

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кубанский государственный университет»
Экономический факультет



УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по учебной работе,
качеству образования – первый
проректор

Т. А. Хагуров

« » 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.Б.02 МЕНЕДЖМЕНТ

Направление
подготовки/специальности - 38.04.01 Экономика

Направленность (профиль) /
специализация - магистерская программа «Экономика и управление»

Программа подготовки – академическая

Форма обучения – очная

Квалификация (степень) выпускника - магистр

Краснодар 2020

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель освоения дисциплины

Целью курса является: формирование у обучающихся теоретических знаний и практических навыков использования инструментов и методов менеджмента по принятию организационно-управленческих решений в экономической деятельности хозяйствующих субъектов; выбора и реализации методические подходы, применяемых в системе менеджмента, по обобщению и критической оценке результатов, полученных отечественными и зарубежными исследователями, выявлению перспективных направлений менеджмента развития экономической деятельности хозяйствующих субъектов.

1.2 Задачи дисциплины

- изучить теоретические и эконометрические основы менеджмента и уметь применять в управлении коллективом, в том числе и в сфере своей профессиональной деятельности;
- получить навыки выбора инструментов и методов менеджмента для проведения самостоятельных исследований в соответствии с разработанной программой;
- приобрести знания и навыки применения концепций менеджмента по формированию межличностных взаимоотношений с учетом толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в области управления производственным коллективом;
- изучить теоретико-методические основы менеджмента по принятию организационно-управленческих решений в экономической деятельности хозяйствующих субъектов.

1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Менеджмент» относится к базовой части Блока 1 "Дисциплины" учебного плана и имеет логическую и содержательно-методическую взаимосвязь с дисциплинами: «Управление человеческими ресурсами», «Психология в организации и поведение на работе», «Стратегический менеджмент», «Бизнес-стратегия».

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

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся общепрофессиональных и профессиональных компетенций (ОПК/ПК): *ОПК-2, ОПК-3, ПК-1, ПК-3.*

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
1.	ОПК-2	готовностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	основы управления коллективом в сфере своей профессиональной деятельности; концепции менеджмента по формированию межличностных взаимоотношений, толе-	сформировать миссию, цели, задачи управления коллективом в сфере своей профессиональной деятельности; анализировать концепции менеджмента по формированию	навыками формирования миссии, целей, задач управления коллективом в сфере своей профессиональной деятельности; навыками анализа и определения наиболее эффективных концепций

№ п.п.	Индекс компе- тенции	Содержание компе- тенции (или её ча- сти)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
			рантного вос- приятия соци- альных, этниче- ских, конфесси- ональных и культурных различий	межличност- ных взаимоотно- шений, толе- рантного вос- приятия соци- альных, этниче- ских, конфесси- ональных и культурных различий и определять наиболее эф- фективные в конкретных условиях	менеджмента по формирова- нию межлич- ностных взаи- моотношений, толерантного восприятия со- циальных, эт- нических, кон- фессиональных и культурных различий
2.	ОПК-3	способностью при- нимать организаци- онно-управленче- ские решения	инструменты и методы произ- водственного менеджмента по принятию организаци- онно-управлен- ческих реше- ний в экономи- ческой деятель- ности хозяй- ствующих субъектов	определять наиболее эф- фективные ин- струменты и методы произ- водственного менеджмента по принятию организаци- онно-управлен- ческих реше- ний в экономи- ческой деятель- ности хозяй- ствующих субъектов	инструментами и методами производствен- ного менедж- мента по при- нятию органи- зационно- управленческих решений в эко- номической де- ятельности хо- зяйствующих субъектов
3.	ПК-1	способностью обоб- щать и критически оценивать резуль- таты, полученные отечественными и зарубежными иссле- дователями, выяв- лять перспективные направления, состав- лять программу ис- следований	методические подходы в си- стеме менедж- мента по обоб- щению и кри- тической оценке резуль- татов, получен- ных отече- ственными и зарубежными исследовате- лями, выявле- нию перспек- тивных направ- лений развития; методикой со- ставления про- граммы иссле- дований	осуществлять выбор наиболее рациональных методических подходов в си- стеме менедж- мента по обоб- щению и кри- тической оценке резуль- татов, получен- ных отече- ственными и зарубежными исследовате- лями, выявле- нию перспек- тивных направ- лений развития;	методическими подходами в системе ме- неджмента по обобщению и критической оценке резуль- татов, получен- ных отече- ственными и зарубежными исследовате- лями, выявле- нию перспек- тивных направ- лений развития; методикой со- ставления про- граммы иссле- дований

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
				применять методику составления программы исследований	
4.	ПК-3	способностью проводить самостоятельные исследования в соответствии с разработанной программой	принципы, инструменты и методы менеджмента проведения самостоятельных исследований в соответствии с разработанной программой	определять наиболее эффективные инструменты и методы менеджмента при проведении самостоятельных исследований в соответствии с разработанной программой	навыками выбора наиболее эффективных инструментов и методов менеджмента при проведении самостоятельных исследований в соответствии с разработанной программой

2. Структура и содержание дисциплины.

2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ.

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 зач.ед. (72 часа), их распределение по видам работ представлено в таблице (для студентов ОФО).

Вид учебной работы		Всего часов	Семестры (часы)			
			9			
Контактная работа, в том числе:						
Аудиторные занятия (всего):		24	24			
Занятия лекционного типа		6	6	-	-	-
Лабораторные занятия		-	-	-	-	-
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)		18	18	-	-	-
		-	-	-	-	-
Иная контактная работа:						
Контроль самостоятельной работы (КСР)		-	-			
Промежуточная аттестация (ИКР)		-	-			
Самостоятельная работа, в том числе:						
<i>Курсовая работа</i>		-	-	-	-	-
<i>Проработка учебного (теоретического) материала</i>		10	10	-	-	-
<i>Выполнение индивидуальных заданий (подготовка сообщений, презентаций)</i>		10	10	-	-	-
<i>Реферат</i>		10	10	-	-	-
Подготовка к текущему контролю		18	18	-	-	-
Контроль:						
Подготовка к экзамену		-	-			
Общая трудоемкость	час.	72	72	-	-	-

	в том числе контактная работа	24	24			
	зач. ед	2	2			

2.2 Структура дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по темам дисциплины.

Темы дисциплины, изучаемые в 9 А семестре (очная форма)

№ тем	Наименование тем	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	2	3	4	5	6	7
1.	Эволюция управления: мышление и теории	6	2			4
2.	Обзор стратегического менеджмента	6	2			4
3.	Менеджеры и менеджмент	6	2			4
4.	Иерархии и команды	6		2		4
5.	Управление людьми: индивидами и группами	6		2		4
6.	Бизнес процессы: операционный менеджмент	6		2		4
7.	Коммуникация, документация и обратная связь	6		2		4
8.	Управление финансами: контроль финансов внутри бизнеса	6		2		4
9.	Управление проектами: (1: Теория проектного менеджмента)	6		2		4
10.	Управление проектами (2: Расписание и анализ)	6		2		4
11.	Управление маркетингом и клиентским сервисом	6		2		4
12.	Управление системами менеджмента качества (ISO 9000/2000)	3		1		2
13.	Управление здоровьем и безопасностью на предприятии	3		1		2
	<i>Контроль</i>					
	<i>Курсовая работа</i>					
	<i>Промежуточная аттестация (ИКР)</i>					
	<i>Итого по дисциплине:</i>	72	6	18		48

2.3 Содержание тем дисциплины:

2.3.1 Занятия лекционного типа

№	Наименование темы	Содержание темы	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1.	Эволюция управления: мышление и теории	Исторический опыт в управлении. Различные теории в классическом подходе. Разработка и использование поведенческого подхода. Количественный подход. Различные теории в современном подходе.	Коллоквиум 1, Индивидуальный проект 1

2.	Обзор стратегического менеджмента	Характер и роль ответственного сотрудника по разработке стратегии (CSO). Характер деятельности по разработке, реализации и оценке стратегии. Необходимость интеграции анализа и интуиции в стратегическом управлении. Ключевые термины в стратегическом управлении. Модель стратегического управления, процесс стратегического управления. Преимущества хорошего стратегического управления.	Презентация 1, Индивидуальный проект 2
3.	Менеджеры и менеджмент	Кто такие менеджеры и где они работают. Определение управления. Функции, роли и навыки менеджеров. Факторы, которые меняют и переопределяют работу менеджера. Значение обучения управлению.	Эссе 1, Кейс 1

2.3.2 Занятия семинарского типа

№	Наименование темы	Тематика практических занятий (семинаров)	Форма текущего контроля
1	2	3	4
4.	Иерархии и команды	Шесть ключевых элементов в организационном дизайне. Факторы непредвиденных обстоятельств, которые благоприятствуют механистической или органической модели иерархического проектирования. Традиционная и современная иерархия в организации. Актуальные проблемы в организации иерархического дизайна.	Коллоквиум 2, Деловая игра 1
5.	Управление людьми: индивидами и группами	Направленность и цели организационного поведения (ОВ). Группа и этапы группового развития. Основные концепции группового поведения. Как группы превращаются в эффективные команды. Современные проблемы в управлении командами. Различные теории личности. Восприятие и факторы, которые на них влияют. Изучение теорий и их значение в формировании поведения.	Презентация 2, Деловая игра 2
6.	Бизнес процессы: операционный менеджмент	Управление операциями. Производство товаров или предоставление услуг. Сфера управления операциями. Управление операциями и принятие решений. Операции сегодня.	Эссе 2, Индивидуальный проект 3, Индивидуальное задание 1, Кейс 2
7.	Коммуникация, документация и обратная связь	Стандарты эффективного общения. Документация является коммуникатором системы менеджмента качества. Обратная связь - инструмент для повышения производительности команды. Как технология влияет на управленческое общение. Современные проблемы в общении.	Коллоквиум 3
8.	Управление финансами: контроль финансов внутри бизнеса	Финансовый менеджмент и обязанности финансовых менеджеров. Процесс финансового планирования. Установление финансового контроля. Потреб-	Презентация 3, Практическое задание 1, Тест1, Кейс 3,

		ность в операционных фондах. Источники краткосрочного финансирования. Источники долгосрочного финансирования. Финансовые отчеты.	Практическое задание 2
9.	Управление проектами: (1: Теория управления проектами)	Обзор управления проектами. Перспективы управления проектом. Определение жизненного цикла проекта. Функциональные области управления проектами. Ответственность руководителей проектов.	Эссе 3, Индивидуальный проект 4, Кейс 4, Практическое задание 3
10	Управление проектами (2: Расписание и анализ)	Деятельность по проекту и этапы планирования. Мониторинг и контроль проекта. Управление для успеха: почему проекты иногда терпят неудачу.	Коллоквиум 4, Кейс 5, Практическое задание 4, Практическое задание 5
11	Управление маркетингом и клиентским сервисом	Маркетинг и управление маркетингом. Обслуживание клиентов как инструмент маркетинга. Разрывы в обслуживании клиентов. CRM и важность CRM. Детерминанты CRM и ключевые этапы его развития. Функции и различные модели CRM. Роль продавцов как разработчиков отношений. Управление отношениями с клиентами. Мифы в обслуживании клиентов.	Презентация 4, Тест 2, Индивидуальный проект 5
12	Управление системами менеджмента качества (ISO 9000/2000)	Стандарты серии ISO 9000. ИСО 9000 против 9001. История и редакции: ISO. ISO 9000 принципы управления качеством.	Эссе 4, Практическое задание 6
13	Управление здоровьем и безопасностью на предприятии	Система менеджмента здоровья и безопасности. Элементы системы менеджмента здоровья и безопасности.	Коллоквиум 7, Практическое задание 7

2.3.3 Лабораторные занятия

Лабораторные занятия – не предусмотрены.

2.3.4 Примерная тематика курсовых работ (проектов)

Курсовая работа – не предусмотрена.

2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

№	Вид СРС	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
1	Проработка учебного (теоретического) материала	Методические указания для подготовки к занятиям лекционного и семинарского типа. Утверждены на заседании Совета экономического факультета ФГБОУ ВО «КубГУ». Протокол № 8 от 29 июня 2017 г. Режим доступа: https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya Методические указания по выполнению самостоятельной работы обучающихся. Утверждены на заседании Совета экономического факультета ФГБОУ ВО «КубГУ». Протокол №

		8 от 29 июня 2017 г. Режим доступа: https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya
2	<i>Выполнение индивидуальных заданий (подготовка сообщений, презентаций)</i>	Методические указания по выполнению расчетно-графических заданий. Утверждены на заседании Совета экономического факультета ФГБОУ ВО «КубГУ». Протокол № 8 от 29 июня 2017 г. Режим доступа: https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya Методические указания по выполнению самостоятельной работы обучающихся. Утверждены на заседании Совета экономического факультета ФГБОУ ВО «КубГУ». Протокол № 8 от 29 июня 2017 г. Режим доступа: https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya
3	<i>Реферат</i>	Методические указания по выполнению самостоятельной работы обучающихся. Утверждены на заседании Совета экономического факультета ФГБОУ ВО «КубГУ». Протокол № 8 от 29 июня 2017 г. Режим доступа: https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya
4	<i>Подготовка к текущему контролю</i>	Методические указания по выполнению самостоятельной работы обучающихся. Утверждены на заседании Совета экономического факультета ФГБОУ ВО «КубГУ». Протокол № 8 от 29 июня 2017 г. Режим доступа: https://www.kubsu.ru/ru/econ/metodicheskie-ukazaniya

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,

3. Образовательные технологии

В преподавании курса используются современные образовательные технологии:

- мультимедийные лекции с элементами дискуссии;
- информационно-коммуникативные технологии;
- исследовательские методы в обучении;
- проблемное обучение.

В учебном процессе используются интерактивные формы проведения занятий. В сочетании с внеаудиторной работой они создают дополнительные условия формирования и развития требуемых компетенций обучающихся, поскольку позволяют обеспечить активное взаимодействие всех участников. Эти методы способствуют личностно-ориентированному подходу.

На лекции с элементами дискуссии осуществляется постановка и разрешение учебных проблем с различной степенью приобщения к этому обучающихся.

По наиболее сложным и дискуссионным темам предусмотрено проведение научной дискуссии. Она проводится в форме вопросов, задаваемых обучающимися и преподавателем автору эссе или презентации, с последующим обсуждением различных точек зрения на проблему.

В процессе изучения двух разделов используются групповые и самостоятельные формы работы, направленные на осмысление сложных неструктурированных проблем предмета обучения, формирование собственной аргументированной позиции по проблемным аспектам изучаемой темы. Здесь используется также такая образовательная технология как: работа в малых группах по разбору конкретных ситуаций.

Малые группы обучающихся (2–4 чел.) выполняют роль функциональных служб компаний, деятельность которых является предметом анализа и характеризуется данными, содержащимися в задании. В ходе анализа используются различные методы исследования (социально-экономические, эконометрические, маркетинговые и др.), на основании которых обучающиеся делают соответствующие выводы о состоянии и перспективах развития предприятия (организации), выявляют имеющиеся проблемы и предполагаемые пути решения, а затем в ходе обсуждения и группового штурма вырабатывают совместные решения.

Отдельные темы дисциплины предполагают решение тестовых заданий и расчетных задач. Это позволяет осуществлять текущий контроль знаний и умений по дисциплине.

Для формирования продуктивного мышления, терминологической грамотности и мотивации к творческому освоению учебного материала внедрены следующие образовательные технологии:

Коллоквиум – представляет собой вид учебно-практического занятия, на котором происходит совместное обсуждение под руководством преподавателя достаточно широкого круга проблем. Как правило, на студенческих коллоквиумах обсуждаются отдельные части какой-либо конкретной темы, раздел одного из занятий, чтобы понять правильность его усвоения учащимися и избежать недопонимания важнейших вопросов. Данная форма занятий нередко охватывает всевозможные вопросы и темы из изучаемого курса, не включенные в темы практических и семинарских учебных занятий. Одновременно коллоквиум – это и форма контроля, разновидность массового опроса, позволяющая преподавателю в сравнительно небольшой срок выяснить уровень знаний обучающихся по конкретной проблеме.

Презентация – это композиционно организованное, обобщенное изложение содержания источников информации (статей, монографий и др.) по определенной тематике, с элементами сравнительного анализа данных материалов и с последующими выводами; это самостоятельная научно-исследовательская работа обучающихся, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы; приводит различные точки зрения, делает выводы, обобщения.

Подготовка презентации предполагает творческую активность обучающегося, умение работать с литературой, владение методами анализа данных и компьютерными технологиями их реализации.

Эссе – средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

Индивидуальный проект – средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу; практико-ориентированный или творческий учебный проект – конечный продукт, получаемый в результате планирования и выполнения комплекса учебных и исследовательских заданий; позволяет оценить умения обучающихся самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения практических задач и проблем, ориентироваться в информационном пространстве и уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления; может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.

Кейс – проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения определённой проблемной ситуации; кейс активизирует обучающихся, развивает аналитические и

коммуникативные способности, оставляя обучаемых один на один с реальными ситуациями; анализ кейсов представляет собой процесс решения значительного числа частных задач, что предполагает постоянное присутствие в этом процессе генерации идей.

Деловая игра – главная цель - формирование комплекса знаний и умений для выработки стратегии и тактики профессионального общения, характерными признаками деловой игры являются:

а) имитационное моделирование, позволяющее воссоздать реальную обстановку, в которой обучаемые предстают как носители конкретных социальных и профессиональных ролей;

б) наличие ситуаций и типов делового взаимодействия, которое содержится обычно в сценарии игры и в ролевых заданиях;

в) реализация целей игры в цепочке взаимосвязанных решений;

г) проблемный характер ситуаций и их повторяемость;

д) многоальтернативность решений.

Главное преимущество любой деловой игры заключается в том, что в ней воспроизводятся в учебных целях реально существующие ситуации. Материал усваивается в профессионально значимом контексте, при этом язык выступает как «инструмент профессионального общения» и служит решению мыслительной задачи.

Этап контроля игры может следовать сразу же после её завершения или проводиться на последующем занятии. Нужно иметь в виду, что, если игра прошла успешно, участник остался доволен полученными результатами и самим ходом игры, то подробный анализ ошибок сразу же по окончании игры может испортить то положительное впечатление, которое получили обучающиеся. Психологически более подходящей работой является обмен мнениями об успешности, о трудностях и наиболее удачных моментах, а ошибки подробно анализируются на другом занятии.

Индивидуальное задание - позволяет оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения, выполнять проблемные задания.

Практическое задание – средство проверки умений применять полученные знания по заранее определенной методике для решения задач или заданий по модулю или дисциплине в целом.

Тест - действенный способ проверки знаний; тесты позволяют очень быстро проверить наличие знаний у обучающихся по выбранной теме; кроме того, тесты не только проверяют знания, но и тренируют внимательность, усидчивость и умение быстро ориентироваться.

Индивидуальные консультации проводятся один раз в неделю после учебных занятий посредством предметного диалога преподавателя с обучающимся по различным содержательным и организационным вопросам учебного модуля.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля

Коллоквиумы

Методические указания:

Коллоквиум обычно проходит в форме дискуссии, в ходе которой обучающимся предоставляется возможность высказать свою точку зрения на рассматриваемую проблему, учиться обосновывать и защищать ее. Аргументируя и отстаивая свое мнение, обучающийся в то же время демонстрирует, насколько глубоко и осознанно он усвоил изученный материал.

Коллоквиум 1

1. Исторический опыт в управлении.
2. Различные теории в классическом подходе.
3. Разработка и использование поведенческого подхода.
4. Количественный подход.
5. Различные теории в современном подходе.

Критерии оценки:

Оценка		Критерии
Зачтено	Отлично	Оценка «отлично» выставляется обучающимся, если при подготовке коллоквиума он проявил навыки по сбору, систематизации, переработке информации, оформлению ее в виде подборки материалов, кратко отражающих основные вопросы изучаемой темы, в электронном виде; информация, содержащаяся в коллоквиуме, изложена профессиональным языком; содержание текста точно отражает этапы выполненной работы; в нем представлены ответы на проблемные вопросы; текст коллоквиума соответствует вопросам; каждый вопрос верно и точно аннотирован.
	Хорошо	Оценка «хорошо» выставляется в том случае, когда имеются незначительные отклонения от указанных ранее критериев для оценки «отлично» или отсутствуют какие-либо из названных выше параметров.
	Удовлетворительно	Оценка «удовлетворительно» выставляется, если обучающимся допущены несущественные фактические ошибки в изложении материала коллоквиума и/или допущено использование ненадлежащих нормативных источников при сохранении актуальности вопросов; отсутствуют ответы на некоторые проблемные вопросы или необходимые комментарии; допущены погрешности при аннотировании вопросов.
Не зачтено	Неудовлетворительно	Оценка «неудовлетворительно» выставляется при несоответствии заявленных вопросов содержанию, наличии грубых погрешностей в оформлении и аннотировании вопросов, использовании ненадлежащих нормативных и научных источников, приводящих к утрате научной значимости подготовленных вопросов; коллоквиум выполнен небрежно; текст непоследователен, допущены фактические ошибки в тексте.

Презентации

Методические указания:

Основополагающие принципы при составлении презентации следующие:

1. Предоставление введения к теме презентации с указанием цели презентации.
2. Предоставление обзора проблемы и выбранной аналитической техники.
3. Оценка полезности и надежности ряда источников информации (необходимо использовать как минимум два исследовательских источника).
4. Анализ и интерпретация информации из разных источников.
5. Делать аналитические и / или интерпретирующие комментарии, основанные на собранной информации / доказательствах.
6. Анализ и интерпретация будут включать анализ и оценку фактических данных, чтобы сделать комментарий, вычленив и связать последствия или предоставить объяснение.
7. Достижение выводов и выработка рекомендаций, подкрепленных собранными доказательствами.

8. Делать выводы и давать рекомендации, основанные на доказательствах и любой другой соответствующей информации, такой как теория бизнеса, связанной с целью презентации.

9. Использование подходящего формата, чтобы сопоставлять и сообщать о результатах.

10. Обобщение результатов под соответствующими заголовками и для последовательного применения бизнес-терминологии.

11. Практические примеры и пояснения с графическим представлением добавляют вес.

12. Оригинальные мысли и исполнение будут должным образом вознаграждены, а плагиат в любой форме будет рассматриваться очень серьезно.

Презентация 1

1. Характер и роль ответственного сотрудника по разработке стратегии (CSO).
2. Характер деятельности по разработке, реализации и оценке стратегии.
3. Необходимость интеграции анализа и интуиции в стратегическом управлении.
4. Ключевые термины в стратегическом управлении.
5. Модель стратегического управления, процесс стратегического управления.
6. Преимущества хорошего стратегического управления.

Критерии оценки:

Оценка		Критерии
Зачтено	Отлично	Оценка «отлично» выставляется обучающимся, если при подготовке презентации он проявил навыки по сбору, систематизации, переработке информации, оформлению ее в виде подборки материалов, кратко отражающих основные вопросы изучаемой темы, в электронном виде; информация, содержащаяся на слайде, изложена профессиональным языком; содержание текста точно отражает этапы выполненной работы; в нем представлены ответы на проблемные вопросы; текст на слайде соответствует теме презентации; каждый слайд верно и точно аннотирован. Если презентация сопровождается краткими пояснениями, они точно соответствуют изображению на слайде, верны по существу и содержанию.
	Хорошо	Оценка «хорошо» выставляется в том случае, когда имеются незначительные отклонения от указанных ранее критериев для оценки «отлично» или отсутствуют какие-либо из названных выше параметров.
	Удовлетворительно	Оценка «удовлетворительно» выставляется, если обучающимся допущены несущественные фактические ошибки в изложении материала на слайде и/или допущено использование ненадлежащих нормативных источников при сохранении актуальности темы презентации; отсутствуют ответы на некоторые проблемные вопросы или необходимые комментарии; допущены погрешности при аннотировании слайдов.
Не зачтено	Неудовлетворительно	Оценка «неудовлетворительно» выставляется при несоответствии заявленной темы презентации ее содержанию, наличии грубых погрешностей в оформлении и аннотировании слайдов, использовании ненадлежащих нормативных и научных источников, приводящих к утрате научной значимости подготовленной презентации; она выполнена небрежно; изображения и текст на слайдах непоследовательны, допущены фактические ошибки в тексте, сопровождающем изображение на слайде.

Эссе

Методические указания:

Эссе оценивается с учетом объема и правильности извлеченной информации, адекватности реализации коммуникативного намерения, содержательности, логичности, смысловой и структурной завершенности, нормативности текста.

Структурные части эссе:

Титульный лист. После титульного листа на отдельной странице следует оглавление (план, содержание), в котором указаны названия всех разделов (пунктов плана) реферата и номера страниц, указывающие начало этих разделов в тексте реферата. После оглавления следует введение. Объем введения составляет 1,5-2 страницы. Основная часть эссе предполагает осмысленное и логичное изложение главных положений и идей, содержащихся в изученной литературе, а также аргументацию собственной позиции. В тексте обязательны ссылки на первоисточники. В том случае если цитируется или используется чья-либо неординарная мысль, идея, вывод, приводится какой-либо цифровой материал, таблицу - обязательны ссылки на автора, у которого взят данный материал. Заключение содержит главные выводы, и итоги из текста основной части, в нем отмечается, как выполнены задачи и достигнуты ли цели, сформулированные во введении. Приложение может включать графики, таблицы, расчеты. Библиография (список литературы) здесь указывается реально использованная для написания реферата литература. Список составляется согласно правилам библиографического описания.

Эссе 1

1. Кто такие менеджеры и где они работают.
2. Определение управления.
3. Функции, роли и навыки менеджеров.
4. Факторы, которые меняют и переопределяют работу менеджера.
5. Значение обучения управлению.

Критерии оценки:

Оценка		Критерии
Зачтено	Отлично	Оценка «отлично» вставляется если содержание работы полностью соответствует теме; глубоко и аргументировано раскрывается тема, что свидетельствует об отличном знании проблемы и дополнительных материалов, необходимых для ее освещения, умение делать выводы и обобщения; стройное по композиции, логическое и последовательное изложение мыслей; четко сформулирована проблема эссе, связно и полно доказывается выдвинутый тезис; написано правильным литературным языком и стилистически соответствует содержанию; фактические ошибки отсутствуют; заключение содержит выводы, логично вытекающие из содержания основной части.
	Хорошо	Оценка «хорошо» вставляется если достаточно полно и убедительно раскрывается тема с незначительными отклонениями от нее; обнаруживаются хорошие знания материала, и других источников по теме эссе и умение пользоваться ими для обоснования своих мыслей, а также делать выводы и обобщения; логическое и последовательное изложение текста работы; четко сформулирован тезис, соответствующий теме эссе; в основной части логично, связно, но недостаточно полно доказывается выдвинутый тезис; имеются единичные фактические неточности; имеются незначительные нарушения последовательности в изложении мыслей; заключение содержит выводы, логично вытекающие из содержания основной части.

	Удовлетворительно	Оценка «удовлетворительно» вставляется если в основном раскрывается тема; дан верный, но односторонний или недостаточно полный ответ на тему; допущены отклонения от нее или отдельные ошибки в изложении фактического материала; обнаруживается недостаточное умение делать выводы и обобщения; материал излагается достаточно логично, но имеются отдельные нарушения последовательности выражения мыслей; выводы не полностью соответствуют содержанию основной части.
Не зачтено	Неудовлетворительно	Оценка «неудовлетворительно» вставляется если тема полностью нераскрыта, что свидетельствует о поверхностном знании; состоит из путаного пересказа отдельных событий, без вывода и обобщений; характеризуется случайным расположением материала, отсутствием связи между частями; выводы не вытекают из основной части; многочисленные(60-100%) заимствования текста из других источников; отличается наличием грубых речевых ошибок

Индивидуальные проекты

Методические указания:

Основополагающие принципы при составлении отчета следующие:

1. Предоставление введения к отчету с указанием цели отчета.
 2. Предоставление обзора проблемы и выбранной аналитической техники.
 3. Оценка полезности и надежности ряда источников информации (необходимо использовать как минимум два исследовательских источника).
 4. Анализ и интерпретация информации из разных источников.
 5. Делать аналитические и / или интерпретирующие комментарии, основанные на собранной информации / доказательствах.
 6. Анализ и интерпретация будут включать анализ и оценку фактических данных, чтобы сделать комментарий, вычленив и связать последствия или предоставить объяснение.
 7. Достижение выводов и выработка рекомендаций, подкрепленных собранными доказательствами.
 8. Делать выводы и давать рекомендации, основанные на доказательствах и любой другой соответствующей информации, такой как теория бизнеса, связанной с целью отчета.
 9. Использование подходящего формата, чтобы сопоставлять и сообщать о результатах.
 10. Обобщение результатов под соответствующими заголовками и для последовательного применения бизнес-терминологии.
 11. Практические примеры и пояснения с графическим представлением добавляют вес.
 12. Оригинальные мысли и исполнение будут должным образом вознаграждены, а плагиат в любой форме будет рассматриваться очень серьезно.
- Times New Roman 14 –pt, не более 1 000 слов.

Индивидуальный проект 1 «Эволюция управления мышлением»

Задание предполагает разные школы в рамках данных подходов.

Ответьте на следующие вопросы:

- Каковы основные характеристики подхода? Школа управления?
- Как этот подход помог развить управленческое мышление?
- Подход работает на практике - если нет, то почему?
- Является ли подход работоспособным только в определенном социальном, культурном и экономическом контексте?
- Этот подход все еще актуален сегодня?

1. Школа научного менеджмента. Философия практики Генри Форда.
2. Школа административного управления. Принципы Фалька.
3. Школа административного управления. Принципы построения организации для Гулика и Урвика.
4. Школа административного управления. Этика управления Шелдон.
5. Школа административного управления. Саймон и процесс принятия решений.
6. Школа организационного поведения. Двухфакторная теория Герцберга.
7. Школа организационного поведения теории Х и Y Макгрегора.
8. Школа организационного поведения. ERG теория Алдерфера.
9. Школа организационного поведения. Теория ожиданий Виктора Врума.
10. Школа управленческой науки. Модель устойчивой организации С. Бира.
11. Школа управленческой науки. Ситуационный подход Лоуренса и Лорша.
12. Школа управленческой науки. Социальная система Зельцника.
13. Школа управленческой науки. Собственная организация Голдмана.
14. Школа управленческой науки. Управление по целям Питера Друкера (МВО).
15. Школа управленческой науки. Теория социальных систем Парсонса.
16. Школа современного менеджмента. Японская система Кайдзен.
17. Школа современного менеджмента. Концепция 6 сигм.

Критерии оценки:

Оценка		Критерии
Зачтено	Отлично	Оценка «отлично» выставляется: работа носит практический характер, содержит грамотно изложенную теоретическую базу, характеризуется логичным, последовательным изложением материала с соответствующими выводами и обоснованными предложениями; при защите работы обучающийся показывает достаточно глубокие знания вопросов темы, свободно оперирует данными исследованиями, вносит обоснованные предложения, во время выступления использует наглядные пособия (таблицы, схемы, графики, электронные презентации и т. д.) или раздаточный материал, легко отвечает на поставленные вопросы.
	Хорошо	Оценка «хорошо» выставляется: носит практический характер, содержит грамотно изложенную теоретическую базу, характеризуется последовательным изложением материала с соответствующими выводами, однако с не вполне обоснованными предложениями; при защите обучающийся показывает знания вопросов темы, оперирует данными исследования, вносит предложения, во время выступления использует наглядные пособия (таблицы, схемы, графики, электронные презентации и т. д.) или раздаточный материал, без особых затруднений отвечает на поставленные вопросы.
	Удовлетворительно	Оценка «удовлетворительно» выставляется: носит практический характер, содержит теоретическую главу, базируется на практическом материале, но отличается поверхностным анализом и недостаточно критическим разбором, в ней просматривается непоследовательность изложения материала, представлены необоснованные предложения; имеются замечания по содержанию работы и оформлению, при защите обучающийся проявляет неуверенность, показывает слабое знание вопросов темы, не дает полного, аргументированного ответа на заданные вопросы.
Не зачтено	Неудовлетворительно	Оценка «неудовлетворительно» выставляется при отказе от ответа на или от участия в проекте, наличии грубых фактических ошибок, незнании соответствующих положений тематики задания и сложившейся практики его применения, неумении вести дискуссию и аргументировать свое мнение.

Кейсы

Методические указания:

Проблемный анализ предполагает осознание сущности, специфики той или иной проблемы и путей ее разрешения. Технология проблемного анализа предполагает аналитическую работу с классификацией проблем по следующим направлениям: определение формулировки проблемы, как неудовлетворенной общественной потребности; пространственно-временная констатация проблемы, которая предполагает определение пространственных и временных границ проблемы; выяснение типа, характера проблемы, ее основных системных характеристик (структуры, функций и т.д.); выявление закономерностей развития проблемы, ее последствий; диагностика принципиальной разрешимости проблемы; определение ресурсов, которые необходимы для разрешения проблемы; выработка организационно-управленческих технологий разрешения проблемы; разрешение проблемы.

Причинно-следственный анализ включает в себя следующие шаги: формулировка объекта и предмета исследования; определение некоторых исходных событий как возможной причины и возможного следствия, объясняющих объект и предмет исследования; установление наличия причинно-следственной связи, определение причины и следствия; диагностика типа причинно-следственной связи, установление ее характера; выяснение места данной причинно-следственной связи в структуре причинно-следственной цепи; объяснение причинностью изучаемых явлений и процессов.

Прагматический (праксеологический) анализ предполагает осмысление того или иного объекта, процесса, явления с точки зрения более эффективного использования в практической жизни. Прагматический анализ осуществляется в несколько этапов: осмысление объекта или процесса с точки зрения его функций; определение результативности системы; выявление тех функций, выполнение которых не удовлетворяет запросы к системе, анализ эффективности функционирования системы; структурный анализ системы, выявление ее структурных проблем, причин неэффективности; изучение возможностей системы, ее потенциала, неиспользованных резервов; выработка предложений по повышению эффективности системы.

Ситуационный анализ имеет особое значение при использовании метода кейсов. Данный вид анализа основывается на совокупности приемов и методов осмысления ситуации, ее структуры, определяющих ее факторов, тенденций развития и т. п.

Прогностический анализ предполагает не разработку, а использование моделей будущего и путей его достижения. По сути дела, этот анализ сводится к прогностической диагностике, выяснению степени соответствия анализируемого явления или процесса будущему. Он включает в себя два вида анализа: нормативный прогностический анализ, когда задается будущее состояние системы и определяются способы достижения будущего, и поисковый прогностический анализ, при котором посредством построения трендовых моделей определяется ситуация будущего.

Рекомендательный анализ ориентирован на выработку рекомендаций относительно поведения действующих лиц в некоторой ситуации. Рекомендательный анализ играет особую роль в системе взаимодействия исследователя и практика. Он обеспечивает внедрение результатов исследования в жизнь. Основной проблемой этого анализа является проблема взаимодействия и общности языка исследователя и практика – управленца. Исследователь должен не только разрешить проблему теоретически, но и выработать рекомендации для совершенствования деятельности управленца, изложив их в категориях понятного управленцу языка. От прагматического анализа рекомендательный анализ отличается тем, что предполагает выработку вариантов поведения в некоторой ситуации.

Программно-целевой анализ представляет собой дальнейшее развитие рекомендательного анализа в аспекте выработки программы достижения определенной цели. Он сосредотачивается на разработке подробной модели достижения будущего.

Задачи, решаемые в процессе реализации метода кейсов:

1. Осуществление проблемного структурирования, предполагающего выделение комплекса проблем ситуации, их типологии, характеристик, последствий, путей разрешения (проблемный анализ).

2. Определение характеристик, структуры ситуации, ее функций, взаимодействия с окружающей и внутренней средой (системный анализ).

3. Установление причин, которые привели к возникновению данной ситуации, последствий ее развертывания (причинно-следственный анализ).

4. Диагностика содержания деятельности в ситуации, ее моделирование и оптимизация (праксеологический анализ).

5. Построение системы оценок ситуации, ее составляющих, условий, последствий, действующих лиц (аксиологический анализ).

6. Подготовка предсказаний относительно вероятного, потенциального и желательного будущего (прогностический анализ).

7. Выработка рекомендаций относительно поведения действующих лиц ситуации (рекомендательный анализ).

8. Разработка программ деятельности в данной ситуации (программно-целевой анализ).

Исходя из описанных выше методов анализа кейсов и общей характеристики задач, решаемых в процессе реализации метода кейсов, основные рекомендации по их решению. Решение кейсов рекомендуется проводить в 5 этапов:

Первый этап – знакомство с ситуацией, ее особенностями.

Второй этап – выделение основной проблемы (основных проблем), выделение факторов и персоналий, которые могут реально воздействовать.

Третий этап – предложение концепций или тем для «мозгового штурма».

Четвертый этап – анализ последствий принятия того или иного решения.

Пятый этап – решение кейса – предложение одного или нескольких вариантов (последовательности действий), указание на возможное возникновение проблем, механизмы их предотвращения и решения.

Основополагающие принципы при составлении отчета по кейсу следующие:

1. Предоставление введения к отчету с указанием цели отчета.

2. Предоставление обзора проблемы и выбранной аналитической техники.

3. Оценка полезности и надежности ряда источников информации (необходимо использовать как минимум два исследовательских источника).

4. Анализ и интерпретация информации из разных источников.

5. Делать аналитические и / или интерпретирующие комментарии, основанные на собранной информации / доказательствах.

6. Анализ и интерпретация будут включать анализ и оценку фактических данных, чтобы сделать комментарий, вычленив и связать последствия или предоставить объяснение.

7. Достижение выводов и выработка рекомендаций, подкрепленных собранными доказательствами.

8. Делать выводы и давать рекомендации, основанные на доказательствах и любой другой соответствующей информации, такой как теория бизнеса, связанной с целью отчета.

9. Использование подходящего формата, чтобы сопоставлять и сообщать о результатах.

10. Обобщение результатов под соответствующими заголовками и для последовательного применения бизнес-терминологии.

11. Практические примеры и пояснения с графическим представлением добавляют вес.

12. Оригинальные мысли и исполнение будут должным образом вознаграждены, а плагиат в любой форме будет рассматриваться очень серьезно.

Times New Roman 14 –pt, не более 1 000 слов.

С небольшим круглогодичным населением, Брэнсон, штат Миссури, находится в месте, куда нелегко добраться воздушным транспортом. Город, наиболее известный своими кантри-музыкой и разнообразными музыкальными шоу и развлечениями в семейном стиле, также имеет виды активного отдыха, которые привлекли более 8 миллионов посетителей в прошлом году, «заработав себе неофициальное прозвище «Вегас без азартных игр»». Около 95 процентов посетителей приезжают на машине или автобусе. Но теперь в городе есть новое шоу - Аэропорт Брэнсон. Аэропорт стоимостью 155 миллионов долларов, который открылся в мае 2009 года, - это эксперимент, за которым наблюдают многие.

Аэропорт вызывает интерес со стороны городских властей и туристической индустрии, потому что это первый в стране коммерческий проект, «получивший неофициальное прозвище «Вегас без азартных игр»». Около 95 процентов посетителей приезжают на машине или автобусе. Но теперь в городе есть новое шоу - Аэропорт Брэнсона. Аэропорт стоимостью 155 миллионов долларов, который открылся в мае 2009 года, является экспериментом, который наблюдают многие люди.

Аэропорт вызывает интерес со стороны городских властей и туристической индустрии, потому что это первый в стране коммерческий аэропорт, построенный и функционирующий как частный, коммерческий бизнес, абсолютно без государственного финансирования. Как сказал один из экспертов, «... небольшой скромный маленький аэропорт Брэнсона может иметь огромный эффект, если сработает. Это может превратить то, что сейчас является в основном региональным туристическим местом, в национальное направление для туристов».

Стив Пит, исполнительный директор аэропорта, признает, что он понятия не имел, где в 2000 году находился Брэнсон. Но к 2004 году он был убежден, что есть деньги, которые можно заработать, путешествуя туда туристами. Он говорит: «Если бы вы когда-нибудь задумывались о строительстве частного коммерческого аэропорта, это было бы местом, чтобы сделать это. Сколько еще посетителей придет сюда, если мы сделаем это проще и доступнее для них? Это казалось невероятной возможностью ». Поэтому, используя частное финансирование, он решил построить новый коммерческий аэропорт недалеко от района популярных музыкальных шоу Брэнсона. Оба, и Пит, и Джефф Бурк, исполнительный директор аэропорта, продолжают решать сложные задачи по превращению этой мечты в реальность.

Строительные работы на терминале аэропорта и взлетно-посадочной полосе длиной 7 140 футов (которая может вместить большинство узких самолетов) прошли гладко. Бурк полагал, что большая часть этого была из-за минимальной волокиты. Поскольку аэропорт не использовал федеральную помощь, он не сталкивался с ограничениями, связанными с получением государственных денег, что также означало, что он мог выбирать авиакомпании, которые он допускал к полетам. Для привлечения этих авиакомпаний аэропорт согласился не допускать других конкурентов. Кроме того, владельцы аэропортов сохранили эксплуатационные расходы авиакомпаний на низком уровне, поскольку сотрудники аэропорта выполняют большую часть работы, обычно выполняемой наземным персоналом авиакомпании. Первоначально владельцы аэропорта предлагали эксклюзивные контракты AirTran и Sun Country на определенных маршрутах в Брэнсон. Теперь Frontier Airlines и недавно созданный Branson AirExpress добавили сервис. Г-н Пит подчеркивает, что они хотят, чтобы авиакомпания добились успеха.

«Мы хотим создать реальный сервис, устойчивый сервис».

Аэропорт зарабатывает деньги на посадочных сборах (в зависимости от количества пассажиров, а не на весе), продажах авиационного топлива, процента от каждой продажи на объекте аэропорта и 8,24 долл. США, уплачиваемых городом Брэнсон за каждого прибывающего пассажира. Чтобы достичь цели Пита в 250 000 пассажиров в год, аэропорту требуется всего 685 пассажиров (от пяти до шести загрузок самолетов) в день. Он говорит: «То, что мы делаем, будет работать». Но сначала им приходится иметь дело с какой-то значительной турбулентностью. Городские чиновники Брэнсона (которые были избраны и наняты с момента подписания первоначального соглашения) теперь говорят, что договор

между городом и аэропортом относительно платы за прибывающих пассажиров может даже не быть конституционным. Сотрудники аэропорта отвечают: «У нас есть юридический документ, и мы ожидаем, что нам заплатят». И, Бурк утверждает, что Брэнсон получает выгоду от каждого туриста, который проходит через аэропорт. «Мы приглашаем первоклассных туристов по всей стране, чтобы потратить деньги в Брэнсоне по дешевой цене в 8,24 доллара».

Обсуждение вопросов:

1. Используя четыре функции в качестве Вашего руководства, с какими проблемами столкнется Джефф Бурк в управлении аэропортом Брэнсон?

2. Опять же, используя в качестве Вашего руководства четыре функции, считаете ли вы, что управленческие проблемы, с которыми столкнулся Джефф Бурк при запуске и управлении аэропортом, отличаются от тех, с которыми он сталкивается сейчас, фактически наблюдая за работой аэропорта? Объясните.

3. Какие управленческие роли будет играть Джефф Бурк, когда он (а) ведет переговоры о заключении новых контрактов с потенциальными авиакомпаниями, (б) работает с сотрудниками аэропорта, обеспечивая высокий уровень обслуживания клиентов прибывающим и покидающим пассажиров, и (в) решает договорные вопросы с городом Брэнсон? Будьте конкретны и объясните свой выбор.

4. Какие навыки будут наиболее важны для такого менеджера, как Джефф Бурк? Объясните свой выбор. Аэропорт построен и функционирует как частный, коммерческий бизнес без какого-либо государственного финансирования. Как сказал один из экспертов: «... непритязательный маленький Брэнсон».

Критерии оценки:

Оценка		Критерии
Зачтено	Отлично	Оценка «отлично» выставляется, если правильно выполнены все задания из раздела «Вопросы и задания для решения кейса». Дан правильный и аргументированный ответ на ключевой вопрос. Ответ логически выстроен. Обучающийся свободно владеет понятийным аппаратом дисциплины, ссылается на необходимые источники, свободно ориентируется в проблеме, аргументирует свою позицию, подкрепляет дополнительной информацией, демонстрирует свою эрудицию, тем самым дает исчерпывающие ответы на все вопросы, а также правильно решает задачу
	Хорошо	Оценка «хорошо» выставляется, если при выполнении задания из раздела «Вопросы и задания для решения кейса» допущены незначительные ошибки. Дан правильный, но не достаточно аргументированный ответ на ключевой вопрос. В ответе не прослеживается явная логика. Обучающийся не в полной мере может аргументировать и обосновать свою позицию, использует при ответе отдельную специализированную лексику.
	Удовлетворительно	Оценка «удовлетворительно» выставляется, если при выполнении задания из раздела «Вопросы и задания для решения кейса» допущены значительные ошибки. Дан правильный, но не аргументированный ответ на ключевой вопрос. В ответе полностью отсутствует явная логика. Обучающийся владеет лишь основными источниками и литературой, ориентируется в некоторых из них, использует при ответе отдельную специализированную лексику.
Не зачтено	Неудовлетворительно	Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если при выполнении задания из раздела «Вопросы и задания для решения кейса» допущены значительные ошибки. Дан неправильный ответ на ключевой вопрос. Ответ излагается бессистемно, речь несвязанная. Обучающийся не ориентируется в них, при ответе не использует специализированную лексику.

Методические указания:

Основополагающие принципы при составлении отчета следующие:

Основными критериями оценки команд являются:

- личностные качества (креативность, особенности мышления, способность принимать решения, способность рисковать, предприимчивость, работоспособность);
- специальные знания,
- навыки управления.

Основополагающие принципы при составлении отчета следующие:

1. Предоставление введения к отчету с указанием цели отчета.
 2. Предоставление обзора проблемы и выбранной аналитической техники.
 3. Оценка полезности и надежности ряда источников информации (необходимо использовать как минимум два исследовательских источника).
 4. Анализ и интерпретация информации из разных источников.
 5. Делать аналитические и / или интерпретирующие комментарии, основанные на собранной информации / доказательствах.
 6. Анализ и интерпретация будут включать анализ и оценку фактических данных, чтобы сделать комментарий, вычленив и связать последствия или предоставить объяснение.
 7. Достижение выводов и выработка рекомендаций, подкрепленных собранными доказательствами.
 8. Делать выводы и давать рекомендации, основанные на доказательствах и любой другой соответствующей информации, такой как теория бизнеса, связанной с целью отчета.
 9. Использование подходящего формата, чтобы сопоставлять и сообщать о результатах.
 10. Обобщение результатов под соответствующими заголовками и для последовательного применения бизнес-терминологии.
 11. Практические примеры и пояснения с графическим представлением добавляют вес.
 12. Оригинальные мысли и исполнение будут должным образом вознаграждены, а плагиат в любой форме будет рассматриваться очень серьезно.
- Times New Roman 14 –pt, не более 1 000 слов.

Деловая игра 1

«Детективы - секрет Джованни»

Цель

Цель этого упражнения - дать вам опыт в построении команды.

Игра помогает развить навыки эффективного командного общения в необычных ситуациях и условиях ограниченного времени.

Это упражнение показывает, что каждый из вас вкладывает свои силы в общее дело.

Для каждой команды - заявка с вопросами.

Для каждого игрока маленькие карточки с условиями-доказательствами и фактами:

Задача каждой команды - раскрыть преступление как можно скорее. Задача - раскрыть секрет Джованни.

Инструкции

Шаг 1. Группа сидит в кругу.

Он будет получать различную информацию, частично в устной форме, часть письменной форме.

Секрет будет раскрыт только тогда, когда вся группа сосредоточится на работе, начнет внимательно прислушиваться к каждому участнику и воспринимать всерьез то, что он или она говорит.

Шаг 2. Слушайте следующие условия:

Джованни Великий - известный штангист. Сегодня он очень взволнован. Он обеспокоен, потому что он отказался выступить сегодня вечером в показательном спектакле, в

котором принимает участие его худший соперник Гарри Питбулл. Джованни сказал: «Я не могу пойти туда, пока не найду его».

Шаг 3. Каждый получает 1-2 карточки.

Чтобы успешно решить проблему, группа должна собрать всю доступную информацию с карточек.

Каждый игрок должен прочитать вслух то, что написано на его или ее карточке.

Есть три правила:

1. Вы не можете ничего записывать и делать наброски.
2. Вы не можете заставлять других читать то, что написано на его или ее карточке.
3. Никто не должен оставлять свою карточку.

Шаг 4. Группа должна организовать свою работу и найти подходящий метод для решения проблемы.

Группа должна ответить на три вопроса:

1. Что потерял Джованни?
2. Кто это сделал?
3. Где это находится?

Шаг 5. Когда группа найдет ответ, подытожьте в письменной форме индивидуально:

1. Как группа организовала свою работу?
2. Как использовалась информация на карточках?
3. Все ли участники предоставили свою информацию другим?
4. Какая была атмосфера во время работы?
5. Все ли предложения были серьезно рассмотрены?
6. Был ли у кого-то разговор (и, следовательно, расследование) когда-нибудь?
7. Что могло бы быть лучше, чем было?
8. Какие выводы вы лично сделали из этого эксперимента?

Критерии оценки:

Оценка		Критерии
Зачтено	Отлично	Оценка «отлично» выставляется, если участники взаимодействуют друг с другом: взаимодействие соответствует выбранной роли, всегда реагируют на высказывания собеседника (вопросы, предложения, мнения) адекватно, высказываются практически в равном объеме. Задача полностью выполнена: цель общения успешно достигнута, тема раскрыта в заданном объеме. Содержание оригинально. Участник достаточно ясно формулирует свою точку зрения в соответствии с выбранной ролью, приводит не менее 3-х аргументов в защиту своей позиции, использует для аргументации как абстрактные тезисы, так и наглядные примеры. Приводит контраргументы Относительно позиции собеседников.
	Хорошо	Оценка «хорошо» выставляется, если Участники взаимодействуют друг с другом: Взаимодействие соответствует выбранной роли, всегда реагируют на высказывания собеседника (вопросы, предложения, мнения) адекватно, высказываются практически в равном объеме. Задача полностью выполнена: цель общения успешно достигнута, однако тема раскрыта не в полном объеме, либо выступление не отличается оригинальностью мысли. Участник достаточно ясно формулирует свою точку зрения в соответствии с выбранной ролью, приводит не менее 3-х аргументов в защиту своей позиции, использует для аргументации как абстрактные тезисы, так и наглядные примеры, однако не приводит контраргументы относительно позиции собеседников.

	Удовлетворительно	Оценка «удовлетворительно» выставляется, если коммуникативная задача выполнена частично: цель общения достигнута не полностью, тема раскрыта в ограниченном объеме: высказанных положений мало, они однообразны. Участник достаточно ясно формулирует свою точку зрения в соответствии с выбранной ролью, приводит не менее 2-х аргументов в защиту своей позиции, однако аргументы не являются достаточно убедительными, участник не приводит контраргументы относительно позиции собеседников.
Не зачтено	Неудовлетворительно	Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если отказ от ответа либо полное несоответствие темы заданию. Взаимодействие отсутствует. Позиция участника не ясна. Не демонстрирует сопричастности происходящему, поведение противоречит выбранной роли. Коммуникативная задача практически не выполнена: цель общения не достигнута, тема не раскрыта. Участник не обосновывает свою позицию и не приводит контраргументы относительно позиции собеседников.

Методические указания:

Основополагающие принципы при составлении отчета следующие:

1. Предоставление введения к отчету с указанием цели отчета.
 2. Предоставление обзора проблемы и выбранной аналитической техники.
 3. Оценка полезности и надежности ряда источников информации (необходимо использовать как минимум два исследовательских источника).
 4. Анализ и интерпретация информации из разных источников.
 5. Делать аналитические и / или интерпретирующие комментарии, основанные на собранной информации / доказательствах.
 6. Анализ и интерпретация будут включать анализ и оценку фактических данных, чтобы сделать комментарий, вычленив и связать последствия или предоставить объяснение.
 7. Достижение выводов и выработка рекомендаций, подкрепленных собранными доказательствами.
 8. Делать выводы и давать рекомендации, основанные на доказательствах и любой другой соответствующей информации, такой как теория бизнеса, связанной с целью отчета.
 9. Использование подходящего формата, чтобы сопоставлять и сообщать о результатах.
 10. Обобщение результатов под соответствующими заголовками и для последовательного применения бизнес-терминологии.
 11. Практические примеры и пояснения с графическим представлением добавляют вес.
 12. Оригинальные мысли и исполнение будут должным образом вознаграждены, а плагиат в любой форме будет рассматриваться очень серьезно.
- Times New Roman 14 –pt, не более 1 000 слов.

Индивидуальное задание 1

Часть 1

Определите основные ресурсы / входные данные (как преобразованные, так и преобразующие ресурсы), используемые каждой из следующих организаций, тип процесса преобразования и основные выходные данные (товары или услуги) в каждой из следующих операций.

Организация	Входные данные	Тип преобразования	Выходные данные
Ресторан			
Университет			

Хирургия врача			
Завод по переработке ядерного топлива			
Рафинирование стали			
Сборка автомобилей			
Доставка автомобилей дилерам			
Ремонт автомобилей			
Проектирование автомобилей			

Часть 2

Какое количество заказа на производственные детали необходимо передать операционному менеджеру, если годовой спрос составляет 600 единиц, стоимость заказа составляет 56 долларов, а годовая стоимость хранения составляет 2 доллара за единицу.

Шаблон для решения проблем	
Вопрос, на который нужно ответить:	
Информация предоставлена:	
Решить, используя:	

Критерии оценки:

Оценка		Критерии
Зачтено	Отлично	Оценка «отлично» выставляется если решение индивидуального задания верное и выбран рациональный путь решения, полно раскрыто содержание материала в предусмотренном объеме и в определенной логической последовательности, точно используя терминологию и символику; правильно выполнены рисунки, чертежи, графики, расчеты, сопутствующие ответу, продемонстрировано усвоение ранее изученных вопросов и умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации при выполнении индивидуального задания.
	Хорошо	Оценка «хорошо» выставляется если решение индивидуального задания верное, но выбран нерациональный путь решения, допущена негрубая ошибка или два – один – два недочета если он удовлетворяет в основном требованиям на оценку «отлично», но при этом имеет один из недостатков: в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; допущены один-два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные после замечания; допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, исправленные после замечания.
	Удовлетворительно	Оценка «удовлетворительно» выставляется если ход решения индивидуального задания верный, но была допущена одна или две ошибки, приведшие к неправильному ответу, если в работе не получен ответ и приведено неполное решение индивидуального задания, но используемые формулы и ход приведенной части решения верны. Неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения программного материала; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, чертежах, выкладках, исправленные после нескольких наводящих вопросов; обучающийся не справился с применением теории в новой ситуации при выполнении практического задания, но выполнил задания обязательного уровня сложности по данной теме; при изложении теоретического материала выявлена недостаточная сформированность основных умений и навыков.

Не зачтено	Неудовлетворительно	Оценка «неудовлетворительно» выставляется если в работе получен неверный ответ, связанный с грубой ошибкой, отражающей непонимание используемых законов и правил или если решение индивидуального задания отсутствует полностью, не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, в рисунках, чертежах или графиках, в выкладках, расчетах которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов.
------------	---------------------	---

Методические указания:

Основополагающие принципы при составлении отчета следующие:

1. Предоставление введения к отчету с указанием цели отчета.
 2. Предоставление обзора проблемы и выбранной аналитической техники.
 3. Оценка полезности и надежности ряда источников информации (необходимо использовать как минимум два исследовательских источника).
 4. Анализ и интерпретация информации из разных источников.
 5. Делать аналитические и / или интерпретирующие комментарии, основанные на собранной информации / доказательствах.
 6. Анализ и интерпретация будут включать анализ и оценку фактических данных, чтобы сделать комментарий, вычленив и связать последствия или предоставить объяснение.
 7. Достижение выводов и выработка рекомендаций, подкрепленных собранными доказательствами.
 8. Делать выводы и давать рекомендации, основанные на доказательствах и любой другой соответствующей информации, такой как теория бизнеса, связанной с целью отчета.
 9. Использование подходящего формата, чтобы сопоставлять и сообщать о результатах.
 10. Обобщение результатов под соответствующими заголовками и для последовательного применения бизнес-терминологии.
 11. Практические примеры и пояснения с графическим представлением добавляют вес.
 12. Оригинальные мысли и исполнение будут должным образом вознаграждены, а плагиат в любой форме будет рассматриваться очень серьезно.
- Times New Roman 14 –pt, не более 1 000 слов.

Практическое задание 1

1. В чем разница между бухгалтером и финансовым менеджером?
2. Двумя основными обязанностями финансового менеджера являются:
 - a. _____
 - b. _____
3. Контроль средств включает управление:
 - a. _____
 - b. _____
 - c. _____
4. Опишите три наиболее распространенных способа финансового краха любой фирмы.

- a. _____
- b. _____
- c. _____

5. За какие действия ответственны финансовые менеджеры? Каковы два ключевых компонента работы финансового менеджера?

6. Каковы три этапа финансового планирования?

- a. _____
- b. _____
- c. _____

7. Какова функция операционного бюджета?

8. Как процедуры финансового контроля помогают менеджерам?

- a. _____
- b. _____
- c. _____

9. Почему финансовые менеджеры хотят сделать кредит доступным?

- a. _____
- b. _____

10. Каковы семь источников краткосрочного финансирования?

- | | |
|----------|----------|
| a. _____ | e. _____ |
| b. _____ | f. _____ |
| c. _____ | g. _____ |
| d. _____ | |

11. Какие три вопроса задают финансовые менеджеры при определении целей долгосрочного финансирования?

- a. _____
- b. _____
- c. _____

12. Каковы два основных источника первоначального долгосрочного финансирования?

- a. _____

b. _____

13. Какой термин используется для описания того, когда компания впервые предлагает свои акции широкой публике?

14. Какой источник долгосрочного капитала является наиболее предпочтительным? Почему?

15. Каковы две ключевые должности финансового менеджера или финансового директора?

a. _____

b. _____

ПРАВДА-ЛОЖЬ		
1.		Финансовые менеджеры изучают финансовые данные, подготовленные бухгалтерами, и дают рекомендации высшему руководству о стратегиях повышения финансовой устойчивости фирмы.
2.		Финансовое понимание важно, прежде всего, для тех, кто хочет заниматься бухгалтерским учетом, но не обязательно для других, вовлеченных в бизнес.
3.		Поскольку налоги представляют собой отток денежных средств, финансовые менеджеры участвуют в планировании налоговых стратегий и управлении налогами.
4.		Кассовый бюджет часто является первым бюджетом, который готовится.
5.		Финансовый контроль означает, что фактические доходы, расходы и расходы анализируются и сравниваются с прогнозами.
6.		Краткосрочный прогноз является основой для большинства других финансовых планов.
7.		Финансовые менеджеры иногда оплачивают счета настолько поздно, насколько это возможно, как способ управления денежными средствами для ежедневных операций.
8.		Один из способов уменьшить расходы на сбор дебиторской задолженности - это принимать банковские кредитные карты.
9.		Фирмы могут использовать инновации, такие как just-in-time контроль запасов, чтобы помочь уменьшить количество средств, связанных с запасами.
10.		Когда поставщики не решаются предоставить торговый кредит организациям с низким кредитным рейтингом или у которых нет кредитной истории, они могут попросить клиента подписать вексель в качестве условия для получения кредита.
11.		Одним из преимуществ заимствования у друзей или семьи является то, что вам не нужно оформлять официальные документы, как вы делаете с банковским кредитом.
12.		Для бизнесмена важно поддерживать тесные отношения с банкиром, потому что банкир может быть в состоянии обнаружить проблемы с денежными потоками на ранних этапах и указать на проблемы.
13.		Кредитная линия гарантирует бизнесу определенную сумму необеспеченных краткосрочных средств, если средства имеются.
14.		Долгосрочный капитал обычно используется для оплаты поставок, аренды и поездок.
15.		Только федеральное правительство может выпускать облигации.
16.		Стоимость капитала относится к норме прибыли, которую компания должна получить, чтобы удовлетворить требования своих кредиторов и ожидания своих акционеров.

Критерии оценки:

Оценка	Критерии
--------	----------

Зачтено	Отлично	Оценка «отлично» выставляется если решение практического задания верное и выбран рациональный путь решения, полно раскрыто содержание материала в предусмотренном объеме и в определенной логической последовательности, точно используя терминологию и символику; правильно выполнены рисунки, чертежи, графики, расчеты, сопутствующие ответу, продемонстрировано усвоение ранее изученных вопросов и умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации при выполнении индивидуального задания.
	Хорошо	Оценка «хорошо» выставляется если решение практического задания верное, но выбран нерациональный путь решения, допущена негрубая ошибка или два – один – два недочета если он удовлетворяет в основном требованиям на оценку «отлично», но при этом имеет один из недостатков: в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; допущены один-два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные после замечания; допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, исправленные после замечания.
	Удовлетворительно	Оценка «удовлетворительно» выставляется если ход решения индивидуального задания верный, но была допущена одна или две ошибки, приведшие к неправильному ответу, если в работе не получен ответ и приведено неполное решение индивидуального задания, но используемые формулы и ход приведенной части решения верны. Неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения программного материала; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, чертежах, выкладках, исправленные после нескольких наводящих вопросов; обучающийся не справился с применением теории в новой ситуации при выполнении практического задания, но выполнил задания обязательного уровня сложности по данной теме; при изложении теоретического материала выявлена недостаточная сформированность основных умений и навыков.
Не зачтено	Неудовлетворительно	Оценка «неудовлетворительно» выставляется если в работе получен неверный ответ, связанный с грубой ошибкой, отражающей непонимание используемых законов и правил или если решение практического задания отсутствует полностью, не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, в рисунках, чертежах или графиках, в выкладках, расчетах которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов.

Методические указания:

Основополагающие принципы при составлении отчета следующие:

1. Предоставление введения к отчету с указанием цели отчета.
2. Предоставление обзора проблемы и выбранной аналитической техники.
3. Оценка полезности и надежности ряда источников информации (необходимо использовать как минимум два исследовательских источника).
4. Анализ и интерпретация информации из разных источников.
5. Делать аналитические и / или интерпретирующие комментарии, основанные на собранной информации / доказательствах.
6. Анализ и интерпретация будут включать анализ и оценку фактических данных, чтобы сделать комментарий, вычленив и связать последствия или предоставить объяснение.
7. Достижение выводов и выработка рекомендаций, подкрепленных собранными доказательствами.

8. Делать выводы и давать рекомендации, основанные на доказательствах и любой другой соответствующей информации, такой как теория бизнеса, связанной с целью отчета.
 9. Использование подходящего формата, чтобы сопоставлять и сообщать о результатах.
 10. Обобщение результатов под соответствующими заголовками и для последовательного применения бизнес-терминологии.
 11. Практические примеры и пояснения с графическим представлением добавляют вес.
 12. Оригинальные мысли и исполнение будут должным образом вознаграждены, а плагиат в любой форме будет рассматриваться очень серьезно.
- Times New Roman 14 –pt, не более 1 000 слов.

При подготовке к решению тестов необходимо проработать основные категории и понятия дисциплины, обратить внимание на ключевые вопросы темы.

Тест 1

ВЫБОР НЕСКОЛЬКИХ ОТВЕТОВ - Обведите лучший ответ

1. Что из нижеперечисленного является причиной того, почему предприятия терпят неудачу в финансовом отношении?
 - a. Контроль расходов слишком сложен.
 - b. Слабое использование маркетинговой смеси.
 - c. Недостаточная капитализация.
 - d. Акции недооценены.
2. Джеки Джонс - финансовый менеджер Pokey Poseys, оптового флориста. Как финансовый менеджер, что из следующего будет одной из обязанностей Джеки?
 - a. подготовка финансовой отчетности;
 - b. подготовка налоговых деклараций;
 - c. производственное планирование;
 - d. планирование расходования средств на долгосрочные активы, такие как машины и оборудование.
3. Внутренний аудит важен, потому что:
 - a. фирма должна постоянно следить за сотрудниками, которые могут совершать мошенничество;
 - b. внутренний аудит помогает сделать бухгалтерскую отчетность более достоверной;
 - c. они помогают в разработке финансовой отчетности;
 - d. фирма использует аудиты для определения желаемой прибыли на следующий год.
4. Прогноз _____ прогнозирует доходы, затраты и расходы на период более одного года.
 - a. короткий срок;
 - b. долгосрочный;
 - c. денежный поток;
 - d. доход.
5. Финансовый контроль призван помочь менеджерам:
 - a. выявить отклонения от финансового плана и принять корректирующие меры;
 - b. прогнозировать приток денежных средств в будущие периоды;
 - c. управлять повседневными денежными потребностями бизнеса;
 - d. разработать соответствующие бюджеты.
6. Временная стоимость денег означает, что

- a. стоимость денег будет падать со временем;
- b. лучше совершать покупки сейчас, чем ждать пока станет поздно;
- c. денежная система со временем обесценит свои деньги;
- d. лучше иметь деньги сейчас, чем позже.

7. Долговое финансирование:

а. относится к средствам, привлеченным с помощью различных форм заимствования;

- b. всегда дороже, чем продавать акции;
- c. относится к средствам, полученным от продажи собственности в фирме;
- d. требует, чтобы фирма платила проценты с прибыли после уплаты налогов.

8. Что из перечисленного является источником краткосрочных средств?

- a. Продажа облигаций.
- b. Использование торгового кредита.
- c. Венчурный капитал.
- d. Использование нераспределенной прибыли.

9. Факторинг - это термин, который означает:

- a. определение условий кредитования торгового кредитного договора;
- b. продажа дебиторской задолженности как способ привлечения денежных средств;
- c. определение того, использовать ли долговое или доленое финансирование для привлечения средств;
- d. используя постоянную кредитную линию.

10. Коммерческие финансовые компании принимают на себя больший риск, чем банки, и процентные ставки, которые они взимают, обычно составляют _____ чем коммерческие банки.

- a. выше;
- b. примерно так же, как;
- c. ниже;
- d. более переменный.

11. Одним из преимуществ использования долгового финансирования по сравнению с долевым финансированием в качестве источника долгосрочных средств является то, что

- a. облигации не подлежат возврату;
- b. компания не обязана платить проценты;
- c. держатели облигаций не имеют права голоса в управлении бизнесом;
- d. проценты выплачиваются после уплаты налогов.

12. Когда корпорация берет долгосрочный кредит, компания должна:

- a. рассчитать компромисс между риском и доходностью;
- b. подписать договор о срочном кредите;
- c. согласиться на условия договора;
- d. продать свою коммерческую бумагу.

13. Наиболее предпочтительным источником удовлетворения долгосрочных потребностей в капитале является:

- a. продажа акций;
- b. венчурный капитал;
- c. продажа облигаций;
- d. прибыль.

14. Когда крупная автомобильная фирма решила приобрести одного из своих конкурентов, она заняла значительную часть средств, необходимых для совершения покупки. Это известно как использование:

- a. венчурный капитал;
- b. рычаг;
- c. нераспределенная прибыль;
- d. акционерный капитал.

Критерии оценки:

Оценка		Критерии
Зачтено	Отлично	Оценка «отлично» получают обучающиеся с правильным количеством ответов на тестовые вопросы - 100 - 90 % от общего объема заданных тестовых вопросов.
	Хорошо	Оценка «хорошо» получают обучающиеся с правильным количеством ответов на тестовые вопросы - 89 - 70 % от общего объема заданных тестовых вопросов.
	Удовлетворительно	Оценка «удовлетворительно» получают обучающиеся с правильным количеством ответов на тестовые вопросы - 69 - 40 % от общего объема заданных тестовых вопросов.
Не зачтено	Неудовлетворительно	Оценка «неудовлетворительно» получают обучающиеся с правильным количеством ответов на тестовые вопросы - менее 39 % от общего объема заданных тестовых вопросов.

4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Вопросы к зачету

1. Исторический опыт в управлении. Различные теории в классическом подходе.
2. Разработка и использование поведенческого подхода. Количественный подход.
3. Различные теории в современном подходе.
4. Характер и роль ответственного сотрудника по разработке стратегии (CSO).
5. Характер деятельности по разработке, реализации и оценке стратегии.
6. Необходимость интеграции анализа и интуиции в стратегическом управлении.
7. Ключевые термины в стратегическом управлении.
8. Модель стратегического управления, процесс стратегического управления.
9. Преимущества хорошего стратегического управления.
10. Кто такие менеджеры и где они работают. Определение управления.
11. Функции, роли и навыки менеджеров. Факторы, которые меняют и переопределяют работу менеджера. Значение обучения управлению.
12. Шесть ключевых элементов в организационном дизайне.
13. Факторы непредвиденных обстоятельств, которые благоприятствуют механистической или органической модели иерархического проектирования.
14. Традиционная и современная иерархия в организации.
15. Актуальные проблемы в организации иерархического дизайна.
16. Направленность и цели организационного поведения (ОВ).

17. Группа и этапы группового развития. Основные концепции группового поведения.
18. Как группы превращаются в эффективные команды.
19. Современные проблемы в управлении командами.
20. Различные теории личности. Восприятие и факторы, которые на них влияют.
21. Изучение теорий и их значение в формировании поведения.
22. Управление операциями.
23. Производство товаров или предоставление услуг.
24. Сфера управления операциями.
25. Управление операциями и принятие решений.
26. Операции сегодня.
27. Стандарты эффективного общения.
28. Документация является коммуникатором системы менеджмента качества.
29. Обратная связь - инструмент для повышения производительности команды.
30. Как технология влияет на управленческое общение. Современные проблемы в общении.
31. Финансовый менеджмент и обязанности финансовых менеджеров.
32. Процесс финансового планирования.
33. Установление финансового контроля.
34. Потребность в операционных фондах.
35. Источники краткосрочного финансирования.
36. Источники долгосрочного финансирования.
37. Финансовые отчеты.
38. Обзор управления проектами.
39. Перспективы управления проектом.
40. Определение жизненного цикла проекта.
41. Функциональные области управления проектами.
42. Ответственность руководителей проектов.
43. Деятельность по проекту и этапы планирования.
44. Мониторинг и контроль проекта.
45. Управление для успеха: почему проекты иногда терпят неудачу.
46. Маркетинг и управление маркетингом. Обслуживание клиентов как инструмент маркетинга. Разрывы в обслуживании клиентов.
47. CRM и важность CRM. Детерминанты CRM и ключевые этапы его развития. Функции и различные модели CRM.
48. Роль продавцов как разработчиков отношений. Управление отношениями с клиентами. Мифы в обслуживании клиентов.
49. Стандарты серии ISO 9000. ИСО 9000 против 9001. История и редакции: ISO. ISO 9000 принципы управления качеством.
50. Система менеджмента здоровья и безопасности. Элементы системы менеджмента здоровья и безопасности.

Критерии оценки вопросов зачета:

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если студент ответил не менее чем на 2 из 3-х вопросов;
- оценка «не зачтено» выставляется студенту в случае ответа менее чем на 2 из 3-х вопросов.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

— при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;

– при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

– при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

5.1 Основная литература:

1. *Robbins, Stephen P.* Fundamentals of management [Текст] / Stephen P. Robbins, Mary Coulter, David A. Decenzo. - 10th ed. - Harlow, England,...[et al.]: Pearson, 2017. - 528 p., including glossary and index. - (Always Learning). - ISBN 978-1-292-14694-2: 5992 p. 89 к.

5.2 Дополнительная литература:

1. *Mullins, Laurie J.* Management and organisational behaviour [Текст] / Laurie J. Mullins. - 4th ed. - London...[et al]: Pitman Publishing, 1996. - ISBN 0-273-61598-X: 4500 p.

2. *Robbins, Stephen P.* Management [Текст] / Stephen P. Robbins, Mary Coulter. - 13th ed. - Boston, [et al.]: Pearson, 2016. - ISBN 978-1-292-09020-7: 5582 p. 07 к.

5.3. Периодические издания:

1. Journal of Management & Organization.
2. Journal of Management.
3. Business and Management journals.
4. Journal of Operation Management.

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

1. URL: <http://www.unctad.org/Templates/Page.asp?intItemID=4118&lang=1> – Официальный сайт UNCTAD (United Nations Conference on Trade and Development).
2. URL: <http://hdr.undp.org>. – UN HDRO.
3. URL: <http://info.worldbank.org/> – Всемирный банк.
4. URL: <http://unctad.org> – UNCTAD.
5. URL: <http://globalization.kof.ethz.ch/> – KOF Index of Globalization.
6. URL: <http://www.un.org/> – UN DESA.
7. URL: <http://www.globalinnovationindex.org> – Cornell University.
8. URL: <http://www.goodcountry.org/overall> – Creative Commons Attribution.
9. URL: <http://epi.yale.edu/downloads> – Yale Center for Environmental Law and Policy.
10. URL: <http://foodsecurityindex.eiu.com> – Economist Intelligence Unit
11. URL: <https://www.worldenergy.org/> – World Energy Council. Available at

12. URL: <https://www.unido.org/> – UNIDO.
13. URL: <http://www.itu.int> – ITU.
14. URL <http://www.tradingeconomics.com/country-list/industrial-production> – Trading economics.
15. URL: <http://247wallst.com/> – Wall-Street Journal.
16. URL: <https://www.worldcompetitiveness.com>. – The World Competitiveness Yearbook / IMD
17. URL: <http://www.weforum.org>. – The Global Competitiveness Report / WEF

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Самостоятельная работа обучающихся является одной из важнейших составляющих образовательного процесса. Обучающимися в самостоятельном режиме выполняются практические задачи и сдаются на проверку в срок.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

8.1 Перечень информационных технологий

1. Операционная система MS Windows.
2. Интегрированное офисное приложение MS Office.

8.2 Перечень необходимого программного обеспечения

1. Для успешного освоения дисциплины студент использует такие программы как MS Word, MS Excel, Statistica, SPSS. Результаты представляет в MS Power Point.

8.3 Перечень информационных справочных систем:

1. *Scopus* <http://www.scopus.com>
2. *Web of Science* <http://webofscience.com> ФГБУ «ГПНТБ России»
3. *Архивы научных журналов на Российской платформе научных журналов НЭИКОН.* <http://archive.neicon.ru>
4. *Базы данных компании «Ист Вью Информейшн Сервисиз, Инк»*
<http://dlib.eastview.com>
5. *БД издательства SpringerNature* <http://npg.com>, <http://link.springer.com>,
<http://www.springerprotocols.com>, <http://materials.springer.com>,
<http://link.springer.com/search?facet-content-type=%22ReferenceWork%22>, <http://zbmath.org>
6. *Национальная электронная библиотека* <http://нэб.рф/>
7. *НЭБ eLIBRARY.RU* <http://www.elibrary.ru/>
8. *СПС Консультант Плюс ООО «Фактор Плюс»*
9. *ЭБД компании EBSCO Publishing* <http://search.ebscohost.com>
10. *ЭБС «BOOK.ru»* <https://www.book.ru>
11. *ЭБС «ZNANIUM.COM»* <http://www.znanium.com/>
12. *ЭБС «Университетская библиотека онлайн»* www.biblioclub.ru
13. *ЭБС «Юрайт»* <http://www.biblio-online.ru>

14. ЭБС Издательства «Лань» <http://e.lanbook.com/>
 15. Электронная библиотека grebennikon.ru www.grebennikon.ru
 16. Электронные издания компании «Ист Вью Информейшн Сервисиз, Инк»
<http://dlib.eastview.com>

9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

№	Вид работ	Материально-техническое обеспечение дисциплины и оснащенность
1.	Занятия лекционного типа	Аудитории, укомплектованные презентационной техникой (проектор, экран, ноутбук) и прикладным программным обеспечением (Microsoft Office). Ауд. 520А, 207Н, 208Н, 209Н, 212Н, 214Н, 201А, 205А, 4033Л, 4038Л, 4039Л, 5040Л, 5041Л, 5042Л, 5045Л, 5046Л
2.	Занятия семинарского типа	Аудитории А208Н, 202А, 210Н, 216Н, 513А, 514А, 515А, 516А, а также аудитории, укомплектованные презентационной техникой (проектор, экран, ноутбук) и прикладным программным обеспечением (Microsoft Office). Ауд., 2026Л, 2027Л, 4034Л, 4035Л, 4036Л, 5043Л, 201Н, 202Н, 203Н, А203Н
3.	Групповые и индивидуальные консультации	Кафедра маркетинга и торгового дела (ауд. 223, 224, 230, 236, 206А, 205Н, 218Н), ауд. А208Н
4.	Текущий контроль, промежуточная аттестация	Аудитории, укомплектованные презентационной техникой (проектор, экран, ноутбук) и прикладным программным обеспечением (Microsoft Office). Ауд. 520А, 207Н, 208Н, 209Н, 212Н, 214Н, 201А, 205А, А208Н, 202А, 210Н, 216Н, 513А, 514А, 515А, 516А, 2026Л, 2027Л, 4033Л, 4034Л, 4035Л, 4036Л, 4038Л, 4039Л, 5040Л, 5041Л, 5042Л, 5043Л, 5045Л, 5046Л, 201Н, 202Н, 203Н, А203Н
5.	Самостоятельная работа	Кабинет для самостоятельной работы, оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета Ауд. 213А, 218А, 201Н, 202Н, 203Н, А203Н