Автономное образовательное учреждение
высшего образования Ленинградской области
«Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

Утверждаю
Проректор по учебной работе
_____ В.Н. Чумаков
«31» марта 2017 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПО ДИСЦИПЛИНЕ «МЕНЕДЖМЕНТ»

Направление подготовки
38.03.01Экономика
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) образовательной программы
Финансы и кредит

Форма обучения
очная

Гатчина

2017

Рабочая программа по дисциплине «Менеджмент» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее ФГОС ВО) по направлению подготовки 38.03.01 направленность (профиль) подготовки – Финансы и кредит

Уровень бакалавриата

Организация-разработчик: АОУ ВО ЛО «Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

Разработчик: д.э.н.,
доцент, профессор
кафедры менеджмента — Левизов В. А.

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры менеджмента «26» августа 2017 г. Протокол №1

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой — Чумаков В.Н.

Руководитель ОП — Кроливецкая В.Э.

Содержание

1. Пояснительная записка 4
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы 4
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы 5
4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся 6
5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий 6
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) 12
7.Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине 13
7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы 13
7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания 14
7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы 19
7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков или опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций 20
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля) 22
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины 23
10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) 23
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения 26
12. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю) 27

1. Пояснительная записка

Курс «Менеджмент» занимает важное место при подготовке бакалавров по направлению 38.03.01–Экономика. Успех на современных рынках достигается за счет эффективного управления предприятиями. Следует учитывать, что нет ничего более практичного, чем хорошая подготовка в области менеджмента.

Целями освоения дисциплины «Менеджмент» являются расширение знаний и приобретение умений по изучению проблем менеджмента; освоение методов менеджмента; формирование практических навыков управления организациями в современных рыночных условиях.

Задачи дисциплины:

1. Ознакомить студентов с теоретическими основами и концепциями современного менеджмента;
2. Сформировать у обучающихся навыки использования невербальной информации в деловом общении и принятии управленческих решений;
3. Способствовать развитию у студентов способностей по самостоятельной работе с литературными источниками, а также навыков критического экономического мышления.

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

Дисциплина «Менеджмент» участвует в формировании следующей компетенции (следующих компетенций):

ОК-4 Способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	**Знать:** - правила речевого этикета (для устной и письменной речи) в деловой сфере общения **Уметь:** - осуществлять деловое общение, публичные выступления, переговоры, проведение совещаний и т.п., написание деловых писем. **Владеть:** - навыками публичной речи, аргументации, ведения дискуссий; - навыками в устной и письменной форме на русском и иностранном языках решать задачи межличностного и межкультурного взаимодействия..
ОК-7 Способностью к самоорганизации и самообразованию	**Знать:** - в процессе самообразования результаты новейших исследований по проблемам менеджмента, опубликованные в ведущих профессиональных журналах. **Уметь:** - использовать в практической деятельности современные методы принятия управленческих решений. **Владеть**: - навыками принятия самостоятельных управленческих

	решений на основе математического моделирования и творческого мышления и самоорганизации.
ОПК-4 Способностью находить организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности и готовность нести за них ответственность	**Знать:** - методы разработки, оценки, анализа и выбора вариантов организационно-управленческих решений в различных направлениях деятельности менеджера. **Уметь**: - обосновывать выбор управленческих решений в различных ситуациях. **Владеть**: - навыками обоснования организационно-управленческих решений с учетом административно-правовых, экономических, социальных и психологических факторов.

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.Б.18 «Менеджмент» является дисциплиной базовой части учебного плана для подготовки студентов по направлению 38.03.01 Экономика, направленность (профиль) подготовки – Финансы и кредит.

Шифр компетенции	Предшествующие дисциплины учебного плана, в которых осваивается компетенция	Последующие дисциплины учебного плана, в которых осваивается компетенция
ОК-4	Иностранный язык	Деловой иностранный язык
ОК-7	Иностранный язык Философия Психология	Теория игр или методы оптимальных решений
ОПК-4	Микроэкономика	Дисциплина является последней в формировании компетенции

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость освоения учебной дисциплины «Менеджмент» составляет 5 зачетных единиц или 180 академических часов.

Семестр		3	Всего ак.часов
Всего часов/з.ед.		108/3	108/3
Аудиторная работа	Лекции	26	26
	Практич. занятия	28	28
Самостоятельная работа		27	27
Форма контроля (конт. раб./самост. раб.)	Экзамен	4/23	4/23

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий

№	Наименование раздела дисциплины (тема)	Трудоемкость				Содержание
		всего	лекции	практич.занятия	самост.работа	
3 семестр						
1.	Основные концепции менеджмента	16	4	6	6	Эволюция менеджмента: условия и предпосылки возникновения менеджмента, школы менеджмента. Классическая школа управления. Ф.Тейлора – основоположник научного менеджмента. Вклад Ф.и Л. Гилбретов в развитие теории менеджмента. Принципы управления А.Файоля. М.Вебер и теория «идеальной бюрократии». Школа «человеческих отношений», Хоторнские эксперименты. Вклад М.Фоллет и О. Шелдона в развитие теории менеджмента. Школа науки управления. Процессный подход к управлению.

№	Наименование раздела дисциплины (тема)	Трудоемкость				Содержание
		всего	лекции	практич.занятия	самост.работа	
						Ситуационный подход к управлению. Процессы управления: целеполагание и оценка ситуации, принятие управленческих решений. Диверсификация менеджмента, типология и выбор альтернатив эффективного управления. Механизмы менеджмента: средства и методы управления. Системный подход в управлении. Термины «система», «цель», «элемент», «отношение», «среда», «наблюдатель». Особенности российского менеджмента.
2.	Организация и внешняя среда	14	4	4	6	Содержание понятия «организация». Этапы жизненного цикла организации. Внешняя и внутренняя среда организации. Внутренние переменные организации: цели, структура, задачи, технология и люди. Интеграционные процессы в менеджменте. Взаимосвязь внутренних переменных. Внешняя среда организации. Факторы прямого и косвенного воздействия. Факторы внешней среды прямого воздействия: поставщики, законы и государственные органы, потребители, конкуренты. Факторы внешней среды косвенного воздействия: развитие технологий, состояние экономики, социокультурные факторы, отношения с местным населением.

№	Наименование раздела дисциплины (тема)	Трудоемкость				Содержание
		всего	лекции	практич.занятия	самост.работа	
3.	Функции управления	23	10	10	3	Стратегическое планирование. Планирование ресурсов. Управление по целям. Организация как функция управления. Линейные, функциональные, линейно-функциональные, дивизиональные, проектные, матричные структуры управления организацией. Стимулирование. Содержательные теории мотивации. Теории Маслоу, Ф.Герцберга, Д.МакКлеланда. Процессуальные теории мотивации. Теория ожиданий. Теория справедливости. Контроль. Стратегический и операционный контроль на предприятии. Типы контроля: предварительный, текущий, обратный. Финансовый контроль.
4.	Связующие процессы в организации	16	4	4	8	Коммуникации. Процесс коммуникации и его элементы. Использование в практической деятельности современных методов принятия управленческих решений. Этапы процесса принятия решений: определение проблемы, постановка целей, разработка альтернативных решений, выбор альтернатив, осуществление решения, оценка результатов.Методы разработки, оценки, анализа и выбора вариантов организационно-управленческих решений в различных ситуациях. Обоснование организационно-управленческих решений с учетом административно-правовых, экономических, социальных и

№	Наименование раздела дисциплины (тема)	Трудоемкость				Содержание
		всего	лекции	практич.занятия	самост.работа	
						психологических факторов. Принятие самостоятельных управленческих решений на основе математического моделирования, творческого мышления и самоорганизации. .Моделирование и последовательность его осуществления.
5.	Управление персоналом и самоменеджмент	12	4	4	4	Руководство. Личность менеджера. Лидерство и стиль управления. Власть и партнерство. Теории "X" и "У" Д.МакГрегора. Теория "Z" У.Оучи. Преимущества и недостатки различных подходов к осуществлению влияния на людей. Экономика и социология управления персоналом и формирование человеческого капитала. Групповая динамика и разрешение конфликтов. Формальное и неформальное управление Определение лидера группы. Построение социограммы группы. Управление конфликтами. Основные типы конфликтов: внутриличностные, межличностные, межгрупповые, конфликты между личностью и группой. Основные причины конфликтов: распределение ограниченных ресурсов, взаимозависимость задач, противоречия между целями сдельных подразделений, различия в представлениях и ценностях людей, различия манере поведения и жизненном опыте, плохая передача информации в организации. Структурные методы разрешения конфликтов: разъяснение требований к работе, координационные и интеграционные механизмы,

№	Наименование раздела дисциплины (тема)	Трудоемкость				Содержание
		всего	лекции	практич.занятия	самост.работа	
						общеорганизационные комплексные цели, структура системы вознаграждения. Межличностные методы разрешения конфликтов: уклонение, сглаживание, принуждение, компромисс, решение проблемы. Положительные стороны конфликтов. Изменение культуры организации. Характеристики культуры организации преуспевающих фирм. Исследование характеристик существующей культуры организации. Переход к новой организационной культуре. Подбор персонала. Содержание работ по определению потребности в персонале. Определение количественной потребности в персонале. Преимущества и недостатки найма работников со стороны. Анализ документов, тестирование, собеседование при отборе работников. Оценка и поощрение персонала. Преимущества и недостатки отдельных систем оплаты труда. Основные составляющие системы оплаты труда на предприятии: постоянная часть, переменная часть, социальные льготы и выплаты. Технико-экономические показатели, используемые при формировании переменной части системы оплаты труда. Определение набора социальных льгот. Обучение и продвижение по службе как средство поощрения. Моральное стимулирование работников. Основы управления временем.

№	Наименование раздела дисциплины (тема)	Трудоемкость				Содержание
		всего	лекции	практич.занятия	самост.работа	
						Функции самоменеджмента. Осуществление самофотографии рабочего дня и анализ использования рабочего времени. Определение целей и планирование времени. Выбор жизненных целей. Изучение собственных сильных и слабых сторон. Формирование подцелей для достижения жизненных целей. Принцип Парето. Определение приоритетов с помощью принципа Эйзенхауэра. Планирование времени руководителя. Определение индивидуального графика работоспособности. Реализация плана и самоконтроль. Делегирование полномочий. Борьба с поглотителями времени. Использование невербальной информации в общении, Рациональное чтение. Правила речевого этикета (для устной и письменной речи) в деловой сфере общения Осуществление деловго общения, публичных выступлениий, переговоров, проведение совещаний и т.п., написание деловых писем. Ведение дискуссий. Умение в устной и письменной форме на русском и иностранном языках решать задачи межличностного и межкультурного взаимодействия. Ознакомление впроцессе самообразования с результатами новейших исследований по проблемам менеджмента, опубликованными в ведущих профессиональных журналах

№	Наименование раздела дисциплины (тема)	Трудоемкость				Содержание
		всего	лекции	практич.занятия	самост.работа	
Экзамен		27		4	23	
Итого		108	26	32	50	

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

№	Виды самостоятельной работы	Трудоем-кость, ак. час.	Форма контроля
1	Изучение информации, представленной в рекомендованных источниках и дополнительной литературе по темам лекционных занятий	10	Активность участия в работе на семинарах, устное собеседование
2	Подготовка к практическим занятиям: сбор, систематизация, анализ собранной информации.	10	Ситуационные задачи
3	Подготовка к текущему контролю (тестирование, контрольная работа)	7	Тесты.
4	Подготовка к промежуточной аттестации	23	Собеседование, тестирование, ситуационные задачи

Для самостоятельной работы по дисциплине (модулю) обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

1. Менеджмент: Учебник / Виханский О.С., Наумов А.И., - 6-е изд., перераб. и доп - М.:Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 656 с. http://znanium.com/bookread2.php?book=769974
2. Менеджмент: Учебник для студентов вузов, обучающихся по экономическим специальностям, по направлению "Менеджмент" / Под ред. Максимцов М.М., - 4-е изд., перераб. и доп. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 343 http://znanium.com/bookread2.php?book=876945
3. Маслова Е. Л.Менеджмент / Маслова Е.Л. - М.:Дашков и К, 2017. - 160 с.http://znanium.com/bookread2.php?book=450799

4. Фонд оценочных и методических материалов по дисциплине «Менеджмент».

7.Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины «Менеджмент» направлен на формирование следующих компетенций:

ОК-4 Способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия

1 этап	2 этап	3 этап	4 этап
Иностранный язык	Иностранный язык	Иностранный язык	Деловой иностранный язык
		Менеджмент	

ОК-7 Способностью к самоорганизации и самообразованию

1 этап	2 этап	3 этап	4 этап
Иностранный язык	Иностранный язык	Философия	Теория игр или методы оптимальных решений
		Иностранный язык	
		Психология	
		Менеджмент	

ОПК-4 Способностью находить организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности и готовность нести за них ответственность

1 этап	2 этап	3 этап
Микроэкономика	Микроэкономика	Менеджмент

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Шкала оценивания	Компетенции	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения			
			Оценка «незачет» (0-54 баллов)	Оценка «зачет» (55-69 баллов)	Оценка «зачет» (70-84 балла)	Оценка «зачет» (85-100 баллов)
3этап						
Описание показателей и критериев оценивания компетенций	ОК-4	**Знания:** правил речевого этикета (для устной и письменной речи) в деловой сфере общения	Не знает основы: правил речевого этикета (для устной и письменной речи) в деловой сфере общения	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок: правил речевого этикета (для устной и письменной речи) в деловой сфере общения	Знает достаточно в базовом объеме: правила речевого этикета (для устной и письменной речи) в деловой сфере общения	Демонстрирует высокий уровень знаний: правил речевого этикета (для устной и письменной речи) в деловой сфере общения
		Умения: осуществлять деловое общение, публичные выступления, переговоры, проведение совещаний и т.п., написание деловых писем.	Не умеет или демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки при: осуществлении делового общение, публичных выступлениях, переговорах, проведении совещаний и т.п., написании деловых писем.	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок при: осуществлении делового общение, публичных выступлениях, переговорах, проведении совещаний и т.п., написании деловых писем.	Умеет применять знания на практике в базовом объеме при: осуществлении делового общение, публичных выступлениях, переговорах, проведении совещаний и т.п., написании деловых писем.	Демонстрирует высокий уровень умений при: осуществлении делового общение, публичных выступлениях, переговорах, проведении совещаний и т.п., написании деловых писем.
		Навыки:	Не владеет или де-	Демонстрирует	Владеет базовыми	Демонстрирует

		публичной речи, аргументации, ведения дискуссий; в устной и письменной форме на русском и иностранном языках решать задачи межличностного и межкультурного взаимодействия.	монстрирует низкий уровень владения: - навыками публичной речи, аргументации, ведения дискуссий; - навыками в устной и письменной форме на русском и иностранном языках решать задачи межличностного и межкультурного взаимодействия	частичные владения без грубых ошибок - навыками публичной речи, аргументации, ведения дискуссий; - навыками в устной и письменной форме на русском и иностранном языках решать задачи межличностного и межкультурного взаимодействия	приемами: - навыков публичной речи, аргументации, ведения дискуссий; - навыков устной и письменной форме на русском и иностранном языках решать задачи межличностного и межкультурного взаимодействия	владения на высоком уровне: - навыками публичной речи, аргументации, ведения дискуссий; - навыками в устной и письменной форме на русском и иностранном языках решать задачи межличностного и межкультурного взаимодействия

3 этап						
критериев оценивания	**ОК-7**	**Знания:** результатов новейших исследований по проблемам менеджмента, опубликованные в ведущих профессиональных журналах.	Не знает основы: результатов новейших исследований по проблемам менеджмента, опубликованные в ведущих профессиональных журналах	Демонстрирует частич-ные знания без грубых ошибок: результатов новейших исследований по проблемам менеджмента, опубликованные в ведущих профессиональных журналах	Знает достаточно в базовом объеме: Результаты новейших исследований по проблемам менеджмента, опубликованные в ведущих профессиональных журналах	Демонстрирует высокий уровень знаний: результатов новейших исследований по проблемам менеджмента, опубликованные в ведущих профессиональных журналах

		Умения: использовать в практической деятельности современные методы принятия управленческих решений	Не умеет или демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки при: использовании в практической деятельности современных методов принятия управленческих решений	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок при: использовании в практической деятельности современных методов принятия управленческих решений	Умеет применять знания на практике в базовом объеме при: использовании в практической деятельности современных методов принятия управленческих решений	Демонстрирует высокий уровень умений при: использовании в практической деятельности современных методов принятия управленческих решений
		Навыки: принятия самостоятельных управленческих решений на основе математического моделирования и творческого мышления и самоорганизации.	Не владеет или демонстрирует низкий уровень владения: навыками принятия самостоятельных управленческих решений на основе математического моделирования и творческого мышления и самоорганизации.	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок навыками принятия самостоятельных управленческих решений на основе математического моделирования и творческого мышления и самоорганизации.	Владеет базовыми приемами: навыками принятия самостоятельных управленческих решений на основе математического моделирования и творческого мышления и самоорганизации.	Демонстрирует владения на высоком уровне: навыками принятия самостоятельных управленческих решений на основе математического моделирования и творческого мышления и самоорганизации.

3 этап						
Описание показателей и критериев оценивания компетенций	**ОПК-4**	**Знания:** методов разработки, оценки, анализа и выбора вариантов организационно-управленческих решений в различных направлениях деятельности менеджера.	Не знает основы: методов разработки, оценки, анализа и выбора вариантов организационно-управленческих решений в различных направлениях деятельности менеджера.	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок: методов разработки, оценки, анализа и выбора вариантов организационно-управленческих решений в различных направлениях деятельности менеджера	Знает достаточно в базовом объеме: методы разработки, оценки, анализа и выбора вариантов организационно-управленческих решений в различных направлениях деятельности менеджера.	Демонстрирует высокий уровень знаний: методов разработки, оценки, анализа и выбора вариантов организационно-управленческих решений в различных направлениях деятельности менеджера.
		Умения: обосновывать выбор управленческих решений в различных ситуациях.	Не умеет или демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки при: обосновывании выбора управленческих решений в различных ситуациях.	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок при: обосновывании выбора управленческих решений в различных ситуациях.	Умеет применять знания на практике в базовом объеме при: обосновывании выбора управленческих решений в различных ситуациях.	Демонстрирует высокий уровень умений при: обосновывании выбора управленческих решений в различных ситуациях.

		Навыки: обоснования организационно-управленческих решений с учетом административно-правовых, экономических, социальных и психологических факторов.	Не владеет или демонстрирует низкий уровень владения: навыками обоснования организационно-управленческих решений с учетом административно-правовых, экономических, социальных и психологических факторов.	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок навыками обоснования организационно-управленческих решений с учетом административно-правовых, экономических, социальных и психологических факторов.	Владеет базовыми приемами: навыков обоснования организационно-управленческих решений с учетом административно-правовых, экономических, социальных и психологических факторов.	Демонстрирует владения на высоком уровне: навыками обоснования организационно-управленческих решений с учетом административно-правовых, экономических, социальных и психологических факторов.

7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Билеты для экзамена

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ, ПРАВА И ТЕХНОЛОГИЙ

Кафедра менеджмента

БИЛЕТ № 1

По дисциплине «Менеджмент»

2017-2018 уч.год

Теоретические вопросы:

1. Карта изменения уровня запасов на предприятии
2. Определение потока ценности в концепции «бережливого производства»

Практико-ориентированное задание:

Используя методы управления материальными свидетельствами, усовершенствуйте процесс обучения в институте.

Зав.кафедрой «менеджмента» д.э.н., доцент Чумаков В.Н. _____
(подпись)

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ, ПРАВА И ТЕХНОЛОГИЙ

Кафедра менеджмента

БИЛЕТ № 2

По дисциплине «Менеджмент»

2017-2018 уч.год

Теоретические вопросы:

1. Проведение синхронизации производственного процесса
2. Японская модель менеджмента

Практико-ориентированное задание Примените методику ASHEN для определения причин успешного проведения НИРС в институте

Зав.кафедрой «менеджмента» д.э.н., доцент Чумаков В.Н. _____
(подпись)

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ, ПРАВА И ТЕХНОЛОГИЙ

Кафедра менеджмента

БИЛЕТ № 3

По дисциплине «Менеджмент»

2017-2018 уч.год

Теоретические вопросы:

1. Концепция «синхронного производства».
2. Стратегии управления знаниями

Практико-ориентированное задание Интернет-магазин **ST***x** торгует канцелярскими принадлежностями с доставкой в офис или на дом и обслуживает как компании, так и частные лица. Работает магазин по предоплате: клиент сначала

оплачивает покупку, а затем ее доставляют. В качестве курьеров в ST***х работает в основном молодежь, и с ними больше всего проблем. В день магазин получает по семь-восемь жалоб на некачественное обслуживание, недоставку, задержку, некомплект и т. д. Когда вызываешь курьера и разбираешь с ним конкретную жалобу, то он начинает отказываться, утверждает, что приехал вовремя, все передал, был сама вежливость, есть даже свидетели. И так каждый раз. Просишь написать объяснительную, так и пишет.Клиенты возмущаются, перестают пользоваться услугами магазина, но и фирме такие работники не нужны. Расстаются с ними быстро, но вот беда – на их место приходят такие же. На детекторе лжи их проверять бесполезно, потому что они искренне верят в то, что их манера общения – в пределах нормы, поэтому они никому не грубят. Часовое опоздание они опозданием не считают, потому что раз клиент их не дождался, возможно, его и час назад тоже не было, в этом они уверены. Если клиент отсутствует на месте или отказывается от покупки по причине некомплекта или брака, то они «забывают» потом сдать товар на склад. Продажи упали, компания занимает верхние строчки в черных списках тех, с кем не рекомендуется иметь дело по причине ненадежности.Определите ошибки по каждой функции менеджмента. Разработайте мероприятия по улучшению ситуации.

Зав.кафедрой «менеджмента» д.э.н., доцент Чумаков В.Н. _____
(подпись)

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков или опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

В ГИЭФПТ для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности используется балльно-рейтинговая система. Под балльно-рейтинговой системой понимается система количественной оценки качества освоения ОП ВО. При этом изучаемая дисциплина делится на ряд самостоятельных, логически завершенных разделов (модулей) для проведения по ним контрольных мероприятий.

Текущий контроль представляет собой проверку усвоения учебного материала теоретического и практического характера, регулярно осуществляемую на протяжении семестра. К достоинствам данного типа относится его систематичность, непосредственно коррелирующаяся с требованием постоянного и непрерывного мониторинга качества обучения, а также возможность балльно-рейтинговой оценки успеваемости обучающихся. К основным формам текущего контроля (текущей аттестации) можно отнести устный опрос, письменные задания, лабораторные работы, контрольные работы.

Промежуточная аттестация, как правило, осуществляется в конце семестра и может завершать изучение как отдельной дисциплины, так и ее раздела (разделов) /модуля (модулей). Промежуточная аттестация помогает оценить более крупные совокупности знаний и умений, в некоторых случаях

– даже формирование определенных профессиональных компетенций. Достоинства: помогает оценить более крупные совокупности знаний и умений, в некоторых случаях – даже формирование определенных профессиональных компетенций. Основные формы: зачет и экзамен. Текущий контроль и промежуточная аттестация традиционно служат основным средством обеспечения в учебном процессе «обратной связи» между преподавателем и обучающимся, необходимой для стимулирования работы обучающихся и совершенствования методики преподавания учебных дисциплин.

По результатам промежуточной аттестации студенту засчитывается трудоемкость дисциплины в зачетных единицах, выставляется дифференцированная оценка в принятой вузе системе баллов, характеризующая качество освоения студентом знаний, умений и навыков по этой дисциплине.

УРОВНИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ			
	Минимальный	Основной	Продвинутый
Баллы	55-69	70-84	85-100
Оценка	3	4	5

Оценка **5 («отлично», 85-100 баллов)** ставится обучающимся, которые при ответе:

- обнаруживают всестороннее систематическое и глубокое знание программного материала;
- демонстрируют знание современной учебной и научной литературы;
- способны творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;
- владеют понятийным аппаратом;
- демонстрируют способность к анализу и сопоставлению различных подходов к решению заявленной в билете проблематики;
- подтверждают теоретические постулаты примерами из правоприменительной практики.

Оценка **4 («хорошо», 70-84 балла)** ставится обучающимся, которые при ответе:

- обнаруживают твёрдое знание программного материала;
- усвоили основную и наиболее значимую дополнительную литературу;
- способны применять знание теории к решению задач профессионального характера;
- допускают отдельные погрешности и неточности при ответе.

Оценка **3 («удовлетворительно», 55-69 баллов)** ставится обучающимся, которые при ответе:

- в основном знают программный материал в объёме, необходимом для предстоящей работы по профессии;

– в целом усвоили основную литературу;
– допускают отдельные погрешности в ответе на вопросы.

Оценка **2 («неудовлетворительно», 0-55 балла)** ставится обучающимся, которые при ответе:

– обнаруживают значительные пробелы в знаниях основного программного материала;
– допускают принципиальные ошибки в ответе на вопросы;
– демонстрируют незнание теории и практики профессиональной деятельности.

Основанием для **недопуска** к экзамену является то, что обучающийся во время семестра не набрал установленного минимума баллов – 55 баллов.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

а) основная литература:

1. Менеджмент: Учебник / Виханский О.С., Наумов А.И., - 6-е изд., перераб. и доп - М.:Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 656 с. http://znanium.com/bookread2.php?book=769974
2. Менеджмент: Учебник для студентов вузов, обучающихся по экономическим специальностям, по направлению "Менеджмент" / Под ред. Максимцов М.М., - 4-е изд., перераб. и доп. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 343 http://znanium.com/bookread2.php?book=876945
3. Маслова Е. Л.Менеджмент / Маслова Е.Л. - М.:Дашков и К, 2017. - 160 с. http://znanium.com/bookread2.php?book=450799

б) дополнительная литература:

1. Менеджмент : учебник / Д.В. Ширяев. — Москва :Русайнс, 2017. — 240 с.https://www.book.ru/book/922644
2. Менеджмент : учебное пособие / С.Т. Тодошева. — Москва :КноРус, 2017. — 214 с. — Для бакалавров. https://www.book.ru/book/920284
3. Теория менеджмента / Семенов А.К., Набоков В.И. - М.:Дашков и К, 2017. - 492 с. http://znanium.com/bookread2.php?book=513017

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

1. Портал «Корпоративный менеджмент»[Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.cfin.ru
2. Портал «СЛОН».[Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://sloan.ru/
3. Федеральный портал «Экономика. Социология. Менеджмент».[Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://ecsocman.hse.ru/docs

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Самостоятельная подготовка обучающихся проводится для углубления и закрепления знаний, полученных на лекциях и других видах занятий, для выработки навыков самостоятельного применения новых, дополнительных знаний и подготовки к предстоящим учебным занятиям, зачету.

Важным условием успешного изучения дисциплины является посещение лекций. Под посещением подразумевается не форма пассивного присутствия, а активная работа по изучению нового материала. Подготовка к лекционным занятиям включает в себя анализ предлагаемых для изучения вопросов, изучение нормативных источников и учебной и научной литературы по рассматриваемым вопросам лекции. В процессе лекции обучающийся может задавать уточняющие вопросы, осуществить взаимосвязь нового материала с уже изученным, подготовить базу для эффективного использования полученных знаний, облегчить подготовку к практическому занятию. Эффективным способом фиксации лекционного материала является конспектирование, представляющее собой не только фиксацию важнейших моментов лекции, но и указание примеров для понимания того или иного теоретического материала.

При подготовке к практическому занятию необходимо использовать конспектированные материалы лекций, учебную и научную литературу. Подготовка ответов по выносимым на обсуждение вопросам практического занятия включает в себя не только прочтение материала, но и его анализ и критическую оценку. Обучающемуся следует выявить малоизученные аспекты рассматриваемых вопросов, проявить инициативу при подготовке к практическому занятию.

При подготовке к практическим занятиями и зачету рекомендуется систематизировать знания, изображая их в табличном, графическом или схематичном виде. Это позволит установить взаимосвязь изучаемых явлений, упростит задачу запоминания материала, облегчит процесс практического применения полученных знаний.

Задачей практических занятий является выработка умения использовать теоретические знания, проявить наличие практических навыков. При подготовке к практическому занятию следует заблаговременного обеспечить наличие необходимо для данного занятия материала, самостоятельно повторить ранее изученные темы.

Для успешного освоения дисциплины важным является умение работать с терминами и их определениями. Для работы с терминологией эффективным является использование как учебной и научной литературы, так и юридических и философских словарей.

Работа с терминами может осуществляться как в форме составления собственных тематических словариков для удобства и скорости поиска необходимого термина. С этой целью необходимо каждый новый встречающийся термин записывать и во время подготовки к семинарским и практическим занятиям указывать соответствующее определение. В случае возникновения сложности выбора определения из имеющегося объема в рамках научного знания необходимо задавать вопросы преподавателю в рамках лекционных и практических занятий.

Интерактивные формы проведения занятий по дисциплине «Менеджмент» включают в себя следующие виды занятий:

- интерактивные лекции, предполагают использование метода проблемного изложения. При таком подходе лекция становится похожей на диалог, преподавание имитирует исследовательский процесс (выдвигаются первоначально несколько ключевых постулатов по теме лекции, изложение выстраивается по принципу самостоятельного анализа и обобщения студентами учебного материала). Эта методика позволяет заинтересовать студента, вовлечь его в процесс обучения. Противоречия научного познания раскрываются посредством постановки проблемы. Учебная проблема и проблемная ситуация являются основными структурными компонентами проблемного обучения. Перед началом изучения определенной темы курса ставится перед студентами проблемный вопрос или дается проблемное задание. Стимулируя разрешение проблемы, преподаватель снимает противоречия между имеющимся ее пониманием и требуемыми от студента знаниями. Эффективность такого метода в том, что отдельные проблемы могут подниматься самими студентами. Главный успех данного метода в том, что преподаватель добивается от аудитории «самостоятельного решения» поставленной проблемы. Организация проблемного обучения представляется достаточно сложной, требует значительной подготовки лектора. Однако на начальном этапе использования этого метода его можно внедрять в структуру готовых, ранее разработанных лекций, практических занятий как дополнение.

- групповые дискуссии, применяются для обеспечения навыков командной работы и межличностной коммуникации и представляют собой оценочное средство, позволяющее включить обучающихся в процесс обсуждения представленной темы, проблемы и оценить их умение

аргументировать собственную точку зрения. Кроме того, в ходе занятий проводятся круглые столы по заданным тематикам.

- анализ ситуаций (кейс-метод) — техника обучения, использующая описание реальных ситуаций. Обучающиеся должны проанализировать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них.В основе метода конкретных ситуаций лежит описание конкретной профессиональной деятельности или эмоционально-поведенческих аспектов взаимодействия людей. При изучении конкретной ситуации, и анализе конкретного примера студент должен вжиться в конкретные обстоятельства, понять ситуацию, оценить обстановку, определить, есть ли в ней проблема и в чем ее суть. Определить свою роль в решении проблемы и выработать целесообразную линию поведения.

Оценочные и методические материалы по дисциплине «Менеджмент» представлены в ФОММ.

При подготовке к промежуточному или итоговому тестированию необходимо изучить теоретический и практический материал. Тестовые задания (с перечнем возможных вариантов ответов, среди которых хотя бы один ответ является неверным) обеспечивают структурность мышления, вынужденного выбрать из предложенных вариантов ответ все правильные варианты. Тестовые задания на установления соответствия подразумевают необходимость проявления не только знания учебного материала, но и умения применять правила формальной логики. Тестовые задания на упорядочение направлены на установление логической последовательности рассматриваемых явлений (времени существования явлений, расположения структурных элементов правовых документов и т.п.).

Эффективным способом для подготовки к тестированию является работа обучающегося по решению тестовых заданий, предоставленных для самостоятельной работы. Также при подготовке к такой форме контроля знаний, как решение тестовых заданий, следует самостоятельно попытаться проработать рассматриваемые в дисциплине вопросы в форме составления тестовых заданий.

При подготовке к зачету или экзамену следует иметь в виду, что он является итоговой формой контроля по изучению данной учебной дисциплины. Зачетили экзамен подразумевает максимальную концентрацию знаний и умений, предполагающих полное изучение материала дисциплины.

Зачет или экзамен проводится в форме устного собеседования и выполнения письменного задания, либо теста.

Решение преподавателя об итоговой оценке принимается по результатам устного ответа и выполненного письменного (тестового) задания, в зависимости от шкалы оценки.

Работа с печатными изданиями для обучающегося может быть связана с трудностями в области доступа к современной научной печатной литературе. В связи с развитием научно-технического прогресса в такой ситуации надлежит воспользоваться материалами, находящимися в открытом доступе сети Internet. Также необходимо учитывать, что по состоянию на

сегодняшний день многие справочные правовые системы содержат не только текст нормативных актов, но и научные статьи по различным вопросам (например, СПС «Консультант Плюс»). Одновременно следует обратить свое внимание на публичные библиотеки, предоставляющие возможность доступа к электронным версиям печатных источников.

В силу кратковременности изучения и значительного объема данной учебной дисциплины кафедра настоятельно рекомендует систематически, а не эпизодически работать над изучением курса.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения

Программное обеспечение:

Операционная система (MicrosoftWindowsПроприетарная);

Пакет офисных программ Microsoft Office (Проприетарная);

Программное обеспечение для просмотра электронных документов в стандарте PDF (FoxitReaderGNULesserGeneralPublicLicense);

Программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG -4, DivX, RMVB, WMV (K-LiteCodecPackGNULesserGeneralPublicLicense);

Web-браузер (Mozilla Firefox GNU Lesser General Public License);

Антивирус (Касперский OpenSpaceSecurity Проприетарная);

Информационные справочные системы:

1) Автоматизированная информационная библиотечная система Marc21SQL;

2) Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

12. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

№ п/п	Наименование	Количество
1.	Специализированные аудитории:	
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа №5 (ул. Рощинская, 5)		1
2.	Технические средства обучения:	
Доска аудиторная		1
3.	Специализированные аудитории:	
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации № 39(ул. Рощинская, 5)		1
4.	Технические средства обучения:	
Доска аудиторная		1
Экран настенный		1
Персональный компьютер		1
Проектор		1
5.	Специализированные аудитории:	
Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации / компьютерный класс / помещение для самостоятельной работы № 41 (ул. Рощинская, 5)		1
6.	Технические средства обучения:	
Доска аудиторная		1
Персональный компьютер с доступом к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду		17

Пронумеровано и
прошито 27 листов

Зав. УМО _____ М.Г. Ковязина

Учебно-методический отдел