Минобрнауки России

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

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б1.Д.В.Э.3.2 Управление изменениями в сфере услуг»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки
43.03.01 Сервис
(код и наименование направления подготовки)

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

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная

Год набора 2023

Рабочая программа дисциплины «*Б1.Д.В.Э.3.2 Управление изменениями в сфере услуг*» рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма
наименование кафедры

протокол № ___7_____от "_6__" ____02_____ 2023 г.

Заведующий кафедрой
Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма _____ Е.В. Шестакова
наименование кафедры *подпись* *расшифровка подписи*

Исполнители:
Доцент _____ Четверикова Н.А.
должность *подпись* *расшифровка подписи*

_____ _____ _____
должность *подпись* *расшифровка подписи*

СОГЛАСОВАНО:
Председатель методической комиссии по направлению подготовки
43.03.01 Сервис _____ Е.В. Шестакова
код наименование *личная подпись* *расшифровка подписи*

Заведующий отделом формирования фонда и научной обработки документов
_____ У.Н. Бикмиева
личная подпись *расшифровка подписи*

Уполномоченный по качеству факультета
_____ Ю.В. Рожкова

№ регистрации _____

© Четверикова Н.А., 2023
© ОГУ, 2023

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины: приобретение обучающимися знаний по управлению организационными изменениями в сфере услуг.

Задачи:
- изучение теоретических аспектов управления организационными изменениями;
- рассмотрение стратегий изменений;
- формирование понимания значимости персонала предприятия сервиса в ситуации организационных изменений.

2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к дисциплинам (модулям) по выбору вариативной части блока Д «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.4 Безопасность жизнедеятельности, Б1.Д.Б.16 История сервиса и туризма, Б1.Д.Б.31 Технологии продаж, Б1.Д.Б.34 Организация, нормирование и регламентация труда*

Постреквизиты дисциплины: *Отсутствуют*

3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
ПК*-1 Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ПК*-1-В-1 Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности ПК*-1-В-2 Участвует в разработке системы клиентских отношений ПК*-1-В-3 Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений	**Знать:** теоретические аспекты управления организационными изменениями в сфере сервиса **Уметь**: реализовать основные функции по управлению организационными изменениями на предприятии сервиса с учетом требований потребителей **Владеть:** методами и стратегиями реализации изменений для совершенствования системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 академических часов).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	7 семестр	всего
Общая трудоёмкость	**108**	**108**
Контактная работа:	**34,25**	**34,25**
Лекции (Л)	18	18
Практические занятия (ПЗ)	16	16
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
Самостоятельная работа: *- выполнение индивидуального творческого задания (ИТЗ);* *- написание реферата (Р);* *- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий;* *- подготовка к практическим занятиям;* *- подготовка к рубежному контролю)*	**73,75**	**73,75**
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	**зачет**	

Разделы дисциплины, изучаемые в 7 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Теоретические аспекты управления организационными изменениями	36	6	6		24
2	Организационные изменения на предприятиях сферы услуг	36	6	4		26
3	Команда организационных изменений и управленческое консультирование	36	6	6		24
	Итого:	108	18	16		74
	Всего:	108	18	16		74

4.2 Содержание разделов дисциплины

Раздел № 1 Теоретические аспекты управления организационными изменениями

Тема 1.1. Основополагающие идеи и принципы управления изменениями.

Понятие и история развития теории организационных изменений. Классификация организационных изменений. Компоненты процесса преобразований. Команда изменений и ее формирование. Изменения в системе управления персоналом: субъекты и объекты изменений. Модели организационных изменений.

Тема 1.2. Стратегии и инструменты проведения организационных изменений.

Понятие стратегии изменений. Виды стратегий и подходы к проведению изменений. Организационный анализ компании (организационная диагностика). Реструктуризация управления компанией. Реинжиниринг бизнес-процессов. Управление с помощью процессов. Подходы к оптимизации бизнес-процессов. Всеобщее управление качеством (TQM). Основные положения TQM.

Проекция TQM на российскую практику. Стандартизация как технология организационных изменений. Создание обучающейся организации. Инструменты проведения организационных изменений.

Раздел №2 Организационные изменения на предприятиях сферы услуг

Тема 2.1. Предприятия сферы услуг как социальные организации.

Особенности предприятий сферы услуг. Планирование, организация, мотивация персонала и координация деятельности отделов в ситуации изменений. Управление персоналом в ситуации организационных изменений.

Тема 2.2 Сопротивление персонала организационным изменениям.

Организационные изменения как фактор влияния на социальное самочувствие персонала. Компоненты социального самочувствия в условиях организационных изменений. Регулирование социального самочувствия работников предприятия сферы услуг для осуществления эффективной сервисной деятельности.

Раздел №3 Команда организационных изменений и управленческое консультирование.

Тема 3.1Формирование команды организационных изменений.

Содержание и понятие команды в ситуации организационных изменений. Принципы построения эффективной управленческой команды. Эффективность работы команды. Лидер команды организационных изменений и базовые инструменты лидерства.

Тема 3.2 Управленческое консультирование в ситуации организационных изменений.

Консультационная деятельность: понятие, сущность, виды, особенности. Необходимость обращения к профессиональным консультантам (консалтинговым компаниям) в ситуации организационных изменений. Основные категории управленческого консультирования: понятие, предмет, методы, субъекты, объекты, виды. Этапы и процесс управленческого консультирования в ситуации организационных изменений.

4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1,2,3	1	Теоретические аспекты управления организационными изменениями	6
4,5	2	Организационные изменения на предприятиях сферы услуг	4
6,7,8	3	Команда организационных изменений и управленческое консультирование	6
		Итого:	16

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

Блинов, А. О. Управление изменениями : учебник / А. О. Блинов, Н. В. Угрюмова. – 3-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2021. – 304 с. : ил., табл. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684279 (дата обращения: 05.03.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-04341-3. – Текст : электронный.

Николаев, А. А. Социальное управление: учебник для вузов : [16+] / А.А. Николаев, П. В. Разов ; Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации. – Москва : Прометей, 2019. – 555 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576120 (дата обращения: 05.03.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-907166-42-4. – Текст : электронный.

5.2 Дополнительная литература

1. Харрингтон, Д. Совершенство управления изменениями. Искусство совершенствования управления изменениями = Change management excellence. The Art of Excelling in Change management [Текст]: пер. с англ. / Д. Харрингтон. - М. : РИА "Стандарты и качество", 2008. - 189 с.
2. Широкова, Г. В. Управление организационными изменениями = Organizational change management [Текст] : учеб. пособие / Г. В. Широкова. - СПб. : Издат. дом С.-Петерб. гос. ун-та, 2005. - 432 с.

5.3 Периодические издания

1. Вопросы экономики: журнал. – М.: Агентство «Роспечать», 2023
2. Менеджмент в России и за рубежом : журнал. - М. : Агентство «Роспечать», 2023.
3. Проблемы теории и практики управления: журнал. – М.: Агентство «Роспечать», 2023
4. Социологические исследования: журнал. – М.: АРСМИ, 2023
5. Управление персоналом: журнал. – М.: Агентство «Роспечать», 2023
6. Управление развитием персонала: журнал. – М.: Агентство «Роспечать», 2023

5.4 Интернет-ресурсы

1 Стратегическое управление и планирование: портал. – Режим доступа: www.stplan.ru

2 Экономические стратегии: журнал / Институт экономических стратегий. – Режим доступа : www.inesnet.ru

3 Стратегическое планирование и стратегическое управление : сайт.– Режим доступа : www.strategplann.ru

4 Электронно-библиотечная система : Издательство «Лань».– Режим доступа : http://e.lanbook.com/

5 https://universarium.org/catalog - «Универсариум», Курсы, МООК: «Инновации для бизнеса или бизнес для инноваций»

6 https://openedu.ru/course/ - «Открытое образование», Каталог курсов, МООК: «Управление изменениями».

7 https://openedu.ru/course/ - «Открытое образование», Каталог курсов, МООК: «Управление проектами»

8 https://openedu.ru/course/ - «Открытое образование», Каталог курсов, МООК: «Основы менеджмента»

9 ELIBRARY.RU - Научная электронная библиотека (НЭБ)

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, [1990–2023]. – 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», [1992–2023]. – Режим доступа к системе в сети ОГУ для установки системы: \\fileserver1\!CONSULT\cons.exe

3. http://edu.garant.ru/garant/study/ - Интернет-версия ГАРАНТ-Образование, Система ГАРАНТ для студентов, аспирантов и преподавателей

4. Пакет офисных приложений LibreOffice

5. Программная система для организации видео-конференц-связи Webinar.ru

6. Четверикова, Н. А. Управление организационными изменениями [Электронный ресурс] : электронный курс в системе Moodle / Н. А. Четверикова; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. образования "Оренбург. гос. ун-т". - Оренбург : ОГУ. - 2022. - Режим доступа: Электронные курсы ОГУ в системе обучения moodle. – https://moodle.osu.ru/course/view.php?id=10330

6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Аудитории оснащены комплектами ученической мебели, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, подключенной к сети "Интернет", и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ОГУ.