Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
(ВлГУ)**

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по образовательной деятельности
_____ А.А. Панфилов
«_5_» ____09____ 20 17 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Менеджмент в сфере услуг

Направление подготовки 43.03.01 «Сервис»

Профиль подготовки «Сервис недвижимости и коммунальной инфраструктуры»

Уровень высшего образования Бакалавриат

Форма обучения очная

Семестр	Трудоемкость зач. ед, час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
5	216/6	36	36		108	экзамен (36)
Итого	**216/6**	**36**	**36**		**108**	**экзамен (36)**

Владимир, 2017

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Курс «Менеджмент в сфере услуг» входит в число курсов, читаемых студентам профиля «Сервис недвижимости и коммунальной инфраструктуры». Он необходим для углубленной теоретической и практической подготовки по комплексу профилирующих дисциплин. В методологическом отношении изучение данной дисциплины направлено на формирование у будущих специалистов целостной системы знаний об управлении.

Цель курса — дать комплекс теоретических и практических знаний по организации и функционированию управленческого механизма, сформировать у студентов представление о природе менеджмента, использовании законов и принципов менеджмента в организационной деятельности.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

В программу входят разделы, являющиеся ключевыми для понимания концепции менеджмента, как части народнохозяйственного комплекса, а также разделы, несущие более специфическую нагрузку для понимания особенностей управления хозяйствующими субъектами.

Дисциплина «Менеджмент в сфере услуг» (Б1.В.10.), согласно учебному плану, относится к вариативной части.

Требования к «входным» знаниям, умениям и готовностям обучающегося, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин «Сервисология», «Сервисная деятельность».

Требования к знаниям и умениям и готовностям обучающегося, полученным при освоении данной дисциплины и необходимым для освоения последующих дисциплин «Управление персоналом», «Экономический анализ предприятий сервиса», «Управление объектами жилой и коммерческой недвижимости».

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4);
- способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-5);
- способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно – коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации (ОПК-1);
- готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3);
- готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-1);
- готовностью к планированию производственно - хозяйственной деятельности предприятий сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-2).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

1) Знать:

- принципы функционирования профессионального коллектива, понимать роль корпоративных норм и стандартов (ОК-4);
- содержание процессов самоорганизации и самообразования, их особенностей и технологий реализации, исходя из целей совершенствования профессиональной деятельности (ОК-5);

- основные источники информации для решения задач профессиональной сферы деятельности (ОПК-1);
- принципы организации процесса сервиса; принципы проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3);
- основные приемы поиска, анализа и синтеза информации, необходимой для разработки концепции и реализации проекта контактной зоны предприятия сервиса (ПК-1);
- сущность организации труда, производства, управления и планирования на предприятии, основные типы организации производства и признаки различия между ними, производственную структуру предприятия; понятие и структуру производственного процесса, принципы рациональной организации производственного процесса; структуру процесса оказания услуги; основы организации обслуживания потребителей; организацию производственной инфраструктуры предприятия сферы сервиса (ПК -2);

2) Уметь:

- работать в коллективе, эффективно выполнять задачи профессиональной деятельности (ОК-4);
- самостоятельно строить процесс овладения информацией, отобранной и структурированной для выполнения профессиональной деятельности (ОК-5);
- проводить первичный поиск информации для решения профессиональных задач (ОПК-1);
- организовывать процесс сервиса; проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3);
- найти информационные источники необходимые для необходимые для обоснования концепции контактной зоны предприятия сервиса (ПК-1);
- определять показатели готовность оценки уровня организации основного производства, определять основные виды трудовых норм различными методами; определять показатели в производственной программы и плана реализации услуг, производственную мощность предприятия; планировать численность с производственного персонала и фонда заработной платы; определять показатели финансового плана предприятия (ПК-2);

3) Владеть:

- приемами взаимодействия с сотрудниками, выполняющими различные профессиональные задачи и обязанности (ОК-4);
- технологиями организации процесса самообразования; приемами целеполагания во временной перспективе, способами планирования, организации, самоконтроля и самооценки деятельности (ОК-5);
- способами и средствами получения, хранения, переработки информации (ОПК-1);
- принципами организации процесса сервиса; принципами выбора ресурсов и средств с учётом требований потребителя (ОПК-3);
- творческими навыками технико-экономического, эргономического, эстетического обоснования принципов организации контактной зоны предприятия сервиса, методами экспертной оценки (ПК-1);
- методами организации выполнения услуг, методами нормирования труда, основными методами планирования на предприятии (ПК-2).

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц, 72 часа аудиторной работы, в т. ч. лекций 36 часов, практических занятий — 36 часов, самостоятельной работы в объеме 108 часов, экзамен (36 часов). Всего 216 часов (6 зачетных единиц).

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)						Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах / %)	Форма текущего контроля успеваемости *(по неделям семестра)*, форма промежуточной аттестации *(по семестрам)*
				лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Контрольные работы	СРС	КП / КР		
1	Тема 1. Сущность, роль и методологические основы менеджмента	5	1	2	2			6		2 / 50 %	
2	Тема 2. Законы, закономерности и принципы менеджмента	5	2	2	2			6		2 / 50 %	
3	Тема 3. История развития менеджмента	5	3	2	2			6		2 / 50 %	
4	Тема 4. Внутренняя среда организации	5	4	2	2			6		2 / 50 %	Рейтинг контроль №1
5	Тема 5. Организация и ее внешняя среда	5	5	2	2					2 / 50 %	
6	Тема 6. Организация как объект управления	5	6	4	2			6		4 / 67 %	

7	Тема 7. Функции и технологии менеджмента	5	7	2	2			6		2 ч., 50 %	
8	Тема 8. Основы планирования в организации	4	8	2	2			6		2 / 50 %	

9	Тема 9. Основные элементы организации как процесса	5	9	2	2			6		2 / 50 %	Рейтинг контроль №2
10	Тема 10. Теоретические основы мотивации	5	10	4	2			6		4 / 67%	
11	Тема 11. Система и процесс контроля	5	11	1	2			6		1 / 34%	
12	Тема 12. Регулирование, как общая функция менеджмента	5	12	1	2			6		1 / 34%	
13	Тема 13. Методы менеджмента	5	13	2	2			6		2 / 50 %	
14	Тема 14. Управленческие решения	5	14	1	2			6		1 / 34%	
15	Тема 15. Информация и коммуникация в менеджменте	5	15	2	2			6		2 / 50 %	

16	Тема 16. Руководство и лидерство	5	16	2	2			6		2 / 50 %	
17	Тема 17. Ответственность и этика в менеджменте	5	17	1	2			6		1 / 34%	Рейтинг контроль №3
18	Тема 18. Организационные изменения и эффективность менеджмента	5	18	2	2			6		2 / 50 %	
Всего				36	36			108		36 / 50 %	Экзамен (36)

Наименование тем и содержание лекционных занятий

Тема 1. Сущность, роль и методологические основы менеджмента. Понятие менеджмента, как специфической сферы человеческой деятельности. Цель, предмет, задания менеджмента. Составные элементы менеджмента, как системы. Три основных инструмента менеджмента. Что обеспечивает менеджмент. Прямая и обратная связь управляющей и управляемой систем. Главные сферы, которые обеспечивают специфическое действие менеджмента. Подходы к определению сущности и роли понятий управления и менеджмента. Общность и различия понятий «управления» и «менеджмент». Основные различия между понятиями «менеджер» и «предприниматель». Вертикальное и горизонтальное разделение труда в управлении. Уровни управления в организации. Звенья системы управления.

Тема 2. Законы, закономерности и принципы менеджмента. Законы менеджмента и их содержание. Понятие закономерности. Закономерности менеджмента. Основные принципы теории менеджмента. Принципы административного управления А. Файоля. Принципы, предложенные Г. Фордом. Принципы продуктивности, предложенные В. Эмерсоном. Основные принципы менеджмента, которые применяются в условиях рыночной экономики. Основные положения, которые следует учитывать при разработке принципов менеджмента.

Тема 3. История развития менеджмента. Этапы развития менеджмента, как науки. Этапы развития управленческой науки. Хронология науки про управление. Особенности управления организацией до 1990 г. Основные школы менеджмента. Современные подходы к управлению: системный, процессный, ситуационный, бихевиористский. Организация, как открытая система. Периодизация основных проблем менеджмента и пути их решения.

Тема 4. Внутренняя среда организации. Ситуационные переменные. Внутренние переменные организации. Цели (разнообразие целей, цели подразделений). Структура (разделение труда, сфера контроля, формальная координация). Задачи (категории задач в организации, характеристики задач). Технология (классификация технологий, стандартизация, механизация). Персонал (основные аспекты человеческой переменной в ситуационном подходе, факторы, влияющие на индивидуальное поведение и успешность деятельности человека, поведение людей в группах, поведение лидера). Взаимосвязь внутренних переменных.

Тема 5. Организация и ее внешняя среда. Внешняя среда организации. Характеристики внешней среды. Среда прямого воздействия (поставщики ресурсов, законы

и государственные органы, потребители, конкуренты, собственники). Среда косвенного воздействия, (состояние экономики, международные, политические, НТП, социально – культурные, экологические). Международное окружение Цели внешнеэкономической деятельности. Разновидности международного бизнеса. Факторы международной среды. Связи фирмы с внешней средой.

Тема 6. Организация как объект управления. Понятие организации. Миссия, цели, задания организации. Основные виды организаций и их классификация. Основные признаки организации и их назначение. Жизненный цикл организации. Закрытие и открытые системы. Направления развития организации. Развитие организации предусматривает систематическое планомерное усовершенствование, которое отображается в определенных действиях. Принципы построения новой организации. Законы жизни организации. Основные факторы, которые влияют на процесс возрождения организации. Формы выражения культуры организации. Основные факторы, под влиянием которых формируется культура менеджмента организации. Основные функции организационной культуры.

Тема 7. Функции и технологии менеджмента. Понятие функции. Функции менеджмента. Основные и частичные функции. Классификация функций менеджмента по признаку их места в менеджменте. Процесс менеджмента. Составные части менеджмента. Принципиальная схема процесса менеджмента организации. Принципиальная схема взаимосвязи и взаимодействия функций менеджмента в процессе управления организацией. Классификация технологий в менеджменте.

Тема 8. Основы планирования в организации. Классификация планов, которые разрабатываются в организации. Понятие организационного планирования. Методы организационного планирования. Понятие стратегии, стратегического планирования. Этапы процесса стратегического планирования. Классификация стратегий. Стратегии функционирования. Стратегии развития. Источники информации, необходимые для разработки стратегии. Понятие бизнес – плана. Ориентировочные разделы бизнес – плана. Понятие миссии. Цели и схемы их формирования в организации. Понятия оперативного планирования, бюджета организации, тактики и политики организации.

Тема 9. Основные элементы организации как процесса. Понятие организации, как функции менеджмента. Понятие полномочий. Разновидности организационных полномочий. Делегирование полномочий. Распределение организационных полномочий. Типовая схема процесса эффективной концепции передачи полномочий в организации. Обстоятельства распределения организационных полномочий в организации. Положительные и отрицательные черты централизации и децентрализации управления. Понятие ответственности. Виды управленческой ответственности. Понятие организационной структуры. Виды организационных структур. Способы оценивания эффективности организационных структур управления. Основные принципы построения организационных структур. Определение эффективности организационной структуры.

Тема 10. Теоретические основы мотивации. Понятие мотивации. Основные функции мотивации в сфере труда. Пирамида потребностей А. Маслоу. Основные факторы, которые побуждают работников к высокопродуктивному труду согласно концепции Ч. Бернарда. Подходы к мотивации В. Подмаркова. Основные группы трудовой мотивации А. Здравомыслова. Основные мотиваторы труда согласно теории Х. Йосихара. Основные группы потребностей Туган – Барановского. Основные мотиваторы продуктивного труда согласно теории А. Ручка и Н. Сакади. Группа гигиенических факторов и мотивационные факторы теории Герцберга. Основные требования, на которых должна базироваться система мотивации труда на уровни организации. Модель мотивации через потребности. Эволюция мотивационных теорий по процессному признаку. Модель комплексной теории мотивации Портера – Лоулера. Эволюция мотивационных теорий по материальному признаку. Эволюция мотивационных теорий по содержательному признаку. Общепринятые современные прямые экономические методы мотивации труда персонала организации. Общепринятые современные непрямые экономические методы мотивации труда персонала организации. Не денежные методы мотивации персонала. Модель теории мотивации

Альдерферда. Основные нематериальные стимулы труда персонала. Основные средства повышения мотивации труда.

Тема 11. Система и процесс контроля. Понятие контроля. Основные задания контроля. Процесс контроля в организации. Факторы, которые обуславливают диапазон контролирования. Виды контроля. Управление по отклонениям.

Тема 12. Регулирование, как общая функция менеджмента. Понятие регулирования. Основные задания регулирования. Функции контроля и регулирования. Основные виды регулирования. Принципиальная схема регулирования деятельности организации. Этапы процесса регулирования деятельности организации.

Тема 13. Методы менеджмента. Понятие метода управления, его роль. Основное предназначение современных экономических методов менеджмента. Система современных экономических методов менеджмента. Характерные особенности организационно – распорядительных методов. Классификация организационно – распорядительных методов управления. Методы организационно – регламентирующего влияния. Классификация норм и нормативов. Методы социального управления. Виды социальных норм. Социальные стимулы при высоком качестве труда. Моральные стимулы при низком качестве труда.

Тема 14. Управленческие решения. Понятие решения. Классификация управленческих решений. Этапы разработки, принятия и реализации управленческого решения. Основные формы управленческих решений, которые принимаются на уровне организации. Методы принятия управленческих решений. Условия, которым должны отвечать управленческие решения. Методы моделирования для оптимизации управленческих решений.

Тема 15. Информация и коммуникация в менеджменте. Понятие управленческой информации. Классификация информации. Принципы информации. Уровни коммуникации. Направления коммуникации. Понятие коммуникационного процесса. Модель процесса коммуникации. Понятия обратной связи и шума. Этапы коммуникации. Коммуникационные каналы.

Тема 16. Руководство и лидерство. Понятие руководства, лидерства, власти. Общие черты и отличия между руководителем и лидером. Источники власти в организации и их влияние на стиль управления. Баланс власти в управлении. Формы власти и управленческого влияния. Модель влияния руководителя на подчиненных работников. Типы управленческого влияния в горизонтальных взаимоотношениях. Понятие стиля управления. Поведенческий подход. Классификация стилей управления. Характеристика стилей управления. Соотношение положений теории «Х» и «У» по Мак – Грегору. Ситуационный подход – Модель Фидлера. Факторы, которые влияют на поведение руководителя. Базовые системы стиля лидерства Лайкерта. Подход «путь – цель» Митчела и Хауса.Прийомы с помощью которых руководитель может влиять на путь или средства достижения целей. Стили управления.

Тема 17. Ответственность и этика в менеджменте. Понятия ответственности и этики. Виды ответственности. Преимущества и недостатки этики. Этичное поведение. Основные причины неэтичного поведения предприятий и менеджеров. Усилия по обеспечению этичного поведения менеджеров и предприятий.

Тема 18. Организационные изменения и эффективность менеджмента. Основные направления организационных изменений. Основные причины организации сопротивления изменениям в организации. За счет чего можно преодолеть сопротивление. Критерии оценки экономической эффективности деятельности организации. Показатели оценки социальной эффективности менеджмента. Оценка эффекта управления. Основные показатели эффективности. Показатели оценки деятельности в сфере менеджмента.

Темы практических занятий:

Тема 1. Сущность, роль и методологические основы менеджмента.

Практическое занятие 1. Брей – ринг «Менеджмент это наука, искусство или практическая деятельность».

Тема 2. Законы, закономерности и принципы менеджмента.

Практическое занятие 2. Сравнительная характеристика принципов менеджмента различных авторов.

Тема 3. История развития менеджмента.

Практическое занятие 3. Сравнительная характеристика основных школ менеджмента и современных подходов к управлению.

Тема 4. Внутренняя среда организации.

Практическое занятие 4. Сравнительная характеристика внутренних переменных организации.

Тема 5. Организация и ее внешняя среда.

Практическое занятие 5. Сравнительная характеристика факторов среды прямого и косвенного воздействия.

Тема 6. Организация как объект управления.

Практическое занятие 6. Формулировка миссии, целей, заданий различных типов организаций.

Тема 7. Функции и технологии менеджмента.

Практическое занятие 7. Сравнительная характеристика основных функций организации и различных типов классификаций технологий.

Тема 8. Основы планирования в организации.

Практическое занятие 8. Сравнительная характеристика стратегии, тактики, политики организации, а также заданий различных типов планирования (стратегического, оперативного, тактического, календарного).SWOT – анализ.

Тема 9. Основные элементы организации как процесса.

Практическое занятие 9. Сравнительная характеристика преимуществ и недостатков различных типов организационных структур управления организацией.

Тема 10. Теоретические основы мотивации.

Практическое занятие 10. Популярные теории и стратегии мотивации.

Тема 11. Система и процесс контроля.

Практическое занятие 11. Контроль как функция менеджмента.

Тема 12. Регулирование, как общая функция менеджмента.

Практическое занятие 12. Роль регулирования в деятельности организации.

Тема 13. Методы менеджмента.

Практическое занятие 13. Особенности применения различных методов менеджмента на практике.

Тема 14. Управленческие решения.

Практическое занятие 14. Принятие решений в условиях риска и неопределенности (расчетно – графические задания по вариантам).

Тема 15. Информация и коммуникация в менеджменте.

Практическое занятие 15. Коммуникационные технологии в управлении предприятием.

Тема 16. Руководство и лидерство.

Практическое занятие 16. Сравнительная характеристика особенностей различных стилей лидерства.

Тема 17. Ответственность и этика в менеджменте.

Практическое занятие 17. Азбука этического и ответственного поведения менеджера.

Тема 18. Организационные изменения и эффективность менеджмента.

Практическое занятие 18. Расчет показателей оценки эффективности деятельности в сфере менеджмента.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

При реализации учебной работы по данной дисциплине используются следующие образовательные технологии:

Лекции: проблемная лекция, лекция – визуализация.

Практические занятия: проблемно-концептуальный доклад, доклад по результатам выполнения творческого (исследовательского) задания.

Самостоятельная работа: логический анализ текстов, формализация текстов (структурно-логические схемы, таблицы, понятия), конструирование понятий, выполнение творческого (исследовательского) задания.

В том числе интерактивные технологии: интерактивная лекция, кейс-технология, мозговой штурм, фокус-группа, дискуссия по проблеме и путям ее решения.

6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И КОНТРОЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ.

Для проверки полученных студентами знаний, умений и навыков проводится текущий контроль и итоговая аттестация. Способы оценки:

текущего контроля — рейтинг контроль 1, 2, 3 промежуточная аттестация — экзамен.

Текст всех видов контроля приведен в Банке контролирующих материалов.

Самостоятельная работа по дисциплине «Менеджмент в сервисе услуг» предполагает логический анализ и формализацию текстов, конструирование понятий, а также написание и обсуждение рефератов в рамках тем учебной дисциплины.

Темы самостоятельных работ студентов:

1. Проблемы развития малого и среднего бизнеса в России.
2. Менеджмент в деятельности современных предприятий.
3. Менеджмент и предпринимательская среда.
4. Функции управления: классификация и использование при построении структур управления.
6. Цели организации: классификация и механизм образования.
7. Выбор стратегии развития фирмы.
9. Управление развитием производства в современных условиях.
10. Организация управления в конкретной фирме.
11. Проблемы централизации и децентрализации в управлении организацией.
12. Рациональная организация работы менеджеров.
13. Внутрифирменный управленческий контроль, его функции и организационные формы.
14. Социально-психологические методы управления.
15. Роль мотивации руководителя в эффективности принимаемых решений.
16. Выбор эффективной системы стимулирования трудовой активности работников на предприятии.
17. Способы согласования интересов партнеров на межфирменном уровне.
18. Государственное организационно-правовое регулирование хозяйственной деятельности в странах с развитой рыночной экономикой.
19. Социально-трудовые конфликты в организации, их регулирование и разрешение.
20. Ведение деловых переговоров.
21. Проблемы корпоративного управления.
22. Особенности менеджмента в малом бизнесе.
23. Менеджмент в крупных фирмах России: достоинства и недостатки.
26. Опыт управления в США и возможности его использования в условиях современной России.
27. Опыт управления на предприятиях Японии и возможности его использования в российских условиях.
28. Сравнительный анализ систем подготовки и переподготовки менеджеров в России и развитых зарубежных странах.
29. Адаптация организации к изменяющимся условиям внешней среды.
30. Принципы построения структур управления. Факторы, влияющие на них.

Рейтинг - контроль 1:

1. Понятие менеджмента.
2. Цель, предмет, задания менеджмента.
3. Составные элементы менеджмента.

4. Основные инструменты менеджмента.
5. Прямая и обратная связь управляющей и управляемой системы.
6. Общность и различие понятий «управления» и «менеджмент».
7. Общность и различие понятий «менеджер» и «предприниматель».
8. Вертикальное и горизонтальное разделение труда в управлении.
9. Уровни управления в организации.
10. Законы менеджмента.
11. Закономерности менеджмента.
12. Принципы административного управления А. Файоля.
13. Принципы, предложенные Г. Фордом.
14. Принципы продуктивности, предложенные В. Эмерсоном.
15. Этапы развития менеджмента.
16. Основные школы менеджмента.
17. Современные подходы к управлению.
18. Внутренние переменные организации.
19. Взаимосвязь внутренних переменных.
20. Внешняя среда организации.
21. Среда прямого воздействия.
22. Среда косвенного воздействия.

Рейтинг - контроль 2:

1. Понятие организации.
2. Миссия, цели, задания организации.
3. Основные виды организаций и их классификация.
4. Основные признаки организации и их назначение.
5. Жизненный цикл организации.
6. Направления развития организации.
7. Принципы построения новой организации.
8. Законы жизни организации.
9. Понятие мотивации.
10. Пирамида потребностей А. Маслоу.
11. Основные факторы, согласно концепции Ч. Бернарда.
12. Подходы к мотивации В. Подмаркова.
13. Основные группы трудовой мотивации А. Здравомыслова.
14. Основные мотиваторы труда согласно теории Х. Йосихара.
15. Группа гигиенических факторов и мотивационные факторы теории Герцберга.
16. Модель комплексной теории мотивации Портера – Лоулера.
17. Модель теории мотивации Альдерферда.
18. Понятие контроля.
19. Основные задания контроля.
20. Процесс контроля в организации.
21. Виды контроля.
22. Понятие регулирования.
23. Основные задания регулирования.
24. Функции контроля и регулирования.
25. Основные виды регулирования.
26. Этапы процесса регулирования деятельности организации.

Рейтинг - контроль 3:

1. Система современных экономических методов менеджмента.
2. Организационно – распорядительные методы управления.
3. Методы организационно – регламентирующего влияния.
4. Понятие решения.
5. Классификация управленческих решений.
6. Этапы разработки, принятия и реализации управленческого решения.
7. Основные формы управленческих решений.

8. Методы принятия управленческих решений.
9. Понятие управленческой информации.
10. Классификация информации.
11. Принципы информации.
12. Уровни коммуникации.
13. Понятие коммуникационного процесса.
14. Этапы коммуникации.
15. Модель процесса коммуникации.
16. Понятие руководства, лидерства, власти.
17. Общие черты и отличия между руководителем и лидером.
18. Модель влияния руководителя на подчиненных работников.
19. Соотношение положений теории «Х» и «У» по Мак – Грегору.
20. Ситуационный подход – Модель Фидлера.
21. Базовые системы стиля лидерства Лайкерта.
22. Подход «путь – цель» Митчела и Хауса.
23. Понятия ответственности и этики.
24. Виды ответственности.
25. Основные причины неэтичного поведения предприятий и менеджеров.
26. Основные направления организационных изменений.
27. Основные причины организации сопротивления изменениям в организации.
28. Показатели оценки социальной эффективности менеджмента.
29. Оценка эффекта управления.
30. Основные показатели эффективности.

Перечень экзаменационных вопросов по дисциплине

1. Сущность менеджмента, определение основных понятий.
2. Общность и отличие понятий «управление», «менеджмент».
3. Общность и отличие понятий «менеджер», «предприниматель».
4. Главные сферы специфической деятельности менеджмента. Прямая и обратная связь управляющей и управляемой систем.
5. Основные законы менеджмента и их содержание.
6. Основные закономерности менеджмента.
7. Основные принципы менеджмента.
8. Сравнительная характеристика принципов менеджмента различных авторов.
9. Этапы развития менеджмента как науки.
10. Основные положения и представители различных школ менеджмента.
11. Сравнительная характеристика современных научных подходов к менеджменту.
12. Внутренние ситуационные переменные организации.
13. Взаимосвязь внутренних переменных организации.
14. Характеристики внешней среды.
15. Понятие и факторы среды прямого воздействия.
16. Понятие и факторы среды косвенного воздействия.
17. Международное окружение.
18. Основные виды организаций и их классификация.
19. Основные признаки организаций и их назначение.
20. Принципы построения новой организации.
21. Классификация функций менеджмента по признаку их места в менеджменте.
22. Принципиальная схема процесса менеджмента организации.
23. Принципиальная схема взаимосвязей и взаимодействия функций менеджмента в процессе управления организацией.
24. Классификация планов, которые разрабатываются в организациях.
25. Этапы процесса стратегического планирования.
26. Классификация стратегий.

27. Разновидности организационных полномочий.
28. Распределение организационных полномочий.
29. Сравнительная характеристика организационных структур.
30. Понятия мотивации. Функции мотивации.
31. Эволюция мотивационных теорий по процессному признаку.
32. Эволюция мотивационных теорий по материальному признаку.
33. Эволюция мотивационных теорий по содержательному признаку.
34. Процесс контроля в организации.
35. Факторы, которые обуславливают диапазон контроля.
36. Виды контроля.
37. Понятие регулирования. Его основные виды.
38. Принципиальная схема регулирования деятельности организации.
39. Этапы процесса регулирования деятельности организации.
40. Система современных экономических методов менеджмента.
41. Классификация организационно – распорядительных методов управления.
42. Организационно – распорядительные методы управления.
43. Классификация управленческих решений.
44. Методы принятия управленческих решений, которые основываются на эффективном и компетентном консультировании руководителя.
45. Методы моделирования для оптимизации управленческих решений.
46. Классификация информации. Принципы информации.
47. Понятие и виды уровней коммуникации. Направления коммуникации.
48. Понятие коммуникационного процесса, его модель.
49. Этапы коммуникации.
50. Общие черты и различия между руководителем и лидером.
Стили управления.
51. Источники власти в организации. Баланс власти в управлении.
52. Соотношение положений теории «Х» и «У» по Мак – Грегору.
53. Ситуационный подход – Модель Фидлера. Базовые системы стиля лидерства Лайкерта.
54. Понятия ответственности и этики.
55. Основные причины неэтичного поведения предприятий и менеджеров.
56. Усилия по обеспечению этичного поведения менеджеров и предприятий.
57. Критерии оценки экономической эффективности деятельности организации.
58. Показатели оценки социальной эффективности менеджмента. Оценка эффекта управления.
59. Основные показатели эффективности.
60. Показатели оценки деятельности в сфере менеджмента.

Рейтинг - контроль 1:

1. Понятие менеджмента.
2. Цель, предмет, задания менеджмента.
3. Составные элементы менеджмента.
4. Основные инструменты менеджмента.
5. Прямая и обратная связь управляющей и управляемой системы.
6. Общность и различие понятий «управления» и «менеджмент».
7. Общность и различие понятий «менеджер» и «предприниматель».
8. Вертикальное и горизонтальное разделение труда в управлении.
9. Уровни управления в организации.
10. Законы менеджмента.
11. Закономерности менеджмента.
12. Принципы административного управления А. Файоля.
13. Принципы, предложенные Г. Фордом.
14. Принципы продуктивности, предложенные В. Эмерсоном.

15. Этапы развития менеджмента.
16. Основные школы менеджмента.
17. Современные подходы к управлению.
18. Внутренние переменные организации.
19. Взаимосвязь внутренних переменных.
20. Внешняя среда организации.
21. Среда прямого воздействия.
22. Среда косвенного воздействия.

Рейтинг - контроль 2:

1. Понятие организации.
2. Миссия, цели, задания организации.
3. Основные виды организаций и их классификация.
4. Основные признаки организации и их назначение.
5. Жизненный цикл организации.
6. Направления развития организации.
7. Принципы построения новой организации.
8. Законы жизни организации.
9. Понятие мотивации.
10. Пирамида потребностей А. Маслоу.
11. Основные факторы, согласно концепции Ч. Бернарда.
12. Подходы к мотивации В. Подмаркова.
13. Основные группы трудовой мотивации А. Здравомыслова.
14. Основные мотиваторы труда согласно теории Х. Йосихара.
15. Группа гигиенических факторов и мотивационные факторы теории Герцберга.
16. Модель комплексной теории мотивации Портера – Лоулера.
17. Модель теории мотивации Альдерферда.
18. Понятие контроля.
19. Основные задания контроля.
20. Процесс контроля в организации.
21. Виды контроля.
22. Понятие регулирования.
23. Основные задания регулирования.
24. Функции контроля и регулирования.
25. Основные виды регулирования.
26. Этапы процесса регулирования деятельности организации.

Рейтинг - контроль 3:

1. Система современных экономических методов менеджмента.
2. Организационно – распорядительные методы управления.
3. Методы организационно – регламентирующего влияния.
4. Понятие решения.
5. Классификация управленческих решений.
6. Этапы разработки, принятия и реализации управленческого решения.
7. Основные формы управленческих решений.
8. Методы принятия управленческих решений.
9. Понятие управленческой информации.
10. Классификация информации.
11. Принципы информации.
12. Уровни коммуникации.
13. Понятие коммуникационного процесса.
14. Этапы коммуникации.
15. Модель процесса коммуникации.
16. Понятие руководства, лидерства, власти.
17. Общие черты и отличия между руководителем и лидером.
18. Модель влияния руководителя на подчиненных работников.

19. Соотношение положений теории «Х» и «У» по Мак – Грегору.
20. Ситуационный подход – Модель Фидлера.
21. Базовые системы стиля лидерства Лайкерта.
22. Подход «путь – цель» Митчела и Хауса.
23. Понятия ответственности и этики.
24. Виды ответственности.
25. Основные причины неэтичного поведения предприятий и менеджеров.
26. Основные направления организационных изменений.
27. Основные причины организации сопротивления изменениям в организации.
28. Показатели оценки социальной эффективности менеджмента.
29. Оценка эффекта управления.
30. Основные показатели эффективности.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература

1. Менеджмент [Электронный ресурс] / Юкаева В. С. - М.: Дашков и К, 2014. - http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394006326.html

2. Менеджмент [Электронный ресурс] / Маслова Е. Л. - М.: Дашков и К, 2015. - http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394024146.html

3. Мэддакс Р. Успешная команда: как ее создать, мотивировать и развивать. Пер. с англ. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2012.

4. Менеджмент в вопросах и ответах [Электронный ресурс] : учеб. пособие / В.Р. Веснин. - М.: Проспект, 2015. - http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392163557.html

Дополнительная литература

1. 2. Инструментальные средства информационного менеджмента. CASE-технологии и распределенные информационные системы [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Д.В. Александров. - М.: Финансы и статистика, 2011. - http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785279034758.html

2. Коммуникология [Электронный ресурс] / Шарков Ф. И. - М.: Дашков и К, 2013. - http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394019692.html

3. Томпсон А.А., Стрикленд Дж. Стратегический менеджмент: Пер. с англ.: Вильямс, 2011.

4. Менеджмент в России и за рубежом. Практический журнал. Издательство: «Финпресс».

5. Российский журнал менеджмента. Научно-исследовательский журнал. Издан по инициативе Высшей школы менеджмента СПбГУ.

6. Новый менеджмент. Научно-практический журнал. Издательство: «Новый издатель».

Интернет ресурсы:

1. http://www.mevriz.ru/
2. http://www.rjm.ru/
3. http://www.new-management.info/
4. http://www.top-manager.ru/

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Перечень информационных продуктов.

- Презентации Power Point;
- программный продукт Microsoft Excel, Microsoft Word.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО с учетом рекомендаций и ОПОП ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль «Сервис недвижимости и коммунальной инфраструктуры»

Рабочую программу составила доцент кафедры ТиС

Дорошенко М. Н. ____________

Рецензент (ы) ген. директор НКО ФЭЭБ ВО к.т.н. Мокроусов А.С.

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Туризм и сервис»

Протокол № 1 от « 1 » 09 20 17 г.

Заведующий кафедрой ТиС к. пед. н., доцент Гужова Л. Г. ____________

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления 43.03.01 «Сервис»

протокол № 1 от « 5 » 09 20 17 года.

Председатель комиссии ____________ Полоцкая О.П.