

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 03.02.2022 15:17:47
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СЕРВИСА»
(ФГБОУ ВО «ПВГУС»)**

Кафедра «Менеджмент»

РАБОЧАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА

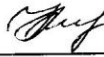
по дисциплине «Управление коллективом исполнителей»

для студентов направления подготовки 23.02.03 «Техническое обслуживание и ремонт
автомобильного транспорта»
(нужное указать)

Тольятти, 2018

Рабочая учебная программа по дисциплине ____ «Управление коллективом исполнителей» ____ включена в основную профессиональную образовательную программу специальности 23.02.03 «Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта» решением Президиума Ученого совета

Протокол № 4 от 28.06.2018 г.

Начальник учебно-методического отдела _____  Н.М.Шемендюк

Рабочая учебная программа по дисциплине «Управление коллективом исполнителей» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом специальности 223.02.03 «Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта», утвержденным приказом Минобрнауки РФ от 22.04.2014 г. № 383

Составил к.э.н. Смирнова М.Ю.
(ученая степень, звание, Ф.И.О.)

Согласовано Директор научной библиотеки В.Н.Еремина

Согласовано Начальник управления информатизации В.В.Обухов

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры « Менеджмент »
(наименование кафедры)

Протокол № 10 от « 24 » мая 2018 г.

Заведующий кафедрой П.В. Корчагин
(подпись) (ученая степень, звание, Ф.И.О.)

Согласовано начальник учебно-методического отдела Н.М.Шемендюк

1. обучения по дисциплине (модулю, междисциплинарному курсу), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1. Цель преподавания дисциплины «Управление коллективом исполнителей» - получение теоретических и практических знаний в области управления персоналом и выявление умения применять полученные знания при решении конкретных задач в работе коллектива исполнителей.

Наиболее важными сторонами метода курса являются:

- 1) системный подход к решению задач управления;
- 2) изучение процесса развития управленческой деятельности в динамике;
- 3) анализ и обобщение новых перспективных явлений в развитии управления персоналом;
- 4) широкое применение методов управленческого воздействия на эффективную работу коллектива исполнителей.

1.2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины у обучающихся формируются следующие компетенции:

Код компетенции	Наименование компетенции
1	2
ОК 1 - 9 ПК 2.1 - 2.3	ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий. ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации. ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности. ПК 2.1. Планировать и организовывать работы по техническому обслуживанию и ремонту автотранспорта.

	ПК 2.2. Контролировать и оценивать качество работы исполнителей работ. ПК 2.3. Организовывать безопасное ведение работ при техническом обслуживании и ремонте автотранспорта.
--	--

1.3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Результаты освоения дисциплины	Технологии формирования компетенции по указанным результатам	Средства и технологии оценки по указанным результатам
Знает ОК 1 - 9 ПК 2.1 - 2.3 - действующие законы и иные нормативные правовые акты, регулирующие производственно-хозяйственную деятельность; положения действующей системы менеджмента качества; методы нормирования и формы оплаты труда; основы управленческого учета; основные технико-экономические показатели производственной деятельности; порядок разработки и оформления технической документации; правила охраны труда, противопожарной и экологической безопасности, виды, периодичность и правила оформления инструктажа	лекции, практические (семинарские) занятия, самостоятельная работа	собеседование
Умеет: ОК 1 - 9 ПК 2.1 - 2.3 планировать работу участка по	лекции, практические (семинарские) занятия, самостоятельная работа	собеседование

установленным срокам; осуществлять руководство работой производственного участка; своевременно подготавливать производство; обеспечивать рациональную расстановку рабочих; контролировать соблюдение технологических процессов; оперативно выявлять и устранять причины их нарушения; проверять качество выполненных работ; осуществлять производственный инструктаж рабочих; анализировать результаты производственной деятельности участка; обеспечивать правильность и своевременность оформления первичных документов; организовывать работу по повышению квалификации рабочих; рассчитывать по принятой методологии основные технические экономические показатели производственной деятельности;		
Имеет практический опыт: ОК 1 - 9 ПК 2.1 - 2.3 - планирования и организации работ производственного поста, участка; проверки качества	лекции, практические (семинарские) занятия, самостоятельная работа	собеседование по проблемным вопросам

выполняемых работ; оценки экономической эффективности производственной деятельности; обеспечения безопасности труда на производственном участке;		
--	--	--

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к _____ вариативной _____ части.
Ее освоение осуществляется в _____ 4 _____ семестре .

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Код компетенции(й)
	Предшествующие дисциплины	
1.	Деловые коммуникации	ПК 2.3
	Последующие дисциплины	
1.	Материаловедение	ОК 1 - 9 ПК 1.1 - 1.3 ПК 2.2 ПК 2.3

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

Распределение фонда времени по семестрам и видам занятий

Виды занятий	очная форма обучения	очно-заочная форма обучения	заочная форма обучения
Итого часов	___195___ ч.	_____ ч.	___1958___ ч.
Зачетных единиц	_____ з.е.	_____ з.е.	_____ з.е.
Лекции (час)	42		6
Практические (семинарские) занятия (час)	32		4
Лабораторные работы (час)	42		6
Самостоятельная работа (час)	79		179
Курсовой проект (работа) (+,-)	-		-
Контрольная работа (+,-)			
Экзамен, семестр /час.			
Зачет (дифференцированный зачет), семестр	Диф.Зачет/4		Диф.Зачет/4

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

4.1. Содержание дисциплины

№	Наименование разделов по темам	Виды учебной работы				Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра). Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
		Аудиторные занятия			СРС	
		Лекции	Практические	Лабораторные		
1	Планирование и формирование коллектива исполнителей	4	4	2	11	Устный опрос, подготовка докладов, выполнение заданий
2	Методы руководства коллективом исполнителей	4	4	4	11	Устный опрос, подготовка докладов, выполнение заданий
3	Взаимоотношения руководителя с подчиненными. Стили управления.	4	4	4	11	Устный опрос, подготовка докладов, выполнение заданий
4	Коммуникации руководителя с коллективом исполнителей. Производственные совещания	4	4	4	11	Устный опрос, подготовка докладов, выполнение заданий
5	Делегирование прав и обязанностей исполнителям	4	4	4	11	Устный опрос, подготовка докладов, выполнение заданий
6	Организация труда коллектива исполнителей	4	4	4	11	Устный опрос, подготовка докладов, выполнение заданий
7	Производственные операции коллектива исполнителей	8	4	4	13	Устный опрос, подготовка докладов, выполнение заданий
	Всего	32	28	26	79	дифзачет

4.2.Содержание практических (семинарских) занятий

№	Наименование темы практических (семинарских) занятий	Объем часов	Форма проведения
	__2__ семестр		
1	Планирование и формирование коллектива исполнителей	4	Разрешение разноуровневых вопросов, подготовка сообщений по темам, выполнение заданий
2	Методы руководства коллективом исполнителей	4	Разрешение разноуровневых вопросов, подготовка сообщений по темам, выполнение заданий
3.	Взаимоотношения руководителя с подчиненными. Стили управления.	4	Разрешение разноуровневых вопросов, подготовка сообщений по

			темам, выполнение заданий
4.	Коммуникации руководителя с коллективом исполнителей. Производственные совещания	4	Разрешение разноуровневых вопросов, подготовка сообщений по темам, выполнение заданий
5.	Делегирование прав и обязанностей исполнителям	4	Разрешение разноуровневых вопросов, подготовка сообщений по темам, выполнение заданий
6.	Организация труда коллектива исполнителей	4	Разрешение разноуровневых вопросов, подготовка сообщений по темам, выполнение заданий
7	Производственные операции коллектива исполнителей	4	Разрешение разноуровневых вопросов, подготовка сообщений по темам, выполнение заданий
Итого		28	

5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Технологическая карта самостоятельной работы студента

Код реализ уемой компет енции	Вид деятельности студентов (задания на самостоятельную работу)	Итоговый продукт самостоятельной работы	Средства и технологии оценки	Объем часов
1	2	3	4	5
ОК 1 - 9 ПК 2.1 - 2.3	Тематика рефератов	рефераты	собеседование	30/80
ОК 1 - 9 ПК 2.1 - 2.3	Примерный перечень вопросов для самостоятельной работы по подготовке к экзамену	групповое задание	тест по рассматриваемым вопросам	49/99
Итого				79/179

Содержание заданий для самостоятельной работы

Темы рефератов (письменных работ, эссе, докладов и т.п.)

1. Современ методы управления исполнителями СТОА
2. Планирование численности персонала СТОА
3. Организация эффективной работы исполнителей СТОА
4. Особенности и преимущества бригадной формы организации работ СТОА
5. Мотивация и стимулирование труда исполнителей работ СТОА
6. Контроль качества труда исполнителей СТОА
7. Управление конфликтами исполнителей на СТОА

8. Организация командной работы исполнителей СТОА
9. Формирование организационной культуры исполнителей СТОА
10. Аттестация рабочих мест исполнителей СТОА

Вопросы (тест) для самоконтроля

1. Что не относится к понятию «управление персоналом»?
 - а) процесс руководства отдельными людьми;
 - б) метод общения с людьми;
 - в) искусство управления;
 - г) правильного ответа нет
2. Менеджер по работе с персоналом - это:
 - а) объект управления;
 - б) субъект управления;
 - в) исполнитель;
 - г) аппарат управления;
3. Управление персоналом – неотъемлемая часть науки:
 - а) менеджмент;
 - б) маркетинг;
 - в) сервисная деятельность;
 - г) экономика предприятия;
4. Какой вид стратегии управления персоналом может быть рекомендован предприятиям, не располагающим достаточными финансовыми ресурсами?
 - а) стратегия импорта;
 - б) арендная стратегия;
 - в) аутсорсинг;
 - г) стратегия самообеспечения.
5. Для предприятия, имеющего филиалы в других регионах целесообразнее формировать структуру системы управления персоналом:
 - а) по функциональному принципу;
 - б) по территориальному принципу;
 - в) по смешанному принципу;
 - г) правильного ответа нет.
6. Какие мероприятия не относятся к рекрутингу?
 - а) поиск персонала;
 - б) проведение аттестации;
 - в) отбор персонала;
 - г) наём персонала.
7. «Пассивная технология» поиска предполагает инициативу со стороны:
 - а) самого работника;
 - б) службы персонала предприятия;
 - в) самого предприятия;
 - г) правильного ответа нет.
8. При отборе кандидатов на должность начальника отдела маркетинга следует использовать:
 - а) «технология жесткого отбора»;
 - б) «технология умеренного отбора»;

- в) смешанную технологию;
- г) правильного ответа нет.

9. К какому виду адаптации относится процесс привыкания работника к коллективу?

- а) к общей адаптации;
- б) к частной адаптации;
- в) к социальной адаптации;
- г) к профессиональной адаптации.

10. Что такое «аутсорсинг»?

- а) стратегия управления персоналом, основанная на использовании предприятием потенциала других организаций;
- б) метод управления персоналом;
- в) принцип управления персоналом;
- г) правильного ответа нет.

11. К какому этапу рекрутинга относится оформление и подписание трудового договора?

- а) к отбору;
- б) к поиску;
- в) к найму;
- г) правильного ответа нет.

12. В чём заключается различие между следующими вариантами арендной стратегии управления персоналом: «рентинг», «хайринг», «лизинг»?

- а) в продолжительности периодов;
- б) в работе с кадровым агентством;
- в) в подходе к обучению кадров;
- г) правильного ответа нет.

13. Что не относится к понятию «ротация»?

- а) перевод работника на другую работу в пределах предприятия;
- б) увольнение работника;
- в) временное выбытие работника за пределы предприятия;
- г) правильного ответа нет.

17. Что означает такой принцип управления персоналом как «законность»?

- а) осуществление деятельности по управлению персоналом в строгом соответствии с существующими законами;
- б) последовательность в работе с персоналом;
- в) объективная оценка факторов макросреды;
- г) объективная оценка факторов внутренней среды.

15. Кем определяется внутренняя мотивация?

- а) самим работником;
- б) работодателем;
- в) высшим менеджером;
- г) коллективом.

16. Чрезмерная централизация власти – это характерная черта:

- а) демократического стиля управления;
- б) авторитарного стиля;
- в) либерального стиля;
- г) правильного ответа нет.

17. Что означает такой принцип управления персоналом как реалистичность?
- а) признание основной роли закона в работе по управлению персоналом;
 - б) всесторонняя объективная оценка всех факторов внешней среды и внутренней среды;
 - в) планомерность и последовательность в работе с персоналом;
 - г) достижение реальных целей.
18. Несоответствие работника занимаемой должности определяется:
- а) по результатам аттестации;
 - б) непосредственным руководителем;
 - в) менеджером по работе с персоналом;
 - г) директором.
19. Выполнение работы по прямому принуждению это:
- а) экономическая мотивация;
 - б) административная мотивация;
 - в) внутренняя мотивация;
 - г) внешняя мотивация.
20. На чем основаны психологические методы управления персоналом?
- а) на познании психологии человека и структуры его потребностей;
 - б) на отношениях власти и подчинения;
 - в) на использовании материальных стимулов;
 - г) правильного ответа нет.
21. Наиболее действенными в рыночных условиях являются:
- а) экономические методы управления персоналом;
 - б) социальные методы управления персоналом;
 - в) психологические методы управления персоналом;
 - г) организационно-административные методы управления персоналом.
22. При смене кадровой стратегии наибольшее значение приобретает следующий принцип управления персоналом:
- а) реалистичность;
 - б) законность;
 - в) гибкость;
 - г) открытость.
23. Прямое административное указание, дисциплина, взыскание и поощрение относятся:
- а) к экономическим методам управления;
 - б) к психологическим методам управления;
 - в) к организационно-административным методам управления;
 - г) к социальным методам управления.
24. Что такое «контроллинг персонала»?
- а) адаптация персонала;
 - б) поиск, отбор, наем персонала;
 - в) выявление, учет, оценка и сравнение результатов деятельности персонала;
 - г) стимулирование деятельности персонала.
25. Что такое «ротация персонала»?

- а) оценка и сравнение результатов деятельности работников организации;
- б) аттестация работников организации;
- в) оформление работника на соответствующую должность;
- г) перемещение работников, необходимое в конкретно сложившихся обстоятельствах.

26. Общественное поощрение деятельности работника трудовым коллективом является мерой:

- а) организационной мотивации;
- б) социальной мотивации;
- в) экономической мотивации;
- г) нематериальной мотивации.

27. Качество и количество выполненной работы за определённый период времени оценивается:

- а) высшим менеджером на уровне предприятия;
- б) непосредственным начальником на рабочих местах;
- в) менеджером по работе с персоналом на уровне предприятия;
- г) правильного ответа нет.

28. К числу наиболее распространенных инструментов отбора персонала не относится:

- а) собеседование;
- б) тестирование;
- в) анкетирование;
- г) аттестация персонала.

29. Объявлен набор сотрудников на замещение должности технического исполнителя. Какую технологию отбора целесообразнее использовать в этом случае?

- а) технологию умеренного отбора;
- б) технологию жесткого отбора;
- в) активную технологию;
- г) пассивную технологию.

30. Умеренная жесткость, использование в течение 1-1,5 лет, использование новаторских, прогрессивных способов воздействия на ситуацию – это характерные черты:

- а) реформистских методов управления;
- б) консервативных методов управления;
- в) антикризисных методов управления;
- г) правильного ответа нет.

31. Консервативные методы управления персоналом используются:

- а) в условиях кризиса;
- б) в посткризисный период;
- в) на стадии формирования организации;
- г) в условиях стабильного развития организации.

32. Основным документом, подтверждающим завершение аттестации, и остающимся у работника, является:

- а) аттестационный лист;
- б) протокол заседания аттестационной комиссии;

- в) график прохождения аттестации;
- г) положение о проведении аттестации.

33. Чрезмерной жесткостью и радикализмом отличаются:

- а) антикризисные методы управления персоналом;
- б) консервативные методы управления персоналом;
- в) реформистские методы управления персоналом;
- г) правильного ответа нет.

34. Коллективный договор относится:

- а) к локальным правовым актам предприятия по управлению персоналом;
- б) к нормативно-правовым актам, содержащим нормы и нормативы в области управления персоналом;
- в) к федеральным законам;
- г) правильного ответа нет.

35. К нормативным документам в области управления персоналом, принимаемым на уровне Российской Федерации относятся:

- а) этический кодекс поведения работников организации;
- б) коллективный договор;
- в) трудовой кодекс Российской Федерации;
- г) положение о персонале организации.

36. Основные правила поиска, отбора, найма, адаптации и мотивации персонала организации определены:

- а) в коллективном договоре;
- б) в трудовом кодексе Российской Федерации;
- в) в этическом кодексе поведения работников организации;
- г) в положении о персонале организации.

37. Какие документы не относятся к нормативно-методической базе?

- а) нормы времени;
- б) методические указания;
- в) федеральные законы;
- г) разъяснения.

38. Материально-техническое обеспечение функционирования службы персонала – это:

- а) мероприятия, нацеленные на удовлетворение службы персонала в материальных ресурсах;
- б) нормативно-методическая база;
- в) организационно-правовая база;
- г) документационное обеспечение.

39. Что относится к информационному обеспечению функционирования службы персонала?

- а) нормативно-методическое обеспечение;
- б) документационное обеспечение;
- в) организационно-правовое обеспечение;
- г) правильного ответа нет.

40. Коммуникационное обеспечение функционирования службы персонала основано на использовании:

- а) вербальной формы общения;
- б) невербальной формы общения;
- в) неречевых средств общения;
- г) правильного ответа нет.

Литература (2,3,5,8,10)

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины Инновационные образовательные технологии

Вид образовательных технологий, средств передачи знаний, формирования умений и практического опыта	№ темы / тема лекции	№ практического (семинарского) занятия/наименование темы
Лекция-дискуссия	Тема 1. Планирование и формирование коллектива исполнителей Тема 2. Методы руководства коллективом исполнителей Тема 3. Взаимоотношения руководителя с подчиненными. Стили управления. Тема 4. Коммуникации руководителя с коллективом исполнителей. Производственные совещания Тема 5. Делегирование прав и обязанностей исполнителям Тема 6. Организация труда коллектива исполнителей Тема 7. Производственные операции коллектива исполнителей	---
Обсуждение проблемной ситуации		Тема 1. Планирование и формирование

		коллектива исполнителей Тема 2. Методы руководства коллективом исполнителей Тема3. Взаимоотношения руководителя с подчиненными. Стили управления.
Деловая (ролевая игра)		Тема 4. Коммуникации руководителя с коллективом исполнителей. Производственные совещания
Разбор конкретных ситуаций		Тема 6. Организация труда коллектива исполнителей Тема 7. Производственные операции коллектива исполнителей

В начале семестра студентам необходимо ознакомиться с технологической картой дисциплины, выяснить, какие результаты освоения дисциплины заявлены (знания, умения, практический опыт). Для успешного освоения дисциплины студентам необходимо выполнить задания, предусмотренные рабочей учебной программой дисциплины и пройти контрольные точки в сроки, указанные в технологической карте (раздел 11). От качества и полноты их выполнения будет зависеть уровень сформированности компетенции и оценка текущей успеваемости по дисциплине. По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации, если это предусмотрено технологической картой дисциплины. Списки учебных пособий, научных трудов, которые студентам следует прочесть и законспектировать, темы практических занятий и вопросы к ним, вопросы к экзамену (зачету) и другие необходимые материалы указаны в разработанном для данной дисциплины учебно-методическом комплексе.

Основной формой освоения дисциплины является контактная работа с преподавателем - лекции, практические занятия, лабораторные работы (при наличии в учебном плане), консультации (в том числе индивидуальные), в том числе проводимые с применением дистанционных технологий.

По дисциплине часть тем (разделов) изучается студентами самостоятельно. Самостоятельная работа предусматривает подготовку к аудиторным занятиям, выполнение заданий (письменных работ, творческих проектов и др.) подготовку к промежуточной аттестации (экзамену (зачету)).

На лекционных и практических (семинарских) занятиях вырабатываются навыки и умения обучающихся по применению полученных знаний в конкретных ситуациях, связанных с будущей профессиональной деятельностью. По окончании изучения дисциплины проводится промежуточная аттестация (экзамен, (зачет)).

Регулярное посещение аудиторных занятий не только способствует успешному овладению знаниями, но и помогает организовать время, т.к. все виды учебных занятий распределены в семестре планомерно, с учетом необходимых временных затрат.

6.1. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на практических (семинарских) занятиях.

Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;
- получение навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;
- обсуждение вопросов в аудитории, разделенной на группы 6 - 8 обучающихся либо индивидуальных;
- выполнение практических заданий, задач;
- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины;
- другое.

Содержание заданий для практических занятий

ТЕМА 1. ПЛАНИРОВАНИЕ И ФОРМИРОВАНИЕ КОЛЛЕКТИВА ИСПОЛНИТЕЛЕЙ

Задания для практической работы

Контрольные вопросы

1. В чем специфика планирования трудовых ресурсов на предприятия СТОА?
2. Какие факторы влияют на планирование численности персонала СТОА?
3. Какие должности предусмотрены на СТОА? Каковы их функциональные обязанности?
4. Какова процедура отбора персонала ?
5. В каких случаях штат СТОА может расти?

Лабораторная работа

На основе должностной инструкции начальника участка

1. Составить перечень его прав и должностных обязанностей
2. Определить необходимые компетенции претендента на данную должность
3. Составить профессиограмму
4. Определить методы отбора персонала на данную должность

Рекомендуемая для изучения литература: [1-7; 10; 13-20]

ТЕМА 2. МЕТОДЫ РУКОВОДСТВА КОЛЛЕКТИВОМ ИСПОЛНИТЕЛЕЙ

Задания для практического занятия

Контрольные вопросы

1. Что такое метод управления коллективом исполнителей СТОА?
2. Как классифицируются методы управления коллективом исполнителей СТОА?
3. Какие существуют экономические методы управления коллективом исполнителей СТОА?
4. Какие существуют административные методы управления коллективом исполнителей СТОА?
5. Какие существуют социально-психологические методы управления коллективом исполнителей СТОА?

6. Каковы случаи использования каждой группы методов управления коллективом исполнителей СТОА?

Лабораторная работа

Проведите группировку работ на СТОА и выделите наиболее значимые из них. Какие решения можно принять на основе данной группировки работа на СТОА?

Рекомендуемая для изучения литература: [1-7; 10; 13-20]

ТЕМА 3. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ РУКОВОДИТЕЛЯ С ПОДЧИНЕННЫМИ. СТИЛИ УПРАВЛЕНИЯ

Задания для практического занятия

Контрольные вопросы

1. Что такое стиль управления коллективом исполнителей СТОА?
2. Как классифицируются стили управления коллективом исполнителей СТОА?
3. Когда обосновано применение автократического стиля управления коллективом исполнителей СТОА?
4. Когда обосновано применение либерального стиля управления коллективом исполнителей СТОА?
5. Когда обосновано применение демократического стиля управления коллективом исполнителей СТОА?
6. Каковы могут быть барьеры во взаимоотношениях руководителя и коллектива исполнителей СТОА? Как их предупредить или преодолеть?

Лабораторная работа

На основе документов сервиса составьте документооборот на СТОА, выделите соответствующие информационные и сопутствующие им материальные потоки для обслуживания клиентов. Определите пути оптимизации документооборота в СТОА

Рекомендуемая для изучения литература: [1-7; 10; 13-20]

ТЕМА 4. КОММУНИКАЦИИ РУКОВОДИТЕЛЯ С КОЛЛЕКТИВОМ ИСПОЛНИТЕЛЕЙ. ПРОИЗВОДСТВЕННЫЕ СОВЕЩАНИЯ

Задания для практического занятия

Деловая игра «Производственное совещание»

Лабораторная работа

Задание: Рассчитайте финансовые результаты при двух способах определения нормо-часа. Сделайте соответствующие выводы

Рекомендуемая для изучения литература: [1-7; 10; 13-20]

ТЕМА 5. ДЕЛЕГИРОВАНИЕ ПРАВ И ОБЯЗАННОСТЕЙ ИСПОЛНИТЕЛЯМ

Задания для практического занятия

Контрольные вопросы

1. Для чего необходимо делегирование полномочий руководителем исполнителям СТОА?
2. Что необходимо учитывать при делегировании полномочий?
3. В каких случаях делегирование будет обоснованным?
4. Какие методы существуют при определении делегировании полномочий?
5. Каковы механизмы делегирования полномочий руководителем исполнителям СТОА?

Лабораторная работа

По методу АБВ проведите анализ своих задач следующим образом.

1. Составьте список всех предстоящих в соответствующем периоде времени (декада, день и т. д.) задач.
2. Систематизируйте задачи по их важности, установите очередность дел в соответствии с их значением для Вашей деятельности. Не забывайте о том, что срочность принципиально не имеет ничего общего с важностью или значимостью соответствующей задачи.
3. Пронумеруйте свои задачи.
4. Оцените Ваши задачи в соответствии с категориями А, Б, В.
 А. Первые 15 % всех задач, относящихся к категории А (очень важные имеющие наибольшую значимость для выполнения Ваших функций), не подлежат перепоручению.
 Б. Последующие 20 % задач составляют категорию Б (важные, существенные, могут быть поручены для исполнения другим лицам).
 В. Остальные 65 % всех задач являются задачами категории В (менее важные, незначительные, в любом случае должны быть перепоручены).
 Перепроверьте исходя из первоочередности задач категории А свой временной план на соответствие выделенного Вами бюджета времени значению задач:
 - 65 % запланированного времени (около 3 ч) — задачи А;
 - 20 % запланированного времени (около 1ч) — задачи Б;
 - 15% запланированного времени (около 45 мин)— задачи В.
6. Произведите соответствующие корректировки. Ориентируя свой временной план на задачи А, Вы тем самым автоматически обеспечиваете то, что на менее важные, но поглощающие время задачи В выделяется столько времени, сколько соответствует их значению.
7. Оцените задачи Б и В с точки зрения возможности их делегирования.

Рекомендуемая для изучения литература: [1-7; 10; 13-20]

ТЕМА 6. ОРГАНИЗАЦИЯ ТРУДА КОЛЛЕКТИВА ИСПОЛНИТЕЛЕЙ

Индивидуальная работа

Задания для практического занятия

Контрольные вопросы

1. Чем характеризуется индивидуальная форма труда и каковы её преимущества?
2. Чем характеризуется бригадная форма труда и каковы её преимущества?
3. Когда выгоднее использовать индивидуальную (бригадную) форму труда?
4. Для чего необходима группировка работ и рабочих мест при организации труда?
5. За счет чего обеспечивается специализация рабочих мест исполнителей?

Лабораторная работа

В соответствии с работами, отраженными в таблицах определить участок и необходимых специалистов для выполнения данных процессов. Рассмотреть возможности бригадной формы организации труда для выполнения сервисных работ и исполнения заказа

Рекомендуемая для изучения литература: [1-7; 10; 13-20]

ТЕМА 7. ПРОИЗВОДСТВЕННЫЕ ОПЕРАЦИИ КОЛЛЕКТИВА ИСПОЛНИТЕЛЕЙ

Операции сервиса

Задания для практического занятия

Контрольные вопросы

1. Основные этапы процесса обслуживания клиентов СТОА
2. Основные участники процесса обслуживания клиентов СТОА
3. Основные процедуры процесса обслуживания клиентов СТОА
4. Основные документы процесса обслуживания клиентов СТОА
5. Основные задачи специалистов при обслуживании клиентов СТОА

Лабораторная

В соответствии с представленной дефектной ведомостью разработайте задание по производственным работам для ремонта автомобиля. Определите основных исполнителей и их взаимодействие в процессе обслуживания клиента.

Рекомендуемая для изучения литература: [1-7; 10; 13-20]

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (экзамен)

Фонды оценочных средств, позволяющие оценить уровень сформированности компетенций и результаты освоения дисциплины, представлены следующими компонентами:

Код оцениваемой компетенции (или ее части)	Тип контроля	Вид контроля	Количество Элементов
ОК 1 - 9 ПК 2.1 - 2.3	текущий	устный опрос	1-36
ОК 1 - 9 ПК 2.1 - 2.3	промежуточный	тест	30

7.1. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Результаты освоения дисциплины	Оценочные средства (перечень вопросов, заданий и др.)
Знает: ОК 1 - 9 ПК 2.1 - 2.3 - действующие законы и иные нормативные правовые акты, регулирующие	1. Сущность управленческой деятельности на СТОА. Особенности управленческого труда. 2. Понятие организации. Определение.

производственно-хозяйственную деятельность; положения действующей системы менеджмента качества; методы нормирования и формы оплаты труда; основы управленческого учета; основные технико-экономические показатели производственной деятельности; порядок разработки и оформления технической документации; правила охраны труда, противопожарной и экологической безопасности, виды, периодичность и правила оформления инструктажа	Классификация. Признаки организации. Ресурсы организации. Преобразование ресурсов. Горизонтальное и вертикальное разделение труда. Жизненный цикл организации. 3. Внешняя среда: определение, состав, влияние на работу организации 4. Внутренняя среда: определение, состав, потенциал 5. Делегирование полномочий: назначение, принципы, виды работ. 6. Организационная структура управления СТО 7. Классификация СТОА. Технологические процессы на СТОА. Технологическое оборудование. 8. Производственный процесс. Классификация производственных процессов. Принципы организации производственных процессов. Система организации и управления производством ТО и ремонта. 9. Производственная структура. Рабочее место, его организация и обслуживание. 10. Понятие планирования. Сущность стратегического планирования. 11. Задачи, виды, принципы планирования. 12. Производственная программа. Календарное планирование. Планирование и учет производства ТО и ТР. 13. Определение годового объема работ СТОА по ТО и ТР, вспомогательных работ, постовых работ 14. Прием автомобилей на СТОА. Маршруты ТО и ТР. 15. Стандарты обслуживания клиентов в дилерских автомобильных центрах. 16. Мотивация в деятельности организации 17. Понятие мотивации. Содержательные теории мотивации. Процессуальные теории мотивации 18. Сущность контроля. Виды управленческого контроля. Этапы процесса контроля. Внешний и внутренний контроль. 19. Контроль и координация хода производства. Учет результатов производственной деятельности. Оперативное управление производством ТО и ремонта автомобилей.
Умеет: ОК 1 - 9 ПК 2.1 - 2.3 планировать работу участка по установленным срокам;	20. Управленческие решения в организации: определение, классификация, алгоритм выработки и принятия. 21. Управление конфликтами в трудовом

осуществлять руководство работой производственного участка; своевременно подготавливать производство; обеспечивать рациональную расстановку рабочих; контролировать соблюдение технологических процессов; оперативно выявлять и устранять причины их нарушения; проверять качество выполненных работ; осуществлять производственный инструктаж рабочих; анализировать результаты производственной деятельности участка; обеспечивать правильность и своевременность оформления первичных документов; организовывать работу по повышению квалификации рабочих; рассчитывать по принятой методологии основные технико-экономические показатели производственной деятельности	коллективе 22. Конфликт: понятие, типы, методы управления конфликтами. Стресс. 23. Руководство и лидерство в трудовом коллективе 24. Понятие власти и руководства. Лидерство. Самоменеджмент. 25. Организация обеспечения качества продукции 26. Качество как объект управления. Оценка и измерение качества. 27. Системный подход к управлению качеством. Концепция управления качеством. Функции TQM. Планирование качества. 28. Классификация методов управления качеством. Социально-психологические и статистические методы управления качеством. Контроль качества 29. Оценка рисков, связанных с качеством изготовления продукции
Имеет практический опыт: ОК 1 - 9 ПК 2.1 - 2.3 - планирования и организации работ производственного поста, участка; проверки качества выполняемых работ; оценки экономической эффективности производственной деятельности; обеспечения безопасности труда на производственном участке;	30. Организация снабжения и сбыта Складское хозяйство. Управление запасами в организации. 31. Технология управления персоналом. Наем, отбор и прием персонала. Подбор и расстановка. Деловая оценка. Высвобождение персонала. 32. Научная организация труда. Нормирование труда в организации. 33. Организация обучения персонала. Организация проведения аттестации. 34. Обучение персонала. Повышение квалификации. Назначение и процедура проведения аттестации. 35. Управление поведением персонала. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности. Формы морального и материального стимулирования. 36. Безопасность, условия и дисциплина труда.

	Условия труда. Техника безопасности. Специальный технический регламент. Инструктаж по технике безопасности. Мероприятия по защите рабочих от опасных и вредных факторов. Трудовая дисциплина.
--	--

7.2. Методические рекомендации к определению процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Рабочая учебная программа дисциплины содержит следующие структурные элементы:

- перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины в процессе освоения образовательной программы;
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в процессе освоения образовательной программы (далее—задания). Задания по каждой компетенции, как правило, не должны повторяться.

Требования по формированию задания на оценку ЗНАНИЙ:

- обучающийся должен воспроизводить и объяснять учебный материал с требуемой степенью научной точности и полноты;
- применяются средства оценивания компетенций: тестирование, вопросы по основным понятиям дисциплины и т.п.

Требования по формированию задания на оценку УМЕНИЙ:

- обучающийся должен решать типовые задачи (выполнять задания) на основе воспроизведения стандартных алгоритмов решения;
- применяются следующие средства оценивания компетенций: простые ситуационные задачи (задания) с коротким ответом или простым действием, упражнения, задания на соответствие или на установление правильной последовательности, эссе и другое.

Требования по формированию задания на оценку навыков и (или) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ:

- обучающийся должен решать усложненные задачи (выполнять задания) на основе приобретенных знаний, умений и навыков, с их применением в определенных ситуациях;
- применяются средства оценивания компетенций: задания требующие многошаговых решений как в известной, так и в нестандартной ситуациях, задания, требующие поэтапного решения и развернутого ответа, ситуационные задачи, проектная деятельность, задания расчетно-графического типа. Средства оценивания компетенций выбираются в соответствии с заявленными результатами обучения по дисциплине.

Процедура выставления оценки доводится до сведения обучающихся в течение месяца с начала изучения дисциплины путем ознакомления их с технологической картой дисциплины, которая является неотъемлемой частью рабочей учебной программы по дисциплине.

В результате оценивания компетенций по дисциплине студенту начисляются баллы по шкале, указанной в рабочей учебной программе по дисциплине.

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Успешность усвоения дисциплины характеризуется качественной оценкой на основе листа оценки сформированности компетенций, который является приложением к зачетно-экзаменационной ведомости при проведении промежуточной аттестации по дисциплине.

Критерии оценивания компетенций

Компетенция считается сформированной, если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует *повышенному уровню* сформированности компетенции.

Компетенция считается сформированной, если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует *пороговому уровню* сформированности компетенции.

Компетенция считается несформированной, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, не демонстрирует необходимых умений, доля невыполненных заданий, предусмотренных рабочей учебной программой составляет 55 %, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует *допороговому уровню*.

Шкала оценки уровня освоения дисциплины

Качественная оценка может быть выражена: в процентном отношении качества усвоения дисциплины, которая соответствует баллам, и переводится в уровневую шкалу и оценки «отлично» / 5, «хорошо» / 4, «удовлетворительно» / 3, «неудовлетворительно» / 2, «зачтено», «не зачтено». Преподаватель ведет письменный учет текущей успеваемости студента в соответствии с технологической картой по дисциплине.

Шкала оценки результатов освоения дисциплины, сформированности компетенций

Шкалы оценки уровня сформированности компетенции (й)		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
Уровневая шкала оценки компетенций	100 бальная шкала, %	100 бальная шкала, %	5-бальная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференциро- ванная оценка
допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	Не зачтено
пороговый	61-85,9	70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
		61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

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

Основная литература

1. Кнышова, Е. Н. Менеджмент [Электронный ресурс] : учеб. пособие для сред. проф. образования по специальности "Экономика и упр." / Е. Н. Кнышова. - Документ Bookread2. - М. : ФОРУМ [и др.], 2015. - 302 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=492807>.
2. Фомина, Е. С. Управление коллективом исполнителей на авторемонтном предприятии. Учебник [Текст] : учеб. для сред. проф. образования по группе специальностей "Техника и технологии назем. трансп." / Е. С. Фомина, А. А. Васин. - 2-е изд., стер. - М. : Академия, 2018. - 224 с.

Дополнительная литература

3. Управление персоналом организации [Электронный ресурс] : учеб. для вузов по специальностям "Менеджмент орг.", "Упр. персоналом", "Экономика труда" / А. Я. Кибанов [и др.] ; Гос. ун-т упр. ; под ред. А. Я. Кибанова. - Изд. 4-е, доп. и перераб. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2018. - 695 с. : ил. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=942757>.
4. Управление персоналом организации. Практикум [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по специальностям "Менеджмент орг.", "Упр. персоналом" / А. Я. Кибанов [и др.] ; под ред. А. Я. Кибанова ; Гос. ун-т упр. - Изд. 2-е, перераб. и доп. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2015. - 364 с. : ил. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=480583>.

Интернет-ресурсы

1. BPubS.com [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.bpubs.com>. – Загл. с экрана.
2. Business.com [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.business.com>. – Загл. с экрана.
3. Consulting.ru [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.consulting.ru>. – Загл. с экрана.
4. Finanalys.ru [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.finanalys.ru>. – Загл. с экрана.
5. Morningstar [Электронный ресурс] : [база данных по американским компаниям, включая отраслевые данные]. - Режим доступа: <http://morningstar.com>. – Загл. с экрана.
6. Архив научных журналов [Электронный ресурс] / Минобрнауки РФ. - Режим доступа: <http://archive.neicon.ru/xmlui/>. - Загл. с экрана.
7. ГАРАНТ.РУ [Электронный ресурс] : информационно-правовой портал. - Режим доступа: <http://garant.ru/>. - Загл. с экрана.
8. КонсультантПлюс [Электронный ресурс] : официальный сайт компании «КонсультантПлюс». - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>. - Загл. с экрана.
9. Международный институт аутсорсинга [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.outsourcing.com> 53 19. – Загл. с экрана.
10. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>. - Загл. с экрана
11. Универсальные базы данных East View [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.ebiblioteka.ru/>. - Загл. с экрана.
12. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://elib.tolgass.ru/>. - Загл. с экрана.

Программное обеспечение использования современных информационно-коммуникационных технологий и Интернет-ресурсы

Целесообразность использования информационных технологий в учебном образовательном процессе определяется и тем, что с их помощью наиболее эффективно

реализуются такие дидактические принципы, как научность, доступность, наглядность, сознательность и активность обучаемых, индивидуальный подход к обучению. При использовании новых информационных технологий успешно сочетаются различные методы, формы и средства обучения.

Наибольший эффект от использования новых информационных технологий в образовательном процессе достигается при использовании информационных и демонстрационных программ, моделирующих программ, обеспечивающих интерактивный режим работы обучаемого с компьютером, экспертных систем для диагностики уровня обученности, доступа к информационным ресурсам сети Интернет.

Методической концепцией преподавания дисциплины предусмотрено использование следующих электронных средств обучения и контроля знаний:

- программное обеспечение MicrosoftWORD – для проведения практических занятий, подготовки докладов по представленной тематике, оформления самостоятельных работ;
- программное обеспечение MicrosoftPowerPoint – для подготовки слайд-лекций;
- программное обеспечение для проведения итогового контроля знаний в форме компьютерного тестирования CDO «Moodle».

Краткая характеристика применяемого программного обеспечения

№ п/п	Программный продукт	Характеристика	Назначение при освоении дисциплины
1	Microsoft Office	Офисное прикладное программное обеспечение	Для выполнения письменных заданий, разработки презентаций по темам дисциплины, демонстрации слайд-лекций
2	CDO «Moodle»	Программное обеспечение	для проведения итогового контроля знаний в форме компьютерного тестирования

8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

10.1. Специально оборудованные кабинеты и аудитории

№	Наименование оборудованных учебных кабинетов и (или) аудиторий	Основное специализированное оборудование
1	Г-310	Ноутбук «SAMSUNG», мультимедийный проектор, демонстрирующий слайд-лекции по дисциплине в программе Microsoft Power Point
2	Г-310	Компьютеры, воспроизводящие документы в формате Microsoft Word; Microsoft Power Point; MS Excel. ПК iCeleron 2,0 ГГц/512Mb/80 Gb HDD/17"LCD, ПК iCore Duo/2Gb/160 Gb HDD/19"LCD, ПК – Pentium 200, ПК Celeron 733, ПК iPentium 4/1Gb/80 Gb HDD/17"LCD, ПК iCeleron 2,0 ГГц/512Mb/80 Gb HDD/17"LCD

Примерная технологическая карта дисциплины «Управление коллективом исполнителей»

кафедра «Менеджмент»

преподаватель

группа

Семестр

№	Виды контрольных точек	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контрольную точку	Срок прохождения контрольных точек																Итого	Зачётно-экзаменационная сессия	
				февраль				март				апрель				май						
				06	13	20	27	06	13	20	27	03	10	17	24	02	08	15	22			29
				12	19	26	05	12	19	26	02	09	16	23	30	07	14	21	28	04		
1.	Обязательные задания:																					
1.1.	Посещение и активная работа на лекции	6	2	x		x		x		x		x		x							12	
1.2.	Подготовка и активная работа на семинарских занятиях	16	2	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x				32	
1.3.	Промежуточное тестирование	1	6																		6	
	Итого																				50	
2.	Дополнительные задания:																					
2.1.	Подготовка рефератов	1	5												x						5	
2.2.	Подготовка структурно-логических схем	1	5											x							5	
	Итого																				10	
3.	Творческие задания:																					
3.1.	Подготовка научного доклада с использованием период. печати	1	10												x						10	
3.2.	Подготовка научных статей	1	10												x						10	
	Итого																				20	
	Текущий рейтинг:																				80	
3.	Итоговый контроль знаний		20																		20	
	Общий рейтинг по дисциплине:																				100	
	Форма контроля																					Экзамен

