

407

Министерство образования и науки Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования



Пермский национальный исследовательский  
политехнический университет

Гуманитарный факультет

Кафедра «Менеджмент и маркетинг»



**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор по учебной работе

Н. В. Лобов

2017 г.

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Менеджмент в сфере услуг**  
**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Программа прикладного бакалавриата

Направление подготовки 38.03.02 «Менеджмент»

Бакалаврская программа

**Менеджмент организации**

Квалификация (степень) выпускника:

Бакалавр

Выпускающая кафедра:

«Менеджмент и маркетинг»

Форма обучения:

очная

Курс: 4

Семестр(ы): 8

Трудоёмкость:

Кредитов по рабочему учебному плану:

3 ЗЕ

Часов по рабочему учебному плану:

108 ч

Виды контроля:

Экзамен: -

Зачёт: - 8

Курсовой проект: -

Курсовая работа: -

Пермь  
2017

**Учебно-методический комплекс дисциплины «Менеджмент в сфере услуг»** разработан на основании:

- федерального государственного образовательного стандарта высшего образования, утвержденного приказом Министерством образования и науки Российской Федерации «12» января 2016 г. номер приказа «7» по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (уровень бакалавриата);

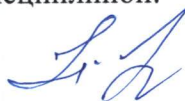
- компетентностных моделей выпускника ОПОП по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент организации», утвержденных «24» июня 2013 г. с изменениями в связи с переходом на ФГОС ВО;

- базовых учебных планов очной формы обучения по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» по профилям подготовки: «Менеджмент организации», утвержденных «28» апреля 2016 г.

**Рабочая программа согласована** с рабочими программами дисциплин Управление организацией, Управление человеческими ресурсами, Стратегический менеджмент «WEB-технологии в менеджменте», «Процессный подход к управлению», , участвующих в формировании компетенций совместно с данной дисциплиной.

Разработчик(-и)

канд.экон.наук, проф.



Л.В. Невская

Рецензент

. д-р экон. наук, проф.



.А.В.Молодчик

**Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Менеджмент и маркетинг» «8 » февраля 2017 г., протокол № 11.**

Заведующий кафедрой,  
ведущей дисциплину  
д-р экон. наук, проф.



А.В.Молодчик

**Рабочая программа одобрена учебно-методической комиссией Гуманитарного факультета «13» февраля 2017 г., протокол № 12.**

Председатель учебно-методической комиссии  
д-р соц. наук, проф.



В.Н. Стегний

**СОГЛАСОВАНО**

Начальник управления образовательных программ, канд. техн. наук, доц.



Д. С. Репецкий

## 1. Общие положения

**Цель дисциплины** – формирование у студентов комплексного представления об управлении организацией.

- В процессе изучения данной дисциплины студент осваивает следующие компетенции:
- способность проектировать организационные структуры, участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций, планировать и мероприятия, распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия (ОПК-3);
  - Владение навыками анализа информации при принятии управленческих решений, построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления (ПК-10);

### 1.2 Задачи дисциплины:

- изучение научных и практических подходов к управлению современной организацией;
- формирование умения разрабатывать организационные структуры управления;
- формирование навыков распределения функций, полномочий и ответственности по управлению деятельностью организации между подразделениями;
- формирование навыков по разработке положений о структурных подразделениях;
- формирование умения разрабатывать модели системы управления конкретной организацией и оценки эффективности деятельности по управлению;

### 1.3 Предметом освоения дисциплины являются следующие объекты:

- система управления организацией сферы услуг;
- организационное проектирование системы управления организацией;
- распределение функций, прав и ответственности в управлении организацией;
- условия и факторы эффективной деятельности организаций, предоставляющих услуги;
- ключевые конкурентоспособности организации;

### 1.4 Место учебной дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Управление организацией» относится к вариативной части Блока 1, является дисциплиной по выбору студента при освоении ОПОП по бакалаврской программе 38.03.02 «Менеджмент».

После изучения дисциплины обучающийся должен освоить части указанных в пункте 1.1 компетенций и демонстрировать следующие результаты:

#### • **знать:**

- виды организаций, их роль в обществе;
- организацию как систему;
- внешнюю и внутреннюю среду организации сферы услуг;
- типы организационных структур управления, условия их применения;
- условия эффективности, ключевые факторы успеха организации сферы услуг;
- критерии оценки эффективности деятельности организации;

#### • **уметь:**

- формулировать цели и задачи деятельности организации;
- осуществлять декомпозицию целей организации для подразделений и должностей;
- проектировать организационную структуру управления организацией;
- формулировать и анализировать ключевые факторы успеха организации;
- анализировать внешнюю и внутреннюю среду организации;
- разрабатывать проекты повышения эффективности деятельности организации.

• **владеть:**

- навыками структурирования и декомпозиции;
- методами проектирования организационных структур управления;
- навыками исследования внутренней и внешней среды организации;
- умением определять ключевые факторы успеха и уровень конкурентоспособности организации;
- умением анализировать эффективность управления организацией и разрабатывать проекты улучшения деятельности.

В результате изучения дисциплины у студентов формируется комплексное представление об управлении организацией, включающее цели и задачи управленческой и деятельности, выбор и применение комплекса адекватных методов управления, формулирование выводов, разработку и обоснование предложений по результатам проведенного анализа.

В таблице 1.1 приведены предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций, заявленных в пункте 1.1.

Таблица 1.1 – Дисциплины, направленные на формирование компетенций

| Код                                 | Наименование компетенции                                                                                                                                                                                                                                                | Предшествующие дисциплины                                                                      | Последующие дисциплины (группы дисциплин) |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| <b>Профессиональные компетенции</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                |                                           |
| ОПК-3                               | способность проектировать организационные структуры, участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций, планировать и мероприятия, распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия | Управление организацией<br>Управление человеческими ресурсами<br><br>Стратегический менеджмент |                                           |
| ПК-10                               | Владение навыками анализа информации при принятии управленческих решений, построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления.                                                              | Информационные технологии в менеджменте<br>Процессный подход к управлению                      |                                           |

## 2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Учебная дисциплина обеспечивает формирование части компетенций ОПК-3, ПК- 10

### 2.1 Дисциплинарная карта компетенции ОПК-3

|                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ОПК-3                   | <b>Формулировка компетенции:</b><br>Способность проектировать организационные структуры, участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций, планировать и мероприятия, распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия |
| Код ОПК-3<br>Б1.ДВ.08.2 | <b>Формулировка дисциплинарной части компетенции:</b><br>Знание видов организационных структур предприятия, их преимуществ и недостатков, способность проектировать организационную структуру, распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия         |

### Требования к компонентному составу части компетенции

| Перечень компонентов                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Виды учебной работы                                                                                     | Средства оценки                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| <b>В результате освоения дисциплины студент - Знает:</b><br>- значение и суть организационной структуры организации,<br>- основные виды организационных структур, их преимущества и недостатки,<br>- принципы составления служебных функций и должностных обязанностей                                       | Лекции. Самостоятельная работа студентов по изучению теоретического материала и опыта ведущих компаний. | Текущее и рубежное тестирование.            |
| <b>Умеет:</b><br>- анализировать организационную структуру фирмы, - определять ее тип, преимущества и недостатки,<br>- проектировать организационную структуру фирмы в зависимости от целей и стратегии компании,<br>- оценивать соотношение полномочий и ответственности менеджеров всех уровней управления | Практические занятия.<br>Самостоятельная работа по подготовке к практическим занятиям                   | Кейсы (ситуационные задания) по дисциплине. |
| <b>Владеет:</b><br>- навыками декомпозиции целей,<br>- методами проектирования организационной структуры фирмы,<br>- навыками разработки положений о структурных подразделениях на основе целей и стратегии фирмы                                                                                            | Практические занятия.<br>Самостоятельная работа по подготовке к практическим занятиям                   | Зачет                                       |

## 2.2 Дисциплинарная карта компетенции ПК-10

|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Индекс</b><br><br>ПК- 10    | <b>Формулировка компетенции:</b><br>Владение навыками анализа информации при принятии управленческих решений, построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления.                 |
| <b>Код ПК-10</b><br>Б1.ДВ.08.2 | <b>Формулировка дисциплинарной части компетенции:</b><br>Умение изучать и оценивать состояние окружающей среды, деловых партнеров, получать и анализировать информацию по опыту успешных предприятий с целью использования инноваций для развития организации. |

## Требования к компонентному составу части компетенции

| Перечень компонентов                                                                                                                                                                                      | Виды учебной работы                                                                                                                                  | Средства оценки                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| В результате освоения дисциплины студент -<br><b>Знает:</b><br>- методы изучения окружающей среды, формы взаимодействия организации с деловыми партнерами.                                                | Лекции. Самостоятельная работа студентов по изучению теоретического материала и опыта ведущих фирм. Самостоятельная работа по подготовке к экзамену. | Текущее и рубежное тестирование.            |
| <b>Умеет:</b><br>- собирать, обобщать и анализировать информацию об организационных инновациях, применять ее для совершенствования управления<br>- проектировать изменения в области управления компанией | Практические занятия. Самостоятельная работа по подготовке курсовой работы                                                                           | Кейсы (ситуационные задания) по дисциплине. |
| <b>Владеет:</b><br>- методами анализа практического опыта<br>- навыками разработки мероприятий по обеспечению эффективной деятельности организации,                                                       | Практические занятия. Самостоятельная работа по подготовке курсовой работы                                                                           | Зачет                                       |

### 3 Структура учебной дисциплины по видам и формам учебной работы

Объем дисциплины в зачетных единицах составляет 3 ЗЕ. Количество часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся указано в таблице 3.1.

Таблица 3.1. Объем и виды учебной работы

| №<br>п.п. | Виды учебной работы                                                                              | Трудоёмкость |                |                |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------|----------------|
|           |                                                                                                  |              | 8 семестр      | всего          |
| 1         | <b>Аудиторная работа (контактная работа)/<br/>в том числе в интерактивной форме</b>              | -            | 36 / 24        | 36 / 24        |
|           | Лекции (Л) / в том числе<br>в интерактивной форме                                                | -            | 14 / 8         | 14 / 8         |
|           | Практические занятия (ПЗ) / в том числе в<br>интерактивной форме                                 | -            | 18 / 18        | 18 / 18        |
|           | Лабораторные работы (ЛР)                                                                         | -            | -              | -              |
| 2         | Контроль самостоятельной работы (КСР)                                                            | -            | 4              | 4              |
| 3         | <b>Самостоятельная работа студентов (СРС)</b>                                                    | -            | 72             | 72             |
|           | Изучение теоретического материала                                                                | -            | 36             | 36             |
|           | Расчётно-графические работы                                                                      | -            | -              | -              |
|           | Курсовая работа                                                                                  |              |                |                |
|           | Другие виды самостоятельной работы:<br>подготовка к практическим занятиям                        | -            | 36             | 36             |
| 4         | Промежуточная аттестация по дисциплине:<br><i>зачёт</i>                                          | -            | -              | -              |
| 5         | <b>Трудоёмкость дисциплины</b><br><br><b>Всего:<br/>в часах (ч)<br/>в зачётных единицах (ЗЕ)</b> | -            | <b>108 / 3</b> | <b>108 / 3</b> |

## 4. Содержание учебной дисциплины

## 4.1. Модульный тематический план

Таблица 4.1. Тематический план по модулям учебной дисциплины

| Номер<br>учеб-<br>ного<br>мо-<br>дуля  | Номер<br>раз-<br>дела<br>дисци-<br>пли-<br>ны | Номер<br>темы<br>дис-<br>цип-<br>лины | Количество часов (очная форма обучения) |    |    |    |                           |     |                                          | Трудо-<br>ём-<br>кость,<br>ч / ЗЕ |
|----------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------|----|----|----|---------------------------|-----|------------------------------------------|-----------------------------------|
|                                        |                                               |                                       | аудиторная работа                       |    |    |    |                           | КСР | само-<br>стоя-<br>тель-<br>ная<br>работа |                                   |
|                                        |                                               |                                       | всего                                   | Л  | ПЗ | ЛР | Итого-<br>вый<br>контроль |     |                                          |                                   |
|                                        |                                               | Введе-<br>ние                         | 1                                       | 1  | -  | -  |                           | -   | -                                        | 1                                 |
|                                        |                                               | 1                                     | 5                                       | 2  | 3  | -  |                           | -   | 12                                       | 24                                |
|                                        |                                               | 2                                     | 5                                       | 2  | 3  | -  |                           |     | 12                                       | 24                                |
|                                        |                                               | 3                                     | 5                                       | 2  | 3  | -  |                           | 2   | 12                                       | 26                                |
|                                        | Всего по моду-<br>лю:                         |                                       | 16                                      | 7  | 9  | -  |                           | 2   | 36                                       | 54                                |
| 2                                      |                                               | 4                                     | 5                                       | 2  | 3  | -  |                           |     | 12                                       | 24                                |
|                                        |                                               | 5                                     | 5                                       | 2  | 3  | -  |                           |     | 12                                       | 24                                |
|                                        |                                               | 6                                     | 5                                       | 2  | 3  | -  |                           |     | 12                                       | 24                                |
|                                        |                                               | Заклю-<br>чение                       | 1                                       | 1  |    | -  |                           | 2   | 12                                       | 5                                 |
|                                        | Всего по моду-<br>лю:                         |                                       | 16                                      | 7  | 9  | -  |                           | 2   | 36                                       | 54                                |
|                                        |                                               |                                       |                                         |    |    |    |                           |     |                                          |                                   |
| Промежуточная атте-<br>стация<br>Зачет |                                               |                                       |                                         |    |    |    |                           |     |                                          |                                   |
| Итого:                                 |                                               |                                       | 32                                      | 14 | 18 | -  |                           | 4   | 72                                       | 108/3                             |

## 4.2. Содержание разделов и тем учебной дисциплины

### **Введение. Л – 1 ч.**

Предмет и задачи дисциплины, ее основное содержание и взаимосвязь с другими дисциплинами. Место и роль дисциплины в системе подготовки менеджера по персоналу. Модель и профили компетенций менеджера по персоналу в современной организации.

### **Модуль 1. Основы управления организациями**

**Л – 6 ч, ПЗ – 9 ч, ЛР - нет, СРС – 36 ч.**

#### *Тема 1. Виды организаций*

Классификация организационных форм деятельности в непроизводственных сферах экономики. Государственные и муниципальные, частные организации. Формы интеграции компаний. Особенности управления предприятиями малого бизнеса в сфере услуг. Особенности организации управления предприятиями непроизводственной сферы. Некоммерческие организации и их взаимодействие с государством и бизнесом.

#### *Тема 2. Организация как система.*

Системный подход к управлению. Закономерности управления различными системами. Объект и субъект управления. Организация как производственная система. Типы ориентации организаций: на процесс; на рынок; на клиента. Функции управления и система функционального управления. Система управления ресурсами. Организация как управляющая и управляемая подсистемы. Управляющая подсистема как совокупность инструментов воздействия на объект. Управляемая подсистема как совокупность ресурсов и процессов. Ресурсы некоммерческой организации. Взаимодействие с органами регионального управления.

#### *Тема 3. Цели, приоритеты и политика организации*

Цели деятельности организаций непроизводственной сферы: долгосрочные, краткосрочные, оперативные. Приоритеты и политика организации. Области постановки целей некоммерческих организаций. Построение дерева целей. Требования к целям. Разработка целей подразделений и исполнителей. Управление по целям и результатам. Цели и организация деятельности компании по их достижению. Распределение ответственности за достижение целей.

### **Модуль 2. Организация управления и эффективность деятельности предприятий и организаций**

**Л – 7 ч, ПЗ – 9 ч, ЛР - нет, СРС – 36 ч.**

*Тема 8. Организация как организационная система.* Типы организационных структур управления в непроизводственной сфере. Особенности проектирования и условия применения. Организация управления в малом бизнесе непроизводственной сферы. Опыт отечественных и зарубежных организаций в применении различных форм управления в сфере услуг и некоммерческой деятельности.

#### *Тема 9. Организационное проектирование*

Сущность и подходы к организационному проектированию. Этапы процесса проектирования. Нормативы образования структурных подразделений. Сочетание линейного и функционального управления. Аутсорсинг как способ передачи отдельных функций и работ сторонним организациям. Соотношение централизации и децентрализации в организационных структурах управления. Влияние стиля управления на преобладание централизованного

и децентрализованного управления организацией. Делегирование полномочий на нижестоящие уровни: целесообразность, условия. Развитие самоуправления и саморазвития.

#### *Тема 10. Эффективность деятельности организаций в сфере услуг*

Критерии результативности деятельности организаций и оценка эффективности управления. Ключевые факторы успеха организации в зависимости от сферы деятельности. Методы оценки и условия успешности организаций. Опыт российских и зарубежных организаций в обеспечении эффективности деятельности компаний и организаций непроизводственной сферы. Зависимость эффективности деятельности от качества управления и квалификации менеджеров. Особенности менеджмента в различных странах, его зависимость от национального и регионального менталитета.

#### **Заключение.**

Краткий обзор основных положений. Подведение итогов курса.

### **4.3. Перечень тем практических занятий**

Таблица 4.2. Темы практических занятий

| № п.п. | Номер темы дисциплины | Наименование темы практического занятия                                                                                                                                                |
|--------|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1      | 1                     | Особенности управления предприятиями сферы услуг, торговли, некоммерческих организаций.                                                                                                |
| 2      | 2                     | Разработка матрицы распределения функций по управлению организациями различных видов деятельности                                                                                      |
| 3      | 3                     | Определение целей деятельности для предприятия организации в сфере услуг. Декомпозиция целей. Построение дерева целей, их распределение между исполнителями..                          |
| 4      | 4                     | Построение функциональной модели системы управления персоналом. Проектирование организационной структуры управления для предприятия сферы услуг.                                       |
| 5      | 5                     | Определение типа организационных структур (разбор кейса)                                                                                                                               |
| 6      | 6                     | Определение ключевых факторов успеха предприятий непроизводственной и некоммерческой сфер деятельности. Сравнение предприятий одного вида деятельности по состоянию ключевых факторов. |

### **5. Методические указания для обучающихся по изучению дисциплины**

При изучении дисциплины обучающимся целесообразно выполнять следующие рекомендации:

1. Изучение учебной дисциплины должно вестись систематически.
2. После изучения какого-либо раздела по учебнику или конспектным материалам рекомендуется по памяти воспроизвести основные термины, определения, понятия раздела.
3. Особое внимание следует уделить выполнению отчетов по практическим занятиям, лабораторным работам и индивидуальным комплексным заданиям на самостоятельную работу.

4. Изучение дисциплины осуществляется в течение одного семестра, график изучения дисциплины приводится п.7.

5. Вся тематика вопросов, изучаемых самостоятельно, задается на лекциях преподавателем. Им же даются источники (в первую очередь вновь изданные в периодической научной литературе) для более детального понимания вопросов, озвученных на лекции.

#### 4.4. Перечень тем лабораторных работ

Не предусмотрены

##### 4.5.1 Виды самостоятельной работы студентов

Таблица 4.3. Виды самостоятельной работы студентов (СРС)

| Номер темы дисциплины | Вид самостоятельной работы студентов                                                                                                                                                                                                                                                 | Трудоёмкость, часов |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| 1                     | <i>Изучение теоретического материала:</i><br>Переход к новой парадигме управления организацией в рыночной экономике: определяющее влияние внешней среды; Инновационное развитие и современный менеджмент: взаимовлияние.                                                             | 6                   |
|                       | <i>Подготовка к практическим занятиям:</i><br>Задачи современного менеджмента и их решение; Инновации в сфере менеджмента: примеры из современной практики                                                                                                                           | 6                   |
| 2                     | <i>Изучение теоретического материала:</i><br>Коммерческие и некоммерческие организации: особенности управления;                                                                                                                                                                      | 6                   |
|                       | <i>Подготовка к практическим занятиям:</i><br>Изучить сложившуюся практику организации управления в некоммерческой сфере. Обобщить особенности и проблемы.                                                                                                                           | 6                   |
| 3                     | <i>Изучение теоретического материала:</i><br>Теория и практика управления по целям и результатам.                                                                                                                                                                                    | 6                   |
|                       | <i>Подготовка к практическим занятиям:</i><br>Изучить примеры формулирования целей деятельности организаций, декомпозиции целей по уровням и функциональным областям.<br>Изучение организационных структур управления предприятиями сферы услуг: медицинских, образовательных и т.д. | 6                   |
| 4                     | <i>Изучение теоретического материала:</i><br>Принципы проектирования организационных структур управления, структур управления персоналом.                                                                                                                                            | 6                   |
|                       | <i>Подготовка к практическим занятиям:</i><br>Изучить особенности и условия применения различных типов организационных структур управления                                                                                                                                           | 6                   |
| 5                     | <i>Изучение теоретического материала:</i><br>Централизация и децентрализация в управлении, выбор приоритетов, отражение в организационных структурах.                                                                                                                                | 6                   |
|                       | <i>Подготовка к практическим занятиям:</i><br>Изучение опыта распределения задач и ответственности в организации для достижения общих целей                                                                                                                                          | 6                   |
| 6                     | <i>Изучение теоретического материала:</i><br>Критерии эффективности деятельности организаций. Системы показателей для оценки результативности.                                                                                                                                       | 6                   |
|                       | <i>Подготовка к практическим занятиям:</i><br>Ключевые факторы успеха организаций в различных отраслях и сферах деятельности.                                                                                                                                                        | 6                   |
|                       | Итого                                                                                                                                                                                                                                                                                | 72                  |

#### 4.5.2. Курсовая работа

Отсутствует

### 5. Образовательные технологии, используемые для формирования компетенций

Проведение лекционных занятий по дисциплине основывается на активном методе обучения, при котором учащиеся вовлекаются в процесс обучения, отвечая на проблемно ориентированные вопросы преподавателя и формулируя собственную точку зрения по рассматриваемому аспекту дисциплины. Преподаватель заранее намечает список вопросов, стимулирующих ассоциативное мышление и установление связей с ранее освоенным материалом. В лекциях используются презентации и видео-сюжеты.

Практические занятия проводятся на основе обучения действием: формируются группы (команды); определяются проблемные области; каждое практическое занятие проводится по своему алгоритму. При проведении практических занятий преследуются следующие цели: применение знаний, в том числе, ранее освоенных дисциплин для обнаружения и устранения реальных проблем организаций; отработка навыков при решении конкретных задач управления персоналом; развитие творческих способностей студентов и навыков командной работы путем свободного обмена мнениями и информацией, групповой дискуссии и совместной выработки решений. При этом доминирует активность учащихся в процессе обучения. Место преподавателя в интерактивных занятиях сводится к направлению деятельности учащихся на достижение целей занятия.

### 6. Фонд оценочных средств дисциплины

#### 6.1 Текущий и промежуточный контроль освоения заданных дисциплинарных частей компетенций

Текущий контроль освоения дисциплинарных компетенций проводится в следующих формах:

- опрос для анализа усвоения материала предыдущей лекции;
- оценка работы студента на лекционных и практических занятиях в рамках рейтинговой системы.

#### 6.2. Рубежный и промежуточный контроль освоения заданных дисциплинарных компетенций

Рубежный контроль освоения дисциплинарных компетенций проводится по окончании модулей дисциплины в следующих формах:

- тест (модуль 1, 2);

#### 6.3. Итоговый контроль освоения заданных дисциплинарных компетенций

Зачет по дисциплине проводится по результатам работы студента в семестре. Оценка выставляется с учётом результатов рубежной аттестации и индивидуальной работы студента.

К зачету по дисциплине допускаются студенты, успешно освоившие теоретический материал по итогам проведённого промежуточного контроля, при выполнении заданий всех практических занятий и семинаров. Итоговая оценка по дисциплине определяется на основе применения рейтинговой системы, где каждый вид деятельности оценивается в баллах:

1. Индивидуальная работа:
    - 1.1. Доклад на семинаре..... 20 баллов (макс);
    - 1.2. Контрольное тестирование по первому модулю..... 10 баллов (макс);
    - 1.3. Контрольное тестирование по второму модулю .... 10 баллов (макс);
  2. Посещение лекций и практических занятий..... 5 баллов (макс);
  3. Бонусы (активная работа в течение семестра)..... 5 баллов (макс).
  4. Зачет .....
-

Максимальное количество набранных баллов может быть равным 50 баллам.  
Зачет по дисциплине выставляется при условии получения не менее 40 баллов.

Фонды оценочных средств, включающие типовые задания, тесты и методы оценки, критерии оценивания, перечень контрольных точек и таблица планирования результатов обучения, позволяющие оценить результаты освоения данной дисциплины, включены в состав УМКД в виде приложения.

#### 6.4 Виды текущего, рубежного и итогового контроля освоения элементов и частей компетенций

Таблица 6.2. Виды контроля освоения элементов и частей компетенций

| Контролируемые результаты освоения дисциплины (ЗУВы)                                                               | Вид контроля |    |    |         |            | Зачет |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----|----|---------|------------|-------|
|                                                                                                                    | ТТ           | РТ | КР | КР (ГР) | Трен. (ЛР) |       |
| <b>Знает:</b>                                                                                                      |              |    |    |         |            |       |
| • этапы эволюции управления организациями, в том числе в непроизводственной сфере;                                 | +            | +  |    |         |            | +     |
| • основные тенденции, научные и практические подходы к управлению современной организацией                         | +            | +  |    |         |            | +     |
| • принципы системного подхода к управлению организациями                                                           | +            | +  |    |         |            | +     |
| • организационно-правовые формы организаций в сфере образования, медицины, других видов услуг                      |              |    |    |         |            |       |
| • принципы и методы проектирования организационных структур управления;                                            | +            | +  |    |         |            | +     |
| • типы организационных структур управления и особенности их применения                                             | +            | +  |    |         |            | +     |
| • принципы взаимодействия организации непроизводственной сферы с внешней средой;                                   | +            | +  |    |         |            | +     |
| • механизм влияния внешней среды на составляющие элементы внутренней среды организации                             | +            | +  |    |         |            | +     |
| <b>Умеет:</b>                                                                                                      |              |    |    |         |            |       |
| • анализировать и адаптировать лучший опыт российских и зарубежных организаций к условиям непроизводственной сферы |              | +  |    |         |            | +     |
| • определять направления совершенствования организации управления;                                                 |              | +  |    |         |            | +     |
| • предлагать способы реорганизации структур управления в непроизводственной сфере                                  |              | +  |    |         |            | +     |
| • формулировать и осуществлять декомпозицию целей организации                                                      |              | +  |    |         |            | +     |
| • формулировать ключевые факторы успеха в в сфере услуг и некоммерческой деятельности                              |              | +  |    |         |            | +     |
| • проводить диагностику внутренней и внешней среды, выявлять проблемы и                                            |              | +  |    |         |            | +     |

|                                                                                                                                           |   |   |  |  |  |   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|--|--|--|---|
| оценивать их влияние на организацию;                                                                                                      |   |   |  |  |  |   |
| • проектировать изменения в области управления организацией в зависимости от изменений состояния внешней и внутренней среды               |   | + |  |  |  | + |
| <b>Владеет:</b>                                                                                                                           |   |   |  |  |  |   |
| • методами анализа проблем управления в некоммерческой сфере научной литературы                                                           |   | + |  |  |  | + |
| • методами анализа мирового и отечественного практического опыта управления в сфере услуг и некоммерческой деятельности                   |   | + |  |  |  | + |
| • методами проектирования в сфере управления организациями производственной сферы;                                                        | + | + |  |  |  | + |
| • навыками декомпозиции целей некоммерческой организации                                                                                  |   | + |  |  |  | + |
| • навыками разработки положений о структурных подразделениях на основе целей деятельности                                                 |   |   |  |  |  |   |
| • навыками выявления проблем взаимодействия организации с внешней средой и разработки мероприятий по обеспечению эффективной деятельности |   | + |  |  |  | + |
| • навыками разработки мероприятий по обеспечению ключевых факторов успеха организаций в сфере услуг                                       |   | + |  |  |  | + |

ТТ – текущее тестирование (контроль знаний по теме);

РТ – рубежное тестирование по модулю (автоматизированная система контроля знаний);

КР – рубежная контрольная работа по модулю (оценка умений);

ГР (КР) – индивидуальные графические или курсовые работы (оценка умений и владений);

Трен. (ЛР) – выполнение тренажей и лабораторных работ с подготовкой отчёта (оценка владения).

## 7. График учебного процесса по дисциплине

[illegible]

## 8 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

## 8.1 Карта обеспеченности дисциплины учебно-методической литературой

|                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Менеджмент в сфере услуг</b><br><b>Б1.ДВ.08.2</b>                                                                                                                    | <b>Блок 1</b><br>(цикл дисциплины)                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                       |
| (полное название дисциплины)                                                                                                                                            | <input checked="" type="checkbox"/> обязательная<br><input type="checkbox"/> по выбору студента                                                                                                                                                             | <input checked="" type="checkbox"/> базовая часть цикла<br><input type="checkbox"/> вариативная часть цикла                                                                                                                                           |
| <b>08.03.02</b><br>(код направления / специальности)                                                                                                                    | <b>Менеджмент/Менеджмент организации</b><br>(полное название направления подготовки / специальности)                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>МН/МО</b><br>(аббревиатура направления / специальности)                                                                                                              | Уровень подготовки <div style="display: inline-block; border: 1px solid black; padding: 2px; margin-top: 5px;"> <input type="checkbox"/> специа-лист<br/> <input checked="" type="checkbox"/> бакалавр<br/> <input type="checkbox"/> магистр         </div> | Форма обучения <div style="display: inline-block; border: 1px solid black; padding: 2px; margin-top: 5px;"> <input checked="" type="checkbox"/> очная<br/> <input type="checkbox"/> заочная<br/> <input type="checkbox"/> очно-заочная         </div> |
| 2016<br>(год утверждения учебного плана ООП)<br>Невская Л.В.<br>(фамилия, инициалы преподавателя)<br>Гуманитарный<br>(факультет)<br>Менеджмент и маркетинг<br>(кафедра) | Семестр(ы) <u>8</u>                                                                                                                                                                                                                                         | Количество групп <u>1</u><br>Количество студентов <u>20</u><br>профессор<br>(должность)<br>2-198-300<br>(контактная информация)                                                                                                                       |

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

| №                                    | Библиографическое описание<br>(автор, заглавие, вид издания, место, издательство,<br>год издания, количество страниц)                                                                                                                                                                                         | Количество<br>экземпляров<br>в библиотеке |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| 1                                    | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 3                                         |
| <b>1 Основная литература</b>         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                           |
| 1.                                   | Горшкова Л. А. Основы управления организацией: практикум с использованием активных методов обучения : учебное пособие / Л. А. Горшкова, М. В. Горбунова. - Москва: КНОРУС, 2012                                                                                                                               | 10                                        |
| 2.                                   | Веснин В. Р. Основы управления : учебное пособие для бакалавров / В. Р. Веснин. - Москва: Проспект, 2014.                                                                                                                                                                                                     | 1                                         |
| 3.                                   | Мескон, Майкл Х. Основы менеджмента : пер. с англ. / М.Х. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури ; Академия народного хозяйства при Правительстве Российской Федерации; Высшая школа международного бизнеса .— М. : Дело, 2006 .— 719 с.; 2008 – 1; 2012 – 3.                                                         | 44                                        |
| 4.                                   | Невская, Лариса Владимировна. Основы менеджмента. История менеджмента [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л. В. Невская .— Электрон. дан. и прогр. (4,31 Мб) .— Пермь : Изд-во ПГТУ, 2008                                                                                                                | 1                                         |
| <b>2 Дополнительная литература</b>   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                           |
| <b>2.1 Учебные и научные издания</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                           |
| 5.                                   | Друкер П. Задачи менеджмента в XXI веке. – М.: ИД «Вильямс», 2001.                                                                                                                                                                                                                                            | 4                                         |
| 6.                                   | Веснин, Владимир Рафаилович. Основы менеджмента : учебник для вузов / В. Р. Веснин .— Москва : Проспект, 2011 .— 306 с.,– 3 ; 2013 – 6.                                                                                                                                                                       | 9                                         |
| 7.                                   | Фатхутдинов Р.А. Управленческие решения. – М.: Инфра-М, 2009. – 346 с.                                                                                                                                                                                                                                        | 86                                        |
| <b>2.2 Периодические издания</b>     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                           |
| 8.                                   | Российский журнал менеджмента : всероссийский научный журнал в области общего и стратегического менеджмента / Санкт-Петербургский государственный университет, Факультет менеджмента; Под ред. В. С. Катькало .— Санкт-Петербург : Редакция журнала, 2003. — в ПНИПУ 2006-2012 .— Издается с 2003 г. — Ежекв. |                                           |
| 9.                                   | Экономика и управление = Economics and Management : российский научный журнал .— Санкт-Петербург : РАН,                                                                                                                                                                                                       |                                           |
| 10.                                  | Экономика и управление в зарубежных странах : (по материалам иностранной печати) : ежемесячный информационный бюллетень / Всесоюзный институт научной и технической информации .— М. : ВИНТИ,                                                                                                                 |                                           |
| 11.                                  | Управление компанией : журнал / ЭКСМО .— Москва : ЭКСМО,                                                                                                                                                                                                                                                      |                                           |
| 12.                                  | <b>2.3. Нормативно-технические издания</b>                                                                                                                                                                                                                                                                    | Не используются                           |
| 13.                                  | <b>2.4. Официальные издания</b>                                                                                                                                                                                                                                                                               | Не используются                           |

## 2.5. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 1 | Электронная библиотека Научной библиотеки Пермского национального исследовательского политехнического университета [Электронный ресурс : полнотекстовая база данных электрон. документов изданных в Изд-ве ПНИПУ]. – Электрон. дан. (1 912 записей). – Пермь, 2014- . – Режим доступа: <a href="http://elib.pstu.ru/">http://elib.pstu.ru/</a> . – Загл. с экрана. |  |
| 2 | Национальная Электронная Библиотека [Электронный ресурс] : [полнотекстовая база данных : электрон. версии кн. по всем отраслям знания] / М-во культуры Рос. Федерации. – [Москва, 2015]. – Режим доступа: <a href="http://нэб.рф">http://нэб.рф</a> , компьютер. сеть Науч. б-ки Перм. нац. исслед. политехн. ун-та. – Загл. с экрана.                             |  |
| 3 | Консультант Плюс [Электронный ресурс : справочная правовая система : документы и комментарии : универсал. информ. ресурс]. – Версия Проф, сетевая. – Москва, 1992- . – Режим доступа: Компьютер. сеть науч. б-ки Перм. нац. исслед. политехн. ун-та, свободный                                                                                                     |  |
| 4 | Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [Электронный ресурс] : [полнотекстовая база данных : мультидисциплинар. электрон. версии журн. на ин. яз.] / Науч. электрон. б-ка. – Москва, 2000-2015. – Режим доступа: <a href="http://elibrary.ru">http://elibrary.ru</a> , по IP-адресам компьютер. сети Перм. нац. исслед. политехн. ун-та. – Загл. с экрана.      |  |

Основные данные об обеспеченности на 5.05.2017  
(дата составления рабочей программы)

основная литература ☒ обеспечена ☐ не обеспечена

дополнительная литература ☒ обеспечена ☐ не обеспечена

Зав. отделом комплектования  
научной библиотеки



Н.В. Тюрикова

Текущие данные об обеспеченности на \_\_\_\_\_  
(дата контроля литературы)

Основная литература ☐ обеспечена ☐ не обеспечена

Дополнительная литература ☐ обеспечена ☐ не обеспечена

Зав. отделом комплектования  
научной библиотеки

\_\_\_\_\_

Н.В. Тюрикова

### 8.3. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

#### 8.3.1 Перечень программного обеспечения, в том числе компьютерные обучающие и контролирующие программы

#### 8.2. Компьютерные обучающие и контролирующие программы

Таблица 8.2. Программы, используемые для обучения и контроля

| № п.п. | Вид учебного занятия | Наименование Программного продукта                              | Рег. номер | Назначение                                                  |
|--------|----------------------|-----------------------------------------------------------------|------------|-------------------------------------------------------------|
| 1      | Л                    | PowerPoint                                                      |            | Презентационное сопровождение лекционного материала         |
| 2      | ПЗ                   | PowerPoint                                                      |            | Доклад на семинаре                                          |
| 3      | ПЗ                   | Текстовые, графические редакторы, электронные таблицы MS Office |            | Систематизация, представление и обработка данных            |
| 4      | ПЗ                   | Интернет-ресурсы                                                |            | Работа с официальными сайтами фирм, консалтинговых компаний |

#### 8.3 Аудио- и видео-пособия

Таблица 8.3 – Используемые аудио- и видео-пособия

| Вид аудио-, видео-пособия |            |        |               | Наименование учебного пособия                   |
|---------------------------|------------|--------|---------------|-------------------------------------------------|
| теле-фильм                | кино-фильм | слайды | аудио-пособие |                                                 |
| 1                         | 2          | 3      | 4             | 5                                               |
|                           | +          | +      |               | Авторский курс лекций «Управление организацией» |
|                           |            |        |               |                                                 |

## 8.2. Компьютерные обучающие и контролирующие программы

Таблица 8.2. Программы, используемые для обучения и контроля

| № п.п. | Вид учебного занятия | Наименование Программного продукта                              | Рег. номер | Назначение                                                         |
|--------|----------------------|-----------------------------------------------------------------|------------|--------------------------------------------------------------------|
| 1      | Л                    | PowerPoint                                                      |            | Презентационное сопровождение лекционного материала                |
| 2      | ПЗ                   | PowerPoint                                                      |            | Доклад на семинаре                                                 |
| 3      | ПЗ                   | Текстовые, графические редакторы, электронные таблицы MS Office |            | Систематизация, представление и обработка данных                   |
| 4      | ПЗ                   | Интернет-ресурсы                                                |            | Работа с официальными сайтами организаций, консалтинговых компаний |

## 8.3. Аудио- и видео-пособия

Таблица 8.3. Используемые аудио- и видео-пособия

| Вид аудио-, видео-пособия |            |        |               | Наименование учебного пособия                   |
|---------------------------|------------|--------|---------------|-------------------------------------------------|
| теле-фильм                | кино-фильм | слайды | аудио-пособие |                                                 |
|                           |            | +      |               | Авторский курс лекций «Управление организацией» |
|                           |            |        |               |                                                 |
|                           |            |        |               |                                                 |

## 9. Материально-техническое обеспечение дисциплины

### 9.1. Специализированные лаборатории и классы

Таблица 9.1. Специализированные лаборатории и классы

| №<br>п.п. | Помещения                                                                                     |                             |                      | Площадь,<br>м <sup>2</sup> | Количество<br>посадочных<br>мест |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------|----------------------------|----------------------------------|
|           | Название                                                                                      | Принадлежность<br>(кафедра) | Номер<br>аудитории   |                            |                                  |
| 1         | Аудитория, оснащенная компьютерами, мультимедийным проектором, интерактивной доской (экраном) | ГУМФ                        | 506 к.А.,<br>516 к.А | 80                         | 25                               |

### 9.2. Основное учебное оборудование

Таблица 9.2. Учебное оборудование

| №<br>п.п. | Наименование и марка<br>оборудования (стенда,<br>макета, плаката) | Кол-во,<br>ед. | Форма приобретения /<br>владения<br>(собственность, оперативное<br>управление, аренда и т.п.) | Номер<br>аудитории   |
|-----------|-------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| 1         | Оборудование в<br>специализированных<br>аудиториях                |                | Собственность ПНИПУ                                                                           | 506 к.А.,<br>516 к.А |

## Лист регистрации изменений

| №<br>п.п. | Содержание изменения | Дата,<br>номер протокола<br>заседания<br>кафедры.<br>Подпись<br>заведующего<br>кафедрой |
|-----------|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| 1         | 2                    | 3                                                                                       |
| 1         |                      |                                                                                         |
| 2         |                      |                                                                                         |
| 3         |                      |                                                                                         |
| 4         |                      |                                                                                         |