

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
наименование кафедры

 Е.В. Шестакова
подпись расшифровка подписи

Исполнители:

Допцент		Четверикова Н.А.
должность	подпись	расшифровка подписи
должность	подпись	расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО:

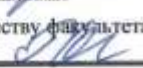
Председатель методической комиссии по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

 Е.В. Шестакова
подпись расшифровка подписи

Заведующий отделом формирования фонда и научной обработки документов

 
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	<u>Знать:</u> теоретические аспекты управления организационными изменениями в сфере сервиса <u>Уметь:</u> реализовать основные функции по управлению организационными изменениями на предприятии сервиса с учетом требований потребителей <u>Владеть:</u> 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	Стратегии организационных изменений	36	6	4		26
3	Организационные изменения на предприятиях сферы услуг	36	6	6		24
	Итого:	108	18	16		74
	Всего:	108	18	16		74

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. **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. Персонал как объект управления. 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 Ф. Гуияра и Дж. Келли. Модель «кривой перемен» Дж. Дак. Специфика управления изменениями в управлении персоналом.

№ 2 Стратегии организационных изменений

Стратегия изменений. Понятие стратегии изменений. Виды стратегий и подходы к проведению изменений. Этапы стратегических преобразований в управлении персоналом. **Реструктуризация управления компанией.** Понятие реструктуризации. Организационный анализ компании (организационная диагностика). 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 и перепроектирование бизнес-процессов, концепция «Шесть сигм», FAST-анализ и применение сбалансированной системы показателей для оценки эффективности организационных изменений и другие.

№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
1,2,3	1	Теоретические аспекты управления организационными изменениями	6
4,5	2	Стратегии организационных изменений	4
6,7,8	3	Организационные изменения на предприятиях сферы услуг	6
		Итого:	16

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, MOOK: «Инновации для бизнеса или бизнес для инноваций»
- 6 <https://openedu.ru/course/> - «Открытое образование», Каталог курсов, MOOK: «Управление изменениями».
- 7 <https://openedu.ru/course/> - «Открытое образование», Каталог курсов, MOOK: «Управление проектами»
- 8 <https://openedu.ru/course/> - «Открытое образование», Каталог курсов, MOOK: «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: <\\fileserv1\\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.