



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СК РГУТИС

УТВЕРЖДЕНО:
Ученым советом
Института сервисных технологий
Протокол № 22 от 20.06.2019 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ
ОП 01.МЕНЕДЖМЕНТ**

**Основной профессиональной образовательной программы среднего
профессионального образования - программы подготовки специалистов
среднего звена
по специальности: 43.02.11 Гостиничный сервис
Квалификация: менеджер**

год начала подготовки: 2019

Разработчики:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>преподаватель</i>		<i>Космакова Т. А.</i>

Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ППСЗ:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>преподаватель</i>		<i>Бух М.С.</i>

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Менеджмент

1.1 Область применения программы.

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании в рамках реализации программ подготовки и переподготовки кадров в учреждениях СПО.

1.2 Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Рабочая программа по дисциплине Менеджмент относится к профессиональному циклу.

1.3 В результате изучения дисциплины обучающийся должен уметь:

- применять знания менеджмента при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен знать:

- функции, сущность и характерные черты современного менеджмента;
- процесс принятия и реализации управленческих решений;
- сущность стратегического менеджмента: основные понятия, функции и принципы;
- способы управления конфликтами;
- функции стратегического планирования и методы реализации стратегического плана;
- этапы, виды и правила контроля;
- этику делового общения.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

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 в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
- ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за 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 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.
- ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.
- ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.
- ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.
- ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.
- ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.
- ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.
- ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.
- ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.
- ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).
- ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 95 часов, в том числе:
 обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 68 часов;
 самостоятельной работы обучающегося 27 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
--------------------	-------------

Максимальная учебная нагрузка (всего)	95
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	68
в том числе:	
лекционные занятия	34
лабораторные занятия	-
практические занятия	34
контрольные работы (в т.ч.)	-
курсовая работа (проект) <i>(если предусмотрено)</i>	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	27
в том числе:	
самостоятельная работа над курсовой работой (проектом)	-
Промежуточная аттестация в форме: экзамен	

2.2. Примерный тематический план и содержание учебной дисциплины Менеджмент

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
Раздел 1. Сущность и содержание понятия «менеджмент»			
Тема 1.1. Понятие и сущность менеджмента	Лекционное занятие. Понятие менеджмента. Менеджмент как особый вид профессиональной деятельности. Управление как информационный и функциональный процесс. Принципы управления. Методы управления.	2	2
	Практическое занятие №1. Деловая игра «Эффективный менеджер».	2	
Тема 1.2. Эволюция управленческой мысли. Современные подходы менеджмента	Лекционное занятие. История развития менеджмента: предпосылки возникновения менеджмента, школа научного управления, классическая школа, школа человеческих отношений и школа поведенческих наук. Значение каждого этапа в развитии менеджмента. Процессный подход. Системный подход. Ситуационный подход.	2	2-3
	Практическое занятие №2. Решение ситуационных задач.	2	
Раздел 2. Организация как система			2
Тема 2.1. Определение и общие характеристики организаций	Лекционное занятие. Определение и общие характеристики организаций. Типы совместной деятельности в организации. Организационно-правовые формы организаций.	2	
	Практическое занятие №3. Составляющие успеха организации.	2	
	Самостоятельная работа №1. Подготовка рефератов: - Великие менеджеры прошлого столетия - Понятие управленческого решения. - Жизненный цикл производства. - Бонусная политика компании. - Кадровая политика компании. - Система оптимальной мотивации труда. - Адаптация нового персонала. - Формы управления. - Формальные и неформальные связи в коллективе. - Общий производственный цикл предприятия. - Основы управления многочисленными коллективами. - Современные направления в менеджменте. - Влияние внешних факторов на работу предприятия.	4	

Тема 2.2. Внутренняя и внешняя среда организации	Лекционное занятие. Внешняя среда организации и ее связь с внутренней средой. Характеристика внутренней среды организации. Взаимосвязанность внутренних переменных организации. Методы исследования внутренней и внешней среды организации. SWOT-анализ.	4	2-3
	Практическое занятие №4. Составление SWOT - анализа.	2	
Тема 2.3. Организационные структуры	Лекционное занятие. Принципы построения организационной структуры управления: цели и задачи организации, функциональное разделение труда, объем полномочий руководства, соответствие социально-культурной среде, целесообразность числа звеньев. Типы структур организаций.	4	2-3
	Практическое занятие №5. Упражнения по составлению заданной структуры управления организации.	2	
Раздел 3. Цикл менеджмента			2-3
Тема 3.1. Характеристика составляющих цикла менеджмента	Лекционное занятие. Цикл менеджмента – основа управленческой деятельности. Функция планирования. Функция организации. Функция мотивации. Функция контроля. Взаимосвязь и взаимообусловленность функций управленческого цикла.	4	
	Практическое занятие №6. Взаимосвязь функций управления.	2	
	Практическое занятие №7. Контрольная работа №1 по темам: «Организация как система», «Цикл менеджмента».	2	
	Самостоятельная работа № 2. Подготовка проекта: Количественная оценка распорядительской деятельности.	6	
Раздел 4. Связующие процессы в управлении			2-3
Тема 4.1. Коммуникационный процесс	Лекционное занятие. Понятие коммуникации. Модель Шеннона-Уивера. Модель Ласуэлла. Модель Трама. Сетевой анализ коммуникаций. Виды коммуникаций.	4	
	Практическое занятие №8. Деловые игры «Материальная помощь» и «Кораблекрушение».	2	
Тема 4.2. Процесс принятия решений	Лекционное занятие. Классификация управленческих решений. Процедура разработки и принятия решений. Метод «мозгового штурма». Метод «Дельфи». «Дерево целей».	2	2-3
	Практическое занятие №9. Решение ситуационных задач.	2	
	Самостоятельная работа №3. Подготовка проекта: Анализ системы менеджмента гостиничного предприятия на примере ...	12	
Раздел 5. Требования к руководителю и эффективный стиль руководства			

Тема 5.1. Руководитель в системе управления	Лекционное занятие. Функции современных руководителей. Требования к качествам руководителя и их взаимосвязь с уровнем организационной иерархии. Классификации управленческих ролей.	2	2-3
	Практическое занятие №10. Создание фирмы.	2	
Тема 5.2. Руководство, власть и лидерство	Лекционное занятие. Формы власти. Теории лидерства. Стили руководства.	2	2-3
	Практическое занятие №11. Сравнительный анализ основных стилей руководства.	2	
Раздел 6. Управление конфликтами и стрессами			
Тема 6.1. Управление конфликтами и стрессами	Лекционное занятие. Сущность и классификация конфликтов: внутриличностный, межличностный, между личностью и группой, межгрупповой. Правила поведения в конфликте. Методы управления конфликтами. Последствия конфликтов: функциональные и дисфункциональные. Стресс: природа и причины. Методы снятия стресса. Взаимосвязь конфликта и стресса. Пути предупреждения стрессовых ситуаций.	2	2-3
	Практическое занятие №12. Роль конфликта в организации.	4	
	Самостоятельная работа № 4. Подготовка проекта: Определение путей предупреждения стрессовых ситуаций. Применение изученных методов управления конфликтом на примере обозначенных ситуаций.	5	
Раздел 7. Управление организационными изменениями			
Тема 7.1. Необходимость изменений. Жизненный цикл организации.	Лекционное занятие. Организационные изменения. Жизненный цикл. Модель жизненного цикла Л. Грейнера. Жизненный цикл организации по И. Адизесу.	2	2-3
	Практическое занятие №13. Нужны ли вашей компании изменения?	2	
Тема 7.2. Управление организационными изменениями.	Лекционное занятие. Этапы организационных изменений. Стратегии организационных изменений. Преодоление сопротивления персонала организации организационным изменениям.	1	2-3
Раздел 8. Деловое общение			
Тема 8.1. Деловое общение.	Лекционное занятие. Деловое общение, его характеристика. Фазы делового общения: начало беседы, передача информации, аргументирование, опровержение доводов собеседника, принятие решения.	1	2-3
	Практическое занятие №14. Переговоры как часть работы менеджера.	4	
	Практическое занятие №15. Контрольная работа №2 по теме: «Деловое общение».	2	
Итого: 95 часов			

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета «Кабинет менеджмента и управления персоналом».

Оборудование учебного кабинета: Учебная мебель, плакаты, доска.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Менеджмент: Учебное пособие/Кнышова Е. Н. - М.: ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2015 Режим доступа <http://znanium.com/catalog/product/492807>
2. Менеджмент : учеб. пособие / А.В. Райченко, И.В. Хохлова. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017 Режим доступа <http://znanium.com/catalog/product/563352>

Дополнительные источники:

1. Менеджмент: Учебник для ср. спец. учеб. заведений / Виханский О. С., Наумов А. И. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2017 Режим доступа <http://znanium.com/catalog/product/895219>
2. Менеджмент : учебное пособие / В.Д. Грибов. — Москва : КноРус, 2017. Режим доступа <https://www.book.ru/book/925916>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Умения: применять знания менеджмента при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности	Наблюдение и оценка результатов деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы при выполнении практических заданий на занятиях и внеаудиторных

	самостоятельных работ
Знания:	
функции, сущность и характерные черты современного менеджмента;	внеаудиторная работа, фронтальный опрос. итоговый контроль в форме экзамена
процесс принятия и реализации управленческих решений;	
сущность стратегического менеджмента: основные понятия, функции и принципы;	
способы управления конфликтами;	
функции стратегического планирования и методы реализации стратегического плана;	
этапы, виды и правила контроля;	
этики делового общения.	