения.	1) уметь осуществлять деятельность на основе методологических принципов, принятых в контексте целей и задач своей организации.; 2) уметь анализировать, сравнивать и оценивать теории, концепции и идеи; 3) уметь применять на практике результаты исследований;	1) иметь первичный профессиональный опыт деятельности на основе методологических принципов; 2) иметь первичные профессиональные навыки критического анализа, сравнения и оценки теорий, концепций и идей, а также результатов эмпирических исследований;	1) иметь интерес, профессиональную мотивацию и творческую активность к изучению и применению на практике теорий, концепций и идей, а также результатов эмпирических исследований; 2) иметь и развивать способности к освоению и применению на практике методов;
ПК-39д: знание математических, социологических и экономических концепций, а также методов сбора и анализа данных, и применение их на практике для осуществления экономической и управленческой деятельности.	<ul style="list-style-type: none"> - структуру внутренней и внешней среды; - основы проектирования организационной культуры; значение организационной коммуникации; 	применять на практике полученные теоретические знания о региональных формах функционирования и развития организации, их проектировании;	- навыками планирования и реализации мероприятий по созданию организационной структуры и в рамках стратегии управления человеческими ресурсами.	1) иметь интерес, профессиональную мотивацию и творческую активность к изучению и применению на практике 2) иметь и развивать способности к работе с людьми разных возрастных, гендерных, этнических, профессиональных и других социальных групп;

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Структура дисциплины «Менеджмент в сфере услуг»

Форма промежуточной аттестации по дисциплине – зачет в 8 семестре.

Объём (общая трудоемкость) дисциплины для очной формы обучения составляет 2 зачетные единицы, всего 72 часа.

Распределение часов следующее:

для очной формы обучения:

29 часов составляет контактная работа обучающегося с преподавателем: занятия семинарского типа - 28 часов, 1 час контактной работы на промежуточной аттестации. 43 часа составляет самостоятельная работа обучающегося. Структура дисциплины для очной формы обучения представлена в таблице 2.

для заочной формы обучения:

9 часов составляет контактная работа обучающегося с преподавателем: занятия семинарского типа (в том числе мероприятия текущего контроля успеваемости). 59 часов составляет самостоятельная работа обучающегося. 4 часа составляет подготовка к промежуточной аттестации. Структура дисциплины для заочной формы обучения представлена в таблице 3.

Текущий контроль успеваемости по дисциплине осуществляется на практических занятиях семинарского типа.

Таблица 2

**Структура дисциплины «Менеджмент в сфере услуг»
для очной формы обучения**

Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины	Всего часов	Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них			Самостоятельная работа обучающегося, часы
		Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Всего	
Тема 1. Основные тенденции развития сферы услуг.	8		4	4	4
Тема 2. Характеристика понятий «услуга» и «сфера услуг».	6		2	2	4
Тема 3. Характеристика сервисной системы.	6		2	2	4
Тема 4. Проектирование сервисной системы.	9		4	4	5
Тема 5. Основные подходы к согласованию спроса и предложения на предприятиях сферы услуг.	8		2	2	6
Тема 6. Место качества услуг в реализации целей предприятия сферы услуг.	8		4	4	4
Тема 7. Маркетинговый комплекс в сфере услуг.	8		2	2	6
Тема 8. Концепции маркетинга, используемые в сфере услуг.	8		4	4	4
Тема 9. Основные подходы к управлению персоналом на предприятии сферы услуг.	10		4	4	6

**Структура дисциплины «Менеджмент в сфере услуг»
для заочной формы обучения**

Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины	Всего часов	Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них			Самостоятельная работа обучающегося, часы
		Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Всего	
Тема 1. Основные тенденции развития сферы услуг.	7		1	1	6
Тема 2. Характеристика понятий «услуга» и «сфера услуг».	7		1	1	6
Тема 3. Характеристика сервисной системы.	7		1	1	6
Тема 4. Проектирование сервисной системы.	8		1	1	7
Тема 5. Основные подходы к согласованию спроса и предложения на предприятиях сферы услуг.	7		1	1	6
Тема 6. Место качества услуг в реализации целей предприятия сферы услуг.	7		1	1	6
Тема 7. Маркетинговый комплекс в сфере услуг.	9		1	1	8
Тема 8. Концепции маркетинга, используемые в сфере услуг.	7		1	1	6
Тема 9. Основные подходы к управлению персоналом на предприятии сферы услуг.	9		1	1	8

3.2. Содержание дисциплины «Менеджмент в сфере услуг»

Тема 1. Основные тенденции развития сферы услуг.

Место услуг в мировой экономике. Факторы, определяющие новую роль услуг в современном обществе.

Тема 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.

Тема 3. Характеристика сервисной системы.

Понятие сервисной системы и ее моделирование. Характеристика основных элементов сервисной системы.

Тема 4. Проектирование сервисной системы.

Основные подходы к проектированию сервисной системы. Их взаимосвязь с особенностями услуг и требованиями к ресурсному обеспечению. Сервисный план.

Тема 5. 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.

Тема 6. 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»

Тема 7. Маркетинговый комплекс в сфере услуг.

Состав маркетингового комплекса в сфере услуг и характеристика его элементов. Понятие и алгоритм разработки концепции услуги.

Тема 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.

Тема 9. 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.

4. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе преподавания дисциплины «Менеджмент в сфере услуг» используются современные методы преподавания и образовательные технологии, в том числе активные и интерактивные методы.

При контактной (аудиторной) работе из традиционных методов преподавания используются: изложение преподавателем материала в форме беседы, рассказ студента по теме на семинарском занятии и др. Из активных и интерактивных методов преподавания используются различные методы анализа и обсуждения индивидуальных случаев, различных точек зрения по проблемным вопросам.

При выполнении самостоятельной работы из традиционных методов используются: прочтение и анализ студентом специальной литературы по теме, подбор аналитических материалов. Самостоятельная подготовка к промежуточной аттестации и текущему контролю успеваемости предполагает групповые и индивидуальные консультации с обсуждением наиболее сложных и дискуссионных вопросов. Выполнение самостоятельной контрольной работы предполагает активную самостоятельную творческую работу по сбору, анализу и интерпретации имеющихся в литературе фактов и идей. Контрольная работа представляет собой реферат по теме, в ходе выполнения которого автор анализирует данные литературы, их творчески анализирует, интерпретирует и представляет для обсуждения. В ходе последующего группового обсуждения определяется теоретическая и практическая ценность обсуждаемых данных.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ.

В рамках дисциплины «Менеджмент в сфере услуг» предусмотрены следующие виды самостоятельной работы:

1. самостоятельная подготовка к практическим занятиям,
2. выполнение самостоятельной контрольной работы в форме реферата,
3. самостоятельная подготовка к промежуточной аттестации, в том числе:
 - повторение пройденного на занятиях материала,
 - самостоятельное изучение отдельных вопросов программы.

Выполнение самостоятельной контрольной работы в форме реферата осуществляется на основе учебников, дополнительной литературы. Реферат пишется по теме, указанной преподавателем из списка.

Темы рефератов

Место услуг в мировой экономике.

Факторы, определяющие новую роль услуг в современном обществе.

Сфера услуг: её функциональное назначение, секторальный и отраслевой состав и субъекты деятельности.

Понятие и сущность услуги. Классификация услуг.

Понятие сервисной системы и её моделирование.

Характеристика основных элементов сервисной системы.

Основные подходы к проектированию сервисной системы.

Специфика управления мощностью предприятия сферы услуг.

Средства обеспечения гибкости мощностей предприятия сферы услуг.

Использование моделей массового обслуживания для управления мощностью предприятия услуг.

Основные подходы к управлению спросом и предложением в сфере услуг.

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств для текущей и промежуточной аттестации включает в себя следующее содержание:

1) Перечень компетенций, формирование которых относится к задачам дисциплины **«Менеджмент в сфере услуг»** с указанием аттестационных мероприятий по оценке их сформированности,

2) Описание процедуры оценки сформированности компетенций,

3) Шкалы оценивания сформированности компетенций,

4) Критерии оценки сформированности компетенций,

5) Контрольно-измерительные материалы, в том числе:

- вопросы к промежуточной аттестации (зачету) и тест по дисциплине,
- задания для практических занятий,
- задания для самостоятельной работы,

6) Типовые контрольные задания.

6.1. Перечень компетенций, формирование которых относится к задачам дисциплины «Менеджмент в сфере услуг»

Дисциплина **«Менеджмент в сфере услуг»** направлена на развитие компетенций, прописанных в Основной профессиональной образовательной программе подготовки бакалавров по направлению 38.03.03 "Управление персоналом":

ОК-3: способностью использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности;

ПК-1 знанием основ разработки и реализации концепции управления персоналом, кадровой

политики организации, основ стратегического управления персоналом, основ формирования и использования.

ПК-39д: знание математических, социологических и экономических концепций, а также методов сбора и анализа данных, и применение их на практике для осуществления экономической и управленческой деятельности.

При текущей и промежуточной аттестации успеваемости по дисциплине проводится оценка сформированности следующих компонентов компетенций: знания, умения, наличие первичного профессионального опыта и навыков, демонстрация личностной готовности к профессиональному совершенствованию.

Критерии оценки сформированности компетенций приведены в таблице 5.

Таблица 5

Требуемые результаты обучения по дисциплине

Код компетенции	Планируемые результаты обучения	Наименование оценочного средства
ОК-3	Знать: основные виды организационных структур, их преимущества, недостатки.	Вопросы к зачету, самостоятельная контрольная работа в форме реферата, тест
	Уметь: - определить виды стратегии управления человеческими ресурсами организации; - предложить проект плана реализации мероприятий и распределения полномочий и ответственности; - обосновать проект совершенствования организационной структуры предприятия и активно участвовать в разработке стратегии управления человеческими ресурсами; - разработать проект организационной структуры и стратегию управления человеческими ресурсами организации; - разработать план мероприятий и организовать его выполнение; - распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия.	
	Владеть: - навыками планирования и реализации мероприятий по созданию организационной структуры и в рамках стратегии управления человеческими ресурсами.	
	Личностная готовность к профессиональному самосовершенствованию: 1) иметь интерес, профессиональную мотивацию и творческую активность к изучению и применению на практике 2) иметь и развивать способности к работе с людьми разных возрастных, гендерных, этнических, профессиональных и других социальных групп; 3) демонстрировать готовность к развитию профессиональных качеств	
ПК-1	Знать: 1) иметь представление о методологии в контексте целей и задач своей организации; 2) знать ключевые теории и эмпирические факты; 3) понимать связь теории и практики; 4) знать ключевые методы и технологии и принципы их применения.	Вопросы к зачету, самостоятельная контрольная работа в форме реферата, тест

ПК-39д	Уметь: 1) уметь осуществлять деятельность на основе методологических принципов, принятых в контексте целей и задач своей организации.; 2) уметь анализировать, сравнивать и оценивать теории, концепции и идеи; 3) уметь применять на практике результаты исследований;	
	Владеть: 1) иметь первичный профессиональный опыт деятельности на основе методологических принципов; 2) иметь первичные профессиональные навыки критического анализа, сравнения и оценки теорий, концепций и идей, а также результатов эмпирических исследований;	
	Личностная готовность к профессиональному самосовершенствованию: 1) иметь интерес, профессиональную мотивацию и творческую активность к изучению и применению на практике теорий, концепций и идей, а также результатов эмпирических исследований; 2) иметь и развивать способности к освоению и применению на практике методов;	
	Знать: - структуру внутренней и внешней среды; - основы проектирования организационной культуры; значение организационной коммуникации;	
ПК-39д	Уметь: применять на практике полученные теоретические знания о региональных формах функционирования и развития организации, их проектировании;	Вопросы к зачету, самостоятельная контрольная работа в форме реферата, тест
	Владеть: - навыками планирования и реализации мероприятий по созданию организационной структуры и в рамках стратегии управления человеческими ресурсами.	
	Личностная готовность к профессиональному самосовершенствованию: 1) иметь интерес, профессиональную мотивацию и творческую активность к изучению и применению на практике 2) иметь и развивать способности к работе с людьми разных возрастных, гендерных, этнических, профессиональных и других социальных групп;	

6.2. Шкалы оценивания

Для оценки сформированности компетенций используется шкала оценивания, приведенная в таблице 6.

Шкала оценки сформированности компетенций

ШКАЛА ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Индикаторы компетенции	ШКАЛА ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ						
	не зачтено		зачтено				
	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
<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, без ошибок.	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.	Продemonстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания но не в полном объеме.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов
<u>Опыт и навыки</u>	Отсутствие владения материалом. 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 некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов.	Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов.	Продemonстрирован творческий подход к решению нестандартных задач
<u>Личностная готовность к проф. совершенствованию</u>	Отсутствие интереса и мотивации к профессиональному самосовершенствованию	Интерес и мотивация к профессиональному самосовершенствованию ниже минимального уровня	Интерес и мотивация к профессиональному самосовершенствованию на минимальном уровне	Интерес и мотивация к профессиональному самосовершенствованию на среднем уровне	Интерес и мотивация к профессиональному самосовершенствованию выше среднего уровня	Интерес и мотивация к профессиональному самосовершенствованию на высоком уровне	Интерес и мотивация к профессиональному самосовершенствованию очень высоки

6.3. Процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине

По дисциплине «**Менеджмент в сфере услуг**» для оценки сформированности компетенций предусмотрен текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация в форме зачета, во время которых проводится оценка сформированности компетенций в части полноты знаний, наличия умений, владение первичным профессиональным опытом и соответствующими навыками, выраженности личностной готовности к профессиональному совершенствованию.

Во время промежуточной аттестации проводится оценка знаний и умений, а также учитывается оценка сформированности компетенций, полученная по итогам текущего контроля успеваемости.

Текущий контроль успеваемости проходит в форме анализа содержания самостоятельной работы (реферата) и представления материалов на практическом занятии.

Самостоятельная работа предполагает изучение специальной литературы по выбранной теме, написание соответствующего реферата по данной теме и его представление на практическом занятии в виде доклада.

На промежуточной аттестации проводится оценка сформированности всех компетенций, относящихся к дисциплине «**Менеджмент в сфере услуг**». Промежуточная аттестация по дисциплине «**Менеджмент в сфере услуг**» проводится в форме зачета. Зачет может проводиться как в устной, так и в письменной формах. Зачет проводится по вопросам, которые выносятся на промежуточную аттестацию (таблица 7). В некоторых случаях промежуточная аттестация может проходить письменно в виде теста. При промежуточной аттестации учитываются результаты текущего контроля успеваемости.

Вопросы к зачету по дисциплине «Менеджмент в сфере услуг»

Таблица 7

Вопросы к зачёту	Код компетенции
1. Организация как социальная система: её особенности и системообразующие факторы. Классификация организаций по различным признакам. Модели организаций как объектов управления: закрытые системы, открытые системы	ПК-39д
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.	ОК-3
10. Линейная, линейно-штабная и линейно-функциональная 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.	ПК-1
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.	ОК-3
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.	

6.4. Типовые контрольные задания для контроля сформированности компетенций

ТЕСТ

ОК-3;

1. Организация — это...:

- a) Группа людей, объединенная общей целью;
- b) Группа людей, владеющая средствами производства;
- c) Группа людей, деятельность которых координируется;
- d) Группа людей, деятельность которых сознательно координируется для достижения общей цели.

2. Управленческая деятельность, направленная на прогнозирование, планирование и реализацию нововведений с учетом риска присуща:

- a) Текущему менеджменту;
- b) Стратегическому менеджменту;
- c) Опережающему менеджменту;
- d) Контролирующему менеджменту;
- e) Текущему менеджменту.

3. Главной функцией менеджмента считается:

- a) Планирование;
- b) Организация;
- c) Контроль;
- d) Координация;
- e) Развитие;
- f) Распорядительство;
- g) Мотивация;
- h) Информирование.

4. О какой из функций менеджмента идет речь?

"Она концентрируется на интересах работников и выборе наиболее подходящего в данной ситуации способа воздействия на них. Это позволяет обеспечить максимальную активность персонала и менеджеров в процессе достижения поставленных целей."

- a) Планирование;
- b) Организация;
- c) Контроль;
- d) Координация;
- e) Развитие;
- f) Распорядительство;
- g) Мотивация;
- h) Информирование.

5. Целью планирования деятельности организации является:

- a) Обоснование затрат;
- b) Обоснование сроков;
- c) Определение целей, сил и средств;
- d) Обоснование численности работников.

6. Что означает «принять решение»?

- a) Перебрать все возможные альтернативы;
- b) Перебрать несколько альтернатив, дающих наиболее эффективные возможности решения проблемы;
- c) Отдать распоряжение о выборе возможной альтернативы;
- d) Отдать распоряжение к реализации конкретного плана.

7. Какой из подходов не относится к известным школам в управлении?

- a) Научное управление;
- b) Административное управление;
- c) Новая экономическая политика;
- d) Человеческие отношения.

8. Ключевым фактором в любой модели управления являются:

- a) Люди;
- b) Средства производства;

- c) Финансы;
- d) Структура управления.

9. Принцип, согласно которому менеджеры действуют не просто так, а ради решения конкретных проблем, стоящих в данный момент перед хозяйствующим субъектом.

- a) Непрерывности;
- b) Последовательности;
- c) Ни один из названных принципов;
- d) Состоятельности участников управления;
- e) Научности;
- f) Оптимального сочетания централизованного регулирования и самоуправления отдельных элементов организации.

10. Проектирование и создание организационных и управленческих структур, определение порядка их функционирования и взаимодействия, обеспечение деятельности необходимой документацией берет на себя функция:

- a) Планирование;
- b) Организация;
- c) Контроль;
- d) Координация;
- e) Развитие;
- f) Распорядительство;
- g) Мотивация;
- h) Информирование.

11. Как называется метод осуществления управленческой деятельности, с помощью которого происходит активное вмешательство в деятельность людей путем их прямого принуждения к определенному поведению?

- a) Экономический метод;
- b) Организационный метод;
- c) Административный метод;
- d) Социально-психологический метод.

12. О какой модели управления персоналом идет речь?

"Создает условия для развития инициативы, ответственности и самостоятельности работников, повышает уровень организованности и коммуникаций в организации, способствует росту удовлетворенности трудом и развивает корпоративный стиль руководства."

- a) Управление на основе делегирования;
- b) Рамочное управление;
- c) Управление посредством мотивации;
- d) Предпринимательское управление;
- e) Партиципативное управление;

13. Система контроля в организации обычно состоит из:

- a) Предварительного, текущего и заключительного контроля;
- b) Текущего и заключительного контроля;
- c) Предварительного и заключительного контроля;
- d) Только из текущего контроля.

14. Ступени мотивации по Маслоу — это

- a) Потребность развития и признания;
- b) Потребность развития и признания, социальная потребность и потребность в защищенности, основные потребности;
- c) Социальная потребность и потребность в защищенности;
- d) Основные потребности.

ПК-1,

15. Принцип, согласно которому с одной стороны для успеха управления необходим индивидуальный подход к каждому объекту или процессу, а с другой стороны они должны содержать в себе некие общие моменты.

- a) Целенаправленности;
- b) Научности в сочетании с элементами искусства;
- c) Специализации в сочетании с универсальностью;
- d) Оптимального сочетания централизованного регулирования и самоуправления отдельных элементов организации;
- e) Состязательности участников управления.

16. Какой смысл вкладывается в слово «риск» при принятии решений?

- a) Степень значимости проблемы для общей деятельности фирмы;
- b) Степень влияния неправильно решенной проблемы на служебное положение руководителя;
- c) Уровень определенности, с которой можно прогнозировать результат;

- d) Уровень превышения своих полномочий.

17. Классическая (административная) школа в управлении ставила своей целью:

- a) Рассмотрение администратора как профессии;
- b) Согласование работы финансового аппарата на предприятии с производством и маркетингом;
- c) Создание нового стиля управления;
- d) Создание универсальных принципов управления

18. Конечной целью менеджмента является:

- a) Развитие технико-экономической базы предприятия;
- b) Обеспечение прибыльности предприятия;
- c) Рациональная организация производства;
- d) Повышение квалификации и творческой активности работника.

19. Высшим достижением школы научного управления является разработка:

- a) Методов мотивации труда;
- b) Методов математического моделирования;
- c) Анализа рабочих операций;
- d) Способов психологической совместимости работников.

20. Доведение до сведения каждого субъекта того, что тот должен делать для достижения поставленных целей ,берет на себя...:

- a) Распорядительная функция;
- b) Функция планирования;
- c) Мотивационная функция;
- d) Координирующая функция;
- e) Информированная функция.

21. «Отцом научного управления» часто называют:

- a) А. Файоля – он опубликовал книгу «Общее и промышленное управление», где сформулированы принципы управления, в том числе разделение труда и единство командования;

- b) Фрэнк и Лилиан Гильбертов – они выделили семнадцать основных микродвижений рабочих, назвав их тербллагами; а также они разработали метод анализа микродвижений, в основу которого была положена кинограмма движений рабочего;
- c) Ф. Тейлора – он пытался обосновать дневную норму рабочего методами хронометража и изучения его трудовых движений;
- d) Г. Ганта – он создал график, который позволял планировать, распределять и проверять работу. Он же знаменит своей системой материального стимулирования за выполненное задание.

22. Менеджмент – это наука, изучающая...:

- a) Рыночные отношения;
- b) Управление интеллектуальными, финансовыми, сырьевыми и материальными ресурсами;
- c) Способы финансирования системы здравоохранения;
- d) Структуру рынка.

23. Партисипативность – это...:

- a) Распределение прибыли в связи с ростом производительности;
- b) Проектирование и перепроектирование работ;
- c) Вовлечение работников в анализ проблем и их решения;
- d) Метод имитации выработки управленческих решений по заданным правилам.

24. Процесс побуждения себя и других к деятельности по достижению личных целей или целей организации это:

- a) Организация;
- b) Действие;
- c) Координация;
- d) Мотивация.

25. Под планированием понимают:

- a) Вид деятельности;
- b) Отделённый вид управленческой деятельности, который определяет

перспективу и будущее состояние организации;

- c) Перспективу развития;
- d) Состояние организации;
- e) Интеграцию видов деятельности.

26. Какое из определений наиболее точно раскрывает смысл функции планирования?

- a) Установление целей и задач развития объектов управления, определение путей и средств их достижения;
- b) Установление целей организации;
- c) Определение путей и средств выполнения заданий;
- d) Определение способов достижения целей организации;
- e) Моделирование действий организации.

27. К средствам мотивации труда не относятся:

- a) Вознаграждения;
- b) Проведение производственных совещаний;
- c) Повышение квалификации персонала;
- d) Обеспечение условий для самовыражения;
- e) Объявление благодарности.

28. Потребности бывают:

- a) Первичные и внутренние;
- b) Внутренние и вторичные;
- c) Первичные, вторичные, внутренние и внешние;
- d) Внутренние и внешние;
- e) Первичные и внешние.

29. Планирование, организация, регулирование и контроль - это:

- a) обязанность менеджера;
- b) функции менеджмента;

- c) этапы планирования;
- d) новый метод управления.

30. Основоположник административной (классической) школы управления:

- a) Ф.Тейлор;
- b) А.Файоль;
- c) Э.Мэйо;
- d) А.К. Альдерфер.

31. Менеджмент, как наука об управлении, стала рассматриваться с появлением:

- a) Современных количественных методов обоснования управленческих решений;
- b) Школы "человеческих отношений";
- c) Достижений психологической и социологической наук, оказывающих решающее воздействие на человека в системе управления;
- d) Классической школы управления.

32. Внутренняя среда организации - это:

- a) Капитал, люди, технология;
- b) Нельзя дать точное определение, т.к. каждая организация имеет свой набор компонентов;
- c) Часть общей среды, которая находится в рамках организации;
- d) Партнёры по бизнесу.

ПК-39д.

33. Для чего осуществляется делегирование полномочий подчинённым:

- a) Для оптимального решения комплексной задачи;
- b) Для сохранения "группового" стиля работы;
- c) Для проверки квалификации подчиненных;
- d) Для разгрузки самого руководителя.

34. Задача предварительного контроля:

- a) Контроль результатов выполнения плана;
- b) Контроль хода выполнения плана;
- c) Контроль готовности к выполнению плановых задач;
- d) Контроль каждой отдельной операции.

35. Процесс принятия решений начинается с:

- a) Выявления проблемы;
- b) Постановки управленческих целей;
- c) Формулировки миссии предприятия;
- d) Определения лица, ответственного за принятие решений;
- e) Идентификации функциональной сферы, где принимается решение.

36. Преимуществами матричной структуры управления являются (выберите несколько):

- a) Упрощение управленческих коммуникаций;
- b) Усиление управленческой вертикали;
- c) Межфункциональная интеграция деятельности;
- d) Улучшение использования интеллектуальных ресурсов;
- e) Гибкость и адаптивность.

37. Как называется процесс делегирования полномочий:

- a) Декомпозиция;
- b) Диверсификация;
- c) Децентрализация;
- d) Дифференциация.

38. КАКИЕ СВЯЗИ СУЩЕСТВУЮТ МЕЖДУ ЗВЕНЬЯМИ В ОРГАНИЗАЦИОННОЙ СТРУКТУРЕ УПРАВЛЕНИЯ?

- a) Вертикальные;
- b) Горизонтальные;
- c) Функциональные;
- d) Линейные;
- e) Смешанные.

39. Что можно отнести к инструментам организационно-распорядительных методов менеджмента?

- a) Регламенты;
- b) Нормы и нормативы;
- c) Приказы и распоряжения;
- d) ГОСТы;
- e) Системы материального стимулирования;
- f) Должностные инструкции.

40. Что является, продуктом труда менеджера?

- a) Выполненная функция;
- b) Решенная задача;
- c) Готовая продукция;
- d) Управленческое решение.

41. Три основные группы исследований включают:

- a) Практические, экономические, аналитические;
- b) Системные, целенаправленные, социальные;
- c) Теоретические и прикладные и инструментальные (методологические);

42. Законы экономического функционирования предприятия включают:

- a) Закон массового производства;
- b) Закон конкурентоспособности;
- c) Закон самофинансирования;
- d) Закон жизненного цикла;
- e) Закон снижения себестоимости;
- f) Верны варианты b, c и d;
- g) Верны варианты a, c и d.

43. Функция стимулирования предполагает:

- a) Определение последствий действий различных элементов;
- b) Определение структуры системы;
- c) Информационное отображение процессов управления;
- d) Внешнюю мотивацию целенаправленного поведения.

44. Необходимость планирования заключается в определении:

- a) Конечных и промежуточных целей;
- b) Задач, решение которых необходимо для достижения целей;
- c) Средств и способов решения задач;
- d) Правильного ответа нет.

45. 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;
- e) Уметь прогнозировать будущее.

46. Как следует отнестись к накоплению информации о проблеме?

- a) Чем больше информации, тем лучше;
- b) Избыток информации также вреден, как и недостаток;
- c) Получение максимума информации о проблеме - обязанность руководителя;
- d) Избыточный залог информации - залог успеха.

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

- a) Успех;
- b) Деньги;
- c) Свобода;
- d) Безопасность.

48. Чем характеризуется компромисс при принятии решения?

- a) Установление некоего среднего в результате спора двух сотрудников;
- b) Уменьшение выгоды в одной области с целью уменьшения нежелательных последствий в другом;
- c) Уменьшением выгоды;
- d) Принятием решения аудитивно, учитывающего мнения всех

заинтересованных сторон.

49. 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 на самих себя;
- d) Наличии взаимодействия с внешней средой.

50. Определите основные характеристики внешней среды для организации

- a) Все перечисленное;
- b) Взаимосвязанность факторов, сложность;
- c) Сложность и подвижность;
- d) Взаимосвязанность и неопределенность

**6.5 МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ
ОЦЕНИВАНИЯ**

1. Положение «О проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в ННГУ», утверждённое приказом ректора ННГУ от 13.02.2014 г. № 55-ОД.
2. Положение о фонде оценочных средств, утверждённое приказом ректора ННГУ от 10.06.2015 г. № 247-ОД.

**7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ
ДИСЦИПЛИНЫ**

а) основная литература:

1. Лапыгин Ю. Н. Методы активного обучения : учебник и практикум для вузов М. : Издательство Юрайт, 2017. — 248 с. — (Образовательный процесс). — Режим доступа: . <https://biblio-online.ru/book/E9BCE97D-53F8-43ED-8F07-AFA89D3790D1>
2. Бороздина Г. В., Кормнова Н.А. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для академического бакалавриата — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 463 с. — (Бакалавр. Академический курс). Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/3102750F-D246-47CE-AC5E-1701A1BFD1EB>

б) дополнительная литература:

1. Аксеновская Л.Н. Практикум по ордерной диагностике организационной культуры. Учебное пособие для студентов психологических специальностей. – Саратов: СГУ, 2016. – 147 с. Режим доступа: http://elibrary.sgu.ru/uch_lit/1775.pdf

2. Захарова Л.Н. Организационный психолог как помогающая профессия: специфика деятельности и подготовки // Помогающие профессии: научное обоснование и инновационные технологии / Под общей редакцией проф. З.Х. Саралиевой – Н.Новгород: Изд-во НИСОЦ, 2016. Режим доступа: www.hse.ru/data/2017/01/11/1115314844/%D0%9F%D0%BE%D0%BC%D0%BE%D0%B3%D0%B0%D1%8E%D1%89%D0%B8%D0%B5%20%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%84%D0%B5%D1%81%D1%81%D0%B8%D0%B8%20%D0%BD%D0%BE%D1%8F%D0%B1%D1%80%D1%8C%202016%20%D0%A4%D0%A1%D0%9D.pdf С. 729-734.
3. Зуб А. Т. Психология управления: учебник и практикум для академического бакалавриата— 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 372 с. — (Бакалавр. Академический курс). Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/6BF953BF-302A-4F37-B6D6-BF6D63BA40E9>
4. Иванова Н.Л. Самоопределение личности в бизнесе: проблемы и модели исследования // Психология. Журнал ВШЭ. 2011. Т. 8. № 2. С. 28–39. Режим доступа: https://psy-journal.hse.ru/.../Ivanova_8-02pp28-39.pdf
5. Лавриненко В. Н., Чернышева Л.И. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для академического бакалавриата — 7-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 408 с. — (Бакалавр. Академический курс). Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/F5068552-167B-47A1-B377-097BABC59594>
6. Певзнер М.Н., Петряков П.А., Грауманн О. Корпоративная педагогика : учебное пособие— 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 470 с. — (Образовательный процесс). Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/E5691066-A193-4337-B66A-560377C7376A>
7. Плаксина И. В. Интерактивные образовательные технологии : учебное пособие для академического бакалавриата. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 163 с. — (Бакалавр. Академический курс). Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/76A17743-ABF9-4E94-A630-3964124ACB79>
8. Рамендик Д. М. Тренинг личностного роста : учебник и практикум для академического бакалавриата— 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 179 с. — (Бакалавр. Академический курс). Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/6411BDB6-7ADA-4ACA-B445-1FB39726E164>
9. Штроо, В. А. Методы активного социально-психологического обучения : учебник и практикум для академического бакалавриата М. : Издательство Юрайт, 2017. — 277 с. — (Бакалавр. Академический курс). Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/96BDCB81-08F2-49E1-9C8A-4A1803B72DCF>

в) интернет-ресурсы:

Таблица 9

Владелец сайта	Ресурс	Интернет-адрес
«Консультант Плюс» - законодательство РФ	кодексы, законы, указы, постановления, нормативные акты	http://www.consultant.ru
	Организационная психология и психология труда	http://work-org-psychology.ru/
	Человек и мир	http://chelovekimir.ru/
Российское психологическое общество	Национальный психологический журнал	http://npsyj.ru/
	Психология в России	http://psychologyinrussia.com/
МГУ им.М.В.Ломоносова	Вестник Московского университета. Серия 14.	http://msupsyj.ru/
ННГУ им.Н.И.Лобачевского	Вестник ННГУ им. Н.И. Лобачевского. Серия «Социальные науки»	http://www.vestnik-soc.unn.ru/ru
Высшая школа экономики	Журнал высшей	https://psy-journal.hse.ru/

		школы экономики	
		библиотека курса «Менеджмент в сфере услуг»	http://theoryorganizations/narod.ru/library.html
		Российская экономика: прогнозы и тенденции	https://rusecon.hse.ru/
	Отдел Регионального Партнерства Центра тестирования и развития «Гуманитарные технологии»	Профориентационное и образовательное тестирование Телетестинг	http://www.teletesting.ru/
	Консалтинговая компания ITeam	ITeam – технологии корпоративного управления	https://iteam.ru/
	Международный научно- исследовательский институт проблем управления	Проблемы теории и практики управления	http://www.uptp.ru/
	Институт практической психологии ИМАТОН	ИМАТОН	http://imaton.ru/
	Американская психологическая ассоциация (<u>American Psychological Association</u> - APA)	Ресурсы Американской психологической ассоциации	http://www.apa.org/
	Федеральный образовательный портал.	Экономика. Социология. Менеджмент	http://ecsoman.edu.ru

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

В процессе преподавания дисциплины «Менеджмент в сфере услуг» требуется учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, оснащенная стационарным или переносным мультимедийным комплексом, для групповых и индивидуальных консультаций. Требуются помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную образовательную среду.

Программное обеспечение

Для работы с текстами – Microsoft Word, для подготовки презентаций – Microsoft Power Point, для поиска информации – интернет-браузер.

Программа составлена в соответствии с требованиями Образовательного стандарта ННГУ по направлению 38.03.03 «Управление персоналом», профиль «Управление и развитие персонала организации»

Автор: Вакуленко Р.Я. проф.

Рецензент: Орлов А.В. доц.

Программа одобрена на заседании учебно-методической комиссии ФСН от 07.04.2020 года, протокол № 7.

