

Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Оренбургский государственный университет»

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б1.Д.Б.21 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

Заочная

Год набора 2021

Рабочая программа дисциплины «Б1.Д.Б.21 Управление изменениями в сфере услуг» рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

наименование кафедры

протокол № 4 от "01" 02 2021г.

Заведующий кафедрой

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

наименование кафедры

подпись

Е.В. Шестакова

расшифровка подписи

Исполнители:

Доцент

должность

подпись

Н. А. Четверикова

расшифровка подписи

должность

подпись

расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО:

Председатель методической комиссии по направлению подготовки

43.03.01 Сервис

код наименование

личная подпись

Е. В. Шестакова

расшифровка подписи

Заведующий отделом комплектования научной библиотеки

личная подпись

Н.Н. Бигалиева

расшифровка подписи

Уполномоченный по качеству факультета

личная подпись

Ю.В. Рожкова

расшифровка подписи

№ регистрации _____

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 базовой части блока Д «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.15 Менеджмент в сервисе, Б1.Д.Б.19 Технологии продаж, Б1.Д.В.1 Управление персоналом в сфере услуг, Б1.Д.В.8 Бизнес-планирование в сервисе, Б1.Д.В.19 Инновации в социально-культурном сервисе и туризме, Б1.Д.В.20 Организация и планирование деятельности предприятий сервиса, Б1.Д.В.24 Организационное поведение*

Постреквизиты дисциплины: *Б2.П.В.П.2 Преддипломная практика*

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
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2-В-1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса ОПК-2-В-2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса ОПК-2-В-3 Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса	Знать: теоретические аспекты управления организационными изменениями в сфере сервиса Уметь: реализовать основные функции по управлению организационными изменениями на предприятии сервиса с учетом социальной значимости сферы услуг Владеть: методами и стратегиями реализации изменений

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

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

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	9 семестр	всего
Общая трудоёмкость	108	108
Контактная работа:	16,25	16,25
Лекции (Л)	8	8
Практические занятия (ПЗ)	8	8
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)	91,75	91,75
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	зачет	

Разделы дисциплины, изучаемые в 9 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Теоретические аспекты управления организационными изменениями	36	2	2	-	32
2	Стратегии организационных изменений	36	3	3	-	30
3	Организационные изменения на предприятиях сферы услуг	36	3	3	-	30
	Итого:	108	8	8	-	92
	Всего:	108	8	8	-	92

4.2 Содержание разделов дисциплины

№ 1 Теоретические аспекты управления организационными изменениями

Развитие организаций в 21 веке. Закономерности развития организации. Размер организации. Сравнительные характеристики больших и малых организаций. Модель жизненного цикла организации Л. Грейнера. Модель жизненного цикла организации И. Адизеса. Модель Р. Дафта. Организационные патологии. Сфера услуг: проблемы и тенденции изменений. Триггеры изменений в сфере сервиса. **Основополагающие идеи и принципы управления изменениями.** Понятие и история развития теории организационных изменений. Классификация организационных изменений. Компоненты процесса преобразований. Причины сопротивления изменениям. Методы преодоления сопротивления изменениям **Модели организационных изменений.** Модель изменений К. Левина. Модель управления изменениями Л. Грейнера. Теория Е и теория О организационных изменений. Модель преобразования бизнеса Ф. Гуияра и Дж. Келли. Модель «кривой перемен» Дж. Дак. Специфика управления изменениями в сфере услуг.

№ 2 Стратегии организационных изменений

Стратегия изменений. Понятие стратегии изменений. Виды стратегий и подходы к проведению изменений. **Реструктуризация управления компанией.** Понятие реструктуризации. Подходы к построению организационных структур. Организационный анализ компании. Подходы к реструктуризации управления компанией. **Реинжиниринг бизнес-процессов.** Управление с помощью процессов. Подходы к оптимизации бизнес-процессов. Обзор концепции реинжиниринга бизнес-процессов. Структура реинжиниринга бизнес-процессов. Принципы реинжиниринга. **Всеобщее управление качеством (TQM).** Основные положения TQM. Проекция TQM на российскую практику. Стандарты

как инструмент организационных изменений. *Создание обучающейся организации.* Концепция «обучающейся организации». Индивидуальное и организационное обучение. Теория создания организационного знания И. Нонаки и Х. Такеучи. Лидерство в процессе изменений и создании обучающейся организации. *Инструменты проведения организационных изменений.* Бенчмаркинг. Этапы бенчмаркингвого проекта. Концепция «Шесть сигм» как инструмент управления изменениями. Применение сбалансированной системы показателей для оценки эффективности организационных изменений.

№3 Организационные изменения на предприятиях сферы услуг

Организационные изменения как объект социального управления. Предприятия сферы услуг как социальные организации. Особенности предприятий сферы услуг. Планирование, организация, мотивация персонала и координация деятельности отделов в ситуации изменений. Персонал предприятий сферы услуг. *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.

4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1	Теоретические аспекты управления организационными изменениями	2
2	2	Стратегии организационных изменений	3
3,4	3	Организационные изменения на предприятиях сферы услуг	3
		Итого:	8

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

1. Беляев, Ю. М. Инновационный менеджмент : учебник для бакалавров / Ю. М. Беляев. - 2-е изд., стер. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. — 218 с. - ISBN 978-5-394-03555-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1093437> (дата обращения: 15.09.2020). – Режим доступа: по подписке.
2. Добренков В.И. Современные механизмы управления социальными изменениями [Электронный ресурс]: учебное пособие для вузов/ Добренков В.И., Жабин А.П., Афонин Ю.А.— Электрон. текстовые данные.— Москва: Академический Проект, Альма Матер, 2019.— 288 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/87679.html>.

5.2 Дополнительная литература

1. Конев А.Н. Управление организационными изменениями: поведенческий и информационный аспекты [Электронный ресурс]: монография/ Конев А.Н.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2018.— 137 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72886.html>
2. 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.
3. 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», 2021
2. Менеджмент в России и за рубежом : журнал. - М. : Агентство «Роспечать», 2021.
3. Проблемы теории и практики управления: журнал. – М.: Агентство «Роспечать», 2021
4. Социологические исследования: журнал. – М.: АРСМИ, 2021

5. Управление персоналом: журнал. – М.: Агентство «Роспечать», 2018
6. Управление развитием персонала: журнал. – М.: Агентство «Роспечать», 2021

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 IPRbooks.– Режим доступа : www.iprbookshop.ru
- 5 Электронно-библиотечная система : Издательство «Лань».– Режим доступа : <http://e.lanbook.com/>
- 6 <https://universarium.org/catalog> - «Универсариум», Курсы, MOOK: «Инновации для бизнеса или бизнес для инноваций»
- 7 <https://openedu.ru/course/> - «Открытое образование», Каталог курсов, MOOK: «Управление изменениями».
- 8 <https://openedu.ru/course/> - «Открытое образование», Каталог курсов, MOOK: «Управление проектами в современной компании»
- 9 <https://openedu.ru/course/> - «Открытое образование», Каталог курсов, MOOK: «Основы менеджмента»

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, 2021. – Режим доступа в сети ОГУ для установки системы: \\fileserver1\GarantClient\garant.exe.
2. Консультант Плюс [Электронный ресурс]: электронное периодическое издание справочная правовая система. / Разработчик ЗАО «Консультант Плюс», 2021. – 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. LibreOffice – свободный офисный пакет программ, включающий в себя текстовый и табличный редакторы, редактор презентаций и другие офисные приложения

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.