Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Оренбургский государственный университет»

Кафедра менеджмента

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б.1.Б.15 Менеджмент в сервисе»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки
43.03.01 Сервис
(код и наименование направления подготовки)

Социально-культурный сервис
(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Тип образовательной программы
Программа академического бакалавриата

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная

Год набора 2016

1277294

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра менеджмента
наименование кафедры

протокол № 06 от "06" 02 2016 г.

Заведующий кафедрой
Кафедра менеджмента — подпись — И.Н. Корабейников
наименование кафедры — подпись — расшифровка подписи

Исполнители:

к.п.н., доцент — подпись — А.Х. Аптикиев
должность — подпись — расшифровка подписи

должность — подпись — расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО:
Председатель методической комиссии по направлению подготовки
43.03.01 Сервис — личная подпись — расшифровка подписи
код наименование

Заведующий отделом комплектования научной библиотеки
личная подпись — Н.Н. Грицай
расшифровка подписи

Уполномоченный по качеству факультета
личная подпись — Ю.В. Рожкова
расшифровка подписи

№ регистрации _____

©Аптикиев А.Х., 2016
© ОГУ, 2016

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины: усвоение основных понятий и категорий менеджмента, формирование системных представлений о менеджменте в сервисе, а также приобретение практических навыков и умений, связанных с осуществлением управленческой деятельности.

Задачи:

- приобретение студентами знаний о сущности менеджмента, его истории, основных подходах и принципах управления, методах принятия управленческих решений, тенденциях и особенностях развития менеджмента в современных условиях;
- изучение студентами особенностей управленческой деятельности на предприятии сферы услуг, ее содержания в условиях рыночных отношений и экономики, основанной на знаниях;
- выработка у студентов умения анализировать и диагностировать конкретные ситуации, ставить цели, задачи; находить методы их решения, используя глубокие знания теории и практики управления в сочетании с творческим подходом и методами креативного менеджмента, направленными на эффективное использование потенциала сотрудников сервисных предприятий;
- приобретение студентами практических навыков выбора оптимальных технологий менеджмента при выходе российских сервисных предприятий (турфирм, гостиничных цепей и т.п.) на международный рынок;
- развитие у студентов навыков творческого использования приобретенных знаний, умений и навыков при изучении других учебных курсов и дисциплин специальности.

2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к базовой части блока 1 «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б.1.Б.1 Философия, Б.1.Б.8 Социокультурная коммуникация, Б.1.Б.12 Сервисная деятельность, Б.1.Б.13 Профессиональная этика и этикет, Б.1.Б.21 Психологический практикум*

Постреквизиты дисциплины: *Б.1.Б.16 Маркетинг в сервисе, Б.1.Б.18 Организация и планирование деятельности предприятий сервиса, Б.1.Б.23 Инновации в социально-культурном сервисе и туризме, Б.1.В.ОД.4 Управление персоналом, Б.1.В.ОД.8 Гостиничное дело, Б.1.В.ОД.9 Организация и обслуживание на предприятиях питания, Б.1.В.ДВ.6.1 Организация обслуживания на предприятиях развлечения и отдыха, Б.1.В.ДВ.8.1 Организационная культура, Б.1.В.ДВ.8.2 Корпоративная культура, Б.1.В.ДВ.9.1 Организационное поведение, Б.1.В.ДВ.9.2 Лидерство и управление командой, Б.1.В.ДВ.10.1 Конфликтология, Б.1.В.ДВ.10.2 Управление конфликтами и стрессами, Б.1.В.ДВ.11.1 Мотивация трудовой деятельности, Б.1.В.ДВ.11.2 Оценка персонала*

3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
<u>Знать:</u> основные теории и модели теории коммуникации; методы установления коммуникаций в устной и письменной формах; **<u>Уметь:</u>** логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь; выявлять факторы, затрудняющие деловое взаимодействие в процессе общения и адекватно их преодолевать; использовать психологические приемы влияния на партнеров по общению с целью межличностного и межкультурного взаимодействия; **<u>Владеть:</u>** методами оценки эффективности деловых коммуникаций;	ОК-3 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия

Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
методами конструктивного управления коммуникациями; приемами убеждения и аргументации в процессе речевого воздействия; методами налаживания эффективных внутренних и внешних коммуникаций в сфере деловых отношений.	
Знать: принципы организации процесса сервиса; принципы проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований **Уметь:** организовывать процесс сервиса; проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя. **Владеть:** принципами организации процесса сервиса; принципами выбора ресурсов и средств с учётом требований потребителя.	ОПК-3 готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы (144 академических часа).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	4 семестр	всего
Общая трудоёмкость	**144**	**144**
Контактная работа:	**70,5**	**70,5**
Лекции (Л)	34	34
Практические занятия (ПЗ)	34	34
Консультации	1	1
Индивидуальная работа и инновационные формы учебных занятий	1	1
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,5	0,5
Самостоятельная работа: *- выполнение курсовой работы (КР);* *- написание реферата (Р);* *- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий;*	**73,5** +	**73,5**
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	**экзамен**	

Разделы дисциплины, изучаемые в 4 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Теоретические основы менеджмента в сервисе	27	6	6	-	15
2	Организационные отношения в системе менеджмента сервиса	27	6	6	-	15
3	Процесс принятия решений и развитие организации	27	6	6	-	15
4	Мотивационные, регулирующие и контролирующие аспекты менеджмента в сервисе	29	6	8	-	15

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
5	Организационно-управленческие отношения менеджмента в сервисе	30	6	8	-	16
	Итого:	144	34	34		76
	Всего:	144	34	34		76

4.2 Содержание разделов дисциплины

1 Теоретические основы менеджмента в сервисе

Введение. Основы менеджмента в сфере сервиса

Общее управление и менеджмент. Понятие «менеджмент». Соотношение понятий «менеджмент», «управление», «сервис». Сущность и содержание менеджмента сервиса. Цель и задачи менеджмента сервиса. Методологические основы менеджмента сервиса: теоретические и практические знания в области управления. Основные виды менеджмента: по признаку содержания, по признаку объекта. Субъект и объект управления. Функции менеджмента сервиса. Системная модель менеджмента. Закономерности управления различными системами. Формы организации системы менеджмента сервиса.

Концепции менеджмента сервиса

Истоки современной управленческой науки. Подходы на основе выделения различных школ. Научные школы менеджмента. Школа научного управления (работы Ф.У.Тейлора, Ф.Гилберт, Г.Ганта по совершенствованию и стимулированию труда). Административная школа в управлении: работы А.Файоля, Л.Урвика, М.Вебера, Г.Форда, Л.Гьюлика, Д.Муни и др. об эффективности управления организацией в целом. Универсальные принципы управления: выделение функций управления, построение структуры организации. Школа человеческих отношений и науки о поведении. Работы Фоллетт и Д.Мейо. Движение за человеческие отношения и развитие поведенческих наук. Представители бихевиористского направления – К.Арджирис, Р.Лайкерт, Д.Макгрегор, Ф.Герцберг и др. Наука управления или количественный подход (Р.Акофф, Л.Фон Берталанфи, С.Бир, А.Гольдбергер, Л.Клейн, Р.Люс, Д.Форрестер и др.). Формирование главных принципов количественного подхода на основе кибернетики, общей теории систем и исследования операций. Процессный подход. Системный подход. Ситуационный подход.

2 Организационные отношения в системе менеджмента сервиса

Организация в системе менеджмента сервиса

Организация – как объект управления. Основные признаки организации. Внешняя и внутренняя среда организации. Основные элементы делового и фонового окружения организации. Среда прямого воздействия. Среда косвенного воздействия. Характеристики внешней среды организации: взаимосвязанность факторов внешней среды, сложность внешней среды, подвижность внешней среды, неопределенность внешней среды. Организации как закрытые и открытые системы. Интеграционные процессы в менеджменте сервиса. Понятие управленческого взаимодействия.

Система методов управления в менеджменте сервиса.

Классификация методов по характеру воздействия: методы материальной, социальной и властной мотивации. Классификация методов по характеру отношений: экономические, организационно-распорядительные, социально-психологические, графические методы. Классификация методов по форме выражения: методы дисциплинарные воздействия, стабилизирующие воздействия, распорядительные воздействия.

Организационные структуры управления.

Структуры системы. Структура производственно-хозяйственной системы. Элементы системы (объекты структуризации) - система управления, предприятие в целом, подразделение предприятия. Управляющие подсистемы (субъекты управления) — функционально-обособленные единицы аппарата управления. Организационные структуры управления. Их разновидности по степени централизации и децентрализации, масштабам, профилю, экономической самостоятельности, формам собственности и др. Организационное проектирование. Жесткие организационные структуры. Адаптивные структуры. Развитие структур управления. «Жизненный цикл» организации. Пути совершенствования организации управления. Делегирование прав и ответственности подчиненным. Коллективное управление.

Коммуникации и коммуникационный процесс.

Связующие процессы в менеджменте. Основные элементы коммуникационного процесса. Этапы процесса коммуникаций. Основные способы коммуникации. Классификация коммуникаций. Коммуникационные барьеры. Активное слушание. Основные направления совершенствования коммуникаций в организациях. Характеристики системы коммуникационных связей.

3 Процесс принятия решений и развитие организации

Управленческие решения в организациях.

Классификация управленческих решений. Алгоритмизация процесса выработки и реализации управленческих решений. Стратегические, тактические и оперативные управленческие решения. Количественные и качественные методы прогнозирования и принятия решений. Требования к качеству управленческих решений. Психологические феномены процесса принятия решений. Роль индивидуальных качеств менеджера в процессе принятия управленческих решений. Применение современных информационных технологий для бизнес – моделирования процессов.

Стратегическое и инновационное развитие организации.

Стратегическое управление. Планирование стратегий. Функции и выгоды стратегического планирования. Управленческое обследование внутренних сильных и слабых сторон организации. Изучение стратегических альтернатив. Реализация стратегического плана. Управление реализацией стратегического плана. Оценка стратегического плана. Инновационный характер управления. Тенденции в управлении исследованиями и инновациями. Менеджмент — как инструмент инновационного развития. Управленческий цикл (подача идей, формирование решений, научно-техническое и информационное обеспечение реализации инновационного развития).

4 Мотивационные, регулирующие и контролирующие аспекты менеджмента в сервисе

Мотивация деятельности в менеджменте.

Мотивация как функция управления. Эволюция понятия «мотивация» Первоначальные концепции мотивации. Теоретические основы мотивированного поведения работников. Особенности современных теорий мотивации. Содержательные теории мотивации (иерархия потребностей по Маслоу, теория потребностей МакКлелланда, двухфакторная теория Герцберга): основные положения, возможности использования в управлении и основания критики. Процессуальные теории мотивации (теория ожиданий, теория справедливости, модель Портера-Лоулера): возможности применения в практике управления. Методы мотивации и стимуляции. Структура мотивационного процесса. Факторы, влияющие на повышение привлекательности работы. Менеджмент и наставничество.

Регулирование и контроль в системе менеджмента.

Координация и регулирование. Понятие и сущность контроля. Принципы контроля. Этапы контроля. Виды контроля: предварительный, текущий, итоговый, внутренний, внешний. Контроль и управление по отклонениям. Концепция контроллинга. Характеристика функции контроля. Стандарты как критерии оценки. Циклический метод контроля на основе стандартов, алгоритм. Подход к системе управления на основе всеобщего управления качеством.

Менеджмент персонала предприятий сферы сервиса.

Человек в системе менеджмента. Понятие формальных коллективов, основные типы. Неформальные организации и управление. Структура коллектива и методы ее изучения. Поведение людей в организации. Виды организационного поведения. Кадровая политика организации.

Классификация коллективов. Процесс развития коллектива. Команда - разновидность коллектива. Психологические характеристики коллектива.

5 Организационно-управленческие отношения менеджмента в сервисе

Стили руководства предприятием.

Стили управления. Плюсы и минусы различных стилей управления. Руководитель и его роль в процессе управления. Важность аналитических навыков для принятия рациональных управленческих решений. Социально- психологические навыки руководителя. Регулирующий и преобразующий типы руководства. Управленческий труд как вид человеческой деятельности. Управление человеком и группой. Менеджер: личные качества, знания и умения. Типы менеджеров. Профессиональные и социальные роли менеджера. Менеджер как лидер, участник переговорного процесса и консультант. Этика деловых отношений. Стиль менеджмента и имидж менеджера. «Символический» и «рациональный» менеджер. Самоменеджмент. Эффективность и качество деятельности менеджера.

Руководство: власть и партнерство. Лидерство.

Достоинства и недостатки централизации и децентрализации. Принцип единоначалия и кол-

легиальность. Распределение власти, полномочий и ответственности в организации. Проблемы делегирования полномочий. Основные концепции лидерства. Новое в теориях лидерства. Понятия: «власть», «власть в организации», «влияние», лидерство. Соотношение понятий: «власть», «влияние», «лидерство». Формы власти (классификация Френч и Рэйвен): власть, основанная на принуждении, власть, основанная на вознаграждении, законная власть, эталонная власть, экспертная власть или влияние через разумную веру. Убеждение как средство влияния. Достоинства и недостатки влияния путем убеждения. Влияние через участие в управлении. Условия эффективного влияния. Основные теории лидерства: личностный подход, поведенческий подход, ситуационный подход.

Культура и этика менеджмента.

Организационная культура – важнейший элемент внутренней среды фирмы. Организационная культура: понятие, типы, функции. Принципы построения организационного поведения: основы организационного дизайна (проектирования). Понятие корпоративной культуры. Имидж организации. Достоинства и недостатки концепции социальной ответственности. Социальная ответственность в развитых странах. Этика и современное управление.

Конфликтность в менеджменте.

Сущность и классификация конфликтов в организации. Причины конфликтных ситуаций в рабочих коллективах Методы разрешения и последствия конфликтов в организации. Понятия: «конфликт», «организационно-управленческий конфликт». Причины возникновения конфликтов в организации: распределение ресурсов, взаимозависимость задач, различия в целях, различия в представлениях и ценностях, различия в манере поведения и жизненном опыте, неудовлетворительные коммуникации. Модель конфликта как процесса. Типы конфликтов в организации: внутриличностный конфликт, межличностный конфликт, конфликт между личностью и группой, межгрупповой конфликт. Функциональные и дисфункциональные последствия конфликта. Управление конфликтной ситуацией. Структурные методы управления конфликтом: разъяснение требований к работе, координационные и интеграционные механизмы, общеорганизационные комплексные цели, структура системы вознаграждений. Межличностные стили разрешения конфликтов: уклонение, сглаживание, принуждение, компромисс, решение проблемы.

4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1-3	1	Теоретические основы менеджмента в сервисе	6
4-6	2	Организационные отношения в системе менеджмента сервиса	6
7-9	3	Процесс принятия решений и развитие организации	6
10-13	4	Мотивационные, регулирующие и контролирующие аспекты менеджмента в сервисе	8
14-17	5	Организационно-управленческие отношения менеджмента в сервисе	8
		Итого:	34

4.4 Примерная тематика курсовых работ (4 семестр)

1. Влияние политических, правовых, экономических, социальных, экологических, технологических факторов и тенденций развития международных рынков на деятельность предприятия.
2. Внешняя среда организации как основной фактор ее развития
3. Внутренняя среда организации.
4. Достижение лидерства сервисной организации.
5. Исследование, анализ и выбор антикризисных стратегий управления предприятием.
6. Кадровый потенциал менеджмента.
7. Матрица оценки уровня неопределенности для деловой среды организации.
8. Методология управления персоналом организации.
9. Методы и направления внутриорганизационной координации.
10. Методы межфункциональной координации в сервисном менеджменте.
11. Миссия организации как элемент, характеризующий внутреннюю среду организации.
12. Многокритериальность менеджмента сервисной организации: содержание и источники

межфункциональных конфликтов.
13. Оценка результатов деятельности персонала организации.
14. Планирование работы с персоналом организации.
15. Подходы к определению и факторы, которые нужно учитывать при формулировании миссии организации.
16. Показатели эффективности управления организациями.
17. Понятие потребности, мотива, мотивации, мотивирования, стимулирования в менеджменте.
18. Понятие, сущность и содержание сервисного менеджмента.
19. Потенциал менеджмента: тенденции изменения и проблемы повышения.
20. Потенциал фирмы в изменяющейся социально-экономической среде.
21. Регламентация управленческой деятельности.
22. Связи между потребностями, их проявлением у работников и средствами удовлетворения, используемых менеджментом в организации.
23. Сервисная инфраструктура и сервисный менеджмент
24. Сервисная ориентация и новая конфигурация современных организаций: сетевые отношения и виртуальные корпорации.
25. Сервисное проектирование
26. Система организации и управления запасами на предприятии.
27. Сложность, стабильность и неопределенность деловой среды организации.
28. Современные тенденции менеджмента.
29. Современные ценности и перспективы (предметная область) сервисного менеджмента.
30. Социальные проблемы сервисного менеджмента.
31. Специальные проблемы сервисного менеджмента.
32. Специфика взаимодействия организации с группами предприятий, составляющих ее деловую среду (микроокружение).
33. Стиль управления, этика и организация труда предпринимателя.
34. Стратегические цели организации и система стратегического планирования.
35. Сущность и содержание труда в аппарате управления.
36. Тенденции развития хозяйственного управления.
37. Типология сервисного лидерства: уровни сервисной деятельности.
38. Типы сотрудников и приемы их эффективной мотивации.
39. Трудовые ресурсы и имидж менеджера.
40. Управление продуктом в менеджменте.
41. Управление развитием предприятия.
42. Управление трудовыми ресурсами.
43. Формирование лидирующей сервисной организации.
44. Формы и методы профессиональной подготовки и переподготовки менеджеров: отечественной и зарубежной.
45. Функциональные взаимодействия в сервисных организациях.
46. Элементы и характеристики макроокружения и деловой среды организации как факторов прямого и косвенного воздействия.

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

1 Менеджмент : учебник / Т.В. Вырупаева, Л.С. Драганчук, О.Л. Егошина и др. ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Сибирский Федеральный университет. - Красноярск : СФУ, 2016. - 380 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-7638-3434-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=497293

2 Менеджмент : учебник / ред. М.М. Максимцов, М.А. Комаров. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 343 с. : табл., схемы - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-02247-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115008

5.2 Дополнительная литература

1 Никулина, Н.Н. Финансовый менеджмент организации. Теория и практика : учебное пособие / Н.Н. Никулина, Д.В. Суходоев, Н.Д. Эриашвили. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 511 с. - ISBN 978-5-238-01547-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118153

2 Основы менеджмента : учебник / ред. В.В. Лукашевич, И.В. Бородушко. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 271 с. : табл., схем. - Библиогр. в кн. - ISBN 5-238-01061-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118632
3 Герчикова, И.Н. Менеджмент : учебник / И.Н. Герчикова. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 510 с. : табл., схемы - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01095-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114981
4 Семенова, И.И. История менеджмента : учебное пособие / И.И. Семенова. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 199 с. : схемы - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01330-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115181
5 Столяренко, А.М. Психология менеджмента : учебное пособие / А.М. Столяренко, Н.Д. Амаглобели. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 455 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-02136-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118133

5.3 Периодические издания

1. Вопросы экономики : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2016.
2. Менеджмент в России и за рубежом : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2016.
3. Проблемы теории и практики управления : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2016.
4. Проблемы управления/ Control Sciences : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2016.
5. Эффективное антикризисное управление : журнал. - СПб. : ИД "Реальная экономика", 2016.

5.4 Интернет-ресурсы

1. http://www.ras.ru/index.aspx. - Российская академия наук
2. http://www.rfh.ru/index.php/ru/ - Российский гуманитарный научный фонд
3. http://www.innoros.ru - Агентство инноваций и развития экономических и социальных проектов
4. http://www.sci-innov.ru - Федеральный портал по научной и инновационной деятельности.
5. http://www.innovbusiness.ru - портал информационной поддержки инноваций и бизнеса «Инновации и предпринимательство».
6. http://regions.extech.ru - информационно-справочный портал «Наука и инновации в регионах России»
7. http://window.edu.ru - единое окно доступа к образовательным ресурсам, представляющее собой библиотеку учебно-методических материалов для студентов, преподавателей и пр. в свободном доступе; каталог ссылок на образовательные порталы.
8. SCOPUS [Электронный ресурс] : реферативная база данных / компания Elsevier. – Режим доступа: https://www.scopus.com/, в локальной сети ОГУ.
9. https://openedu.ru/course/ - «Открытое образование», Каталог курсов, МООК: «Теория организации» - Режим доступа: https://openedu.ru/course/hse/ORGTH/
10. https://openedu.ru/course/ - «Открытое образование», Каталог курсов, МООК: «Цифровой маркетинг и социальные сети» - Режим доступа: https://openedu.ru/course/spbstu/DIGMARK/
11. https://openedu.ru/course/ - «Открытое образование», Каталог курсов, МООК: «Маркетинг-менеджмент» - Режим доступа: https://openedu.ru/course/hse/MARKMAN/
12. https://www.coursera.org/learn/python - «Coursera», МООК: «Маркетинг инновационных продуктов». – Режим доступа: https://www.coursera.org/learn/marketing-innov-produktov
13. https://www.coursera.org/learn/python - «Coursera», МООК: «Современный менеджмент». – Режим доступа: https://www.coursera.org/learn/modernmanagement

5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1 ГАРАНТ Платформа F1 [Электронный ресурс]: справочно-правовая система. / Разработчик ООО НПП «ГАРАНТ-Сервис», 119992, Москва, Воробьевы горы, МГУ, [1990–2016]. – Режим доступа в сети ОГУ для установки системы: \\fileserver1\GarantClient\garant.exe

2 КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: электронное периодическое издание справочная правовая система. / Разработчик ЗАО «Консультант Плюс», [1992–2016]. – Режим доступа к системе в сети ОГУ для установки системы: \\fileserver1\!CONSULT\cons.exe

3 Операционная система Microsoft Windows

4 Пакет настольных приложений Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, OneNote, Outlook, Publisher, Access)

5 SCOPUS [Электронный ресурс] : реферативная база данных / компания Elsevier. – Режим до-

ступа: https://www.scopus.com/, в локальной сети ОГУ.

6 https://openedu.ru/course/ - «Открытое образование», Каталог курсов, МООК: «Маркетинг-менеджмент» - Режим доступа: https://openedu.ru/course/hse/MARKMAN/

6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

- лекционные аудитории (оборудованные видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном, и имеющие выход в сеть Интернет);
- помещения для проведения практических занятий (оборудованные учебной мебелью);
- библиотеку (имеющую рабочие места для студентов, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных сети Интернет);
- компьютерные классы.

Дополнения и изменения к рабочей программе дисциплины

«Б.1.Б.15 Менеджмент в сервисе»

Направление подготовки 43.03.01 Сервис
код и наименование

Направленность: Социально-культурный сервис

Год набора 2017

Дополнения и изменения к рабочей программе на 2017/2018 учебный год рассмотрены и утверждены на заседании кафедры

Кафедра менеджмента
наименование кафедры

протокол № _____ от "___" _____ 20__г.

Заведующий кафедрой
Кафедра менеджмента И.Н. Корабейников
наименование кафедры *подпись* *расшифровка подписи*

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий отделом комплектования Научной библиотеки ОГУ
Н.Н. Грицай
личная подпись *расшифровка подписи* *дата*

Уполномоченный по качеству факультета (института)
Ю.В. Рожкова
личная подпись *расшифровка подписи* *дата*

В рабочую программу вносятся следующие дополнения и изменения:

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

1. Основы менеджмента : учебник / А.П. Егоршин. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 350 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/916114

5.2 Дополнительная литература

1. Риск-менеджмент — основа устойчивости бизнеса : учеб. пособие /А. Н. Ряховская, О. Г. Крюкова, М. О. Кузнецова; под ред. О. Г. Крюковой. — М.: Магистр: ИНФРА-М, 2018. — 256с. Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/975577

5.3 Периодические издания

Менеджмент в России и за рубежом : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2017.

Проблемы теории и практики управления : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2017.

5.4 Интернет-ресурсы

1. https://www.coursera.org/browse/business/leadership-and-management - «Coursera», МООК: «Лидерство и менеджмент»
2. https://openedu.ru/course/ITMOUniversity/FUNMAN/ - «Открытое образование», Каталог курсов, МООК: «Основы менеджмента»

5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Операционная система Microsoft Windows

2. Пакет настольных приложений Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, OneNote, Outlook, Publisher, Access)

3. ГАРАНТ Платформа F1 [Электронный ресурс]: справочно-правовая система. / Разработчик ООО НПП «ГАРАНТ-Сервис», 119992, Москва, Воробьевы горы, МГУ, 2017. – Режим доступа в сети ОГУ для установки системы: \\fileserver1\GarantClient\garant.exe

4. КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: электронное периодическое издание справочная правовая система. / Разработчик ЗАО «Консультант Плюс», 2017. – Режим доступа к системе в сети ОГУ для установки системы: \\fileserver1\!CONSULT\cons.exe