МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Крымский федеральный университет имени В.И. Вернадского»
(ФГАОУ ВО «КФУ им. В.И. Вернадского»)
Гуманитарно-педагогическая академия (филиал) в г. Ялте
Экономико-гуманитарный колледж

УТВЕРЖДАЮ
Зам.директора Гуманитарно-педагогической академии (филиал) ФГАОУ ВО «КФУ имени В.И. Вернадского» в г. Ялте
_____ Т.А.Кот
«14» 06 2017

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ОП.01 МЕНЕДЖМЕНТ

Специальность: 43.02.11 Гостиничный сервис

2017 г.

Рабочая программа ОП.01 Менеджмент разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования утверждённого приказом Министерства образования и науки Российской Федерации

от 07.05.2014 г. № 475

и является составной частью общепрофессиональных дисциплин основной профессиональной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена, по специальности

43.02.11	Гостиничный сервис,
код	наименование специальности

укрупненной группы специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

Организация-разработчик: Гуманитарно-педагогическая академия (филиал) ФГАОУ ВО «КФУ имени В.И. Вернадского» в г. Ялте.

Разработчик: Гаврилова Екатерина Алексеевна, преподаватель высшей квалификационной категории Экономико-гуманитарного колледжа Гуманитарно-педагогической академии (филиал) ФГАОУ ВО «КФУ имени В.И. Вернадского» в г. Ялте.

Рассмотрена и утверждена на заседании цикловой методической комиссии по подготовке специалистов СПО в сфере гостиничного сервиса и туризма

от «28» мая 2017 г. протокол № 10

Председатель ЦМК по подготовке специалистов СПО в сфере гостиничного сервиса и туризма И. Н. Кузьмич

СОДЕРЖАНИЕ

		стр.
1.	Общая характеристика рабочей программы	4
2.	Структура и содержание	7
3.	Условия реализации программы	11
4.	Контроль и оценка результатов освоения	13

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
ОП.01 МЕНЕДЖМЕНТ

1.1. Цели и задачи и планируемые результаты освоения ОП.

Результатом освоения рабочей программы учебной дисциплины является овладение обучающимися в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис:

1. Общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
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), 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.

2. Профессиональными (ПК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 5.1.	Принимать участие в укомплектовании гостиницы работниками необходимых профессий, специальностей и квалификации.
ПК 5.2.	Оформлять и разрабатывать кадровую документацию гостиницы на основе типовой.
ПК 5.3.	Принимать участие в мероприятиях по адаптации новых сотрудников.

ПК 5.4.	Принимать участие в организации и проведении мероприятий по повышению квалификации обслуживающего и технического персонала гостиницы.
ПК 5.5.	Оценивать профессиональную компетентность работников различных служб гостиницы.

3. В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать**:

- цели, задачи и практические подходы к организации работы персонала современной гостиницы;
- методику определения потребности в трудовых ресурсах;
- источники и способы привлечения персонала;
- методы и технологию отбора и найма персонала в гостиницу;
- критерии оценки кандидатов;
- правила оформления основных документов, регламентирующих работу персонала;
- производственные стандарты работы различных служб гостиницы;
- содержание процесса адаптации в гостинице;
- роль корпоративной культуры в организации работы персонала гостиницы;
- основные формы обучения в гостинице;
- особенности работы с кадровым резервом гостиницы;
- понятие, алгоритм, виды и критерии аттестации персонала гостиницы;
- виды карьерных перемещений в гостинице;

уметь:

- планировать качественные и количественные потребности гостиницы в кадрах;
- осуществлять подбор персонала;
- оформлять необходимую кадровую документацию;
- интерпретировать результаты изучения индивидуальных особенностей сотрудников;
- выбирать программу обучения, повышения квалификации;
- разрабатывать процедуру аттестации и критерии оценки деятельности персонала;

иметь практический опыт:

- подбора и расстановки персонала;
- оформления и разработки кадровой документации;
- разработки и проведения мероприятий по адаптации новых сотрудников;
- организации повышения квалификации и обучения персонала;
- оценки профессиональной компетентности работников гостиницы.

4. Количество часов, отводимое на освоение программы дисциплины
Всего часов – 180

В том числе:
аудиторных занятий – 116
самостоятельная работа – 64
промежуточная аттестация в форме экзамена.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ОП.01 МЕНЕДЖМЕНТ

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. Эволюция концепций менеджмента			
Тема 1. 1. Методологические основы менеджмента	**Лекционное занятие:**	***8***	
	1. Предмет и задачи курса «Менеджмент». Менеджмент, его сущность и содержание, многообразие понятия.	*2*	*1*
	2. Характерные стадии и виды менеджмента. Менеджер, его место и роль в организации. Особенности российского менеджмента.	*2*	
	3. Понятие и сущность менеджмента. Понятия: «объект» и «субъект» менеджмента. Особенности современного менеджмента. Специфика менеджмента в России. Функции менеджмента: планирование, организация работы, мотивирование деятельности и контроль. Методы управления. Школы менеджмента. Виды менеджмента.	*4*	
	Практическое занятие:	***4***	
	1. Условия, предпосылки и исторические периоды возникновения менеджмента.	*2*	*1,2*
	2. Сравнительный анализ основных концепций и научных подходов к управлению на основе использования кейс-метода.	*2*	
	Самостоятельная работа обучающихся:	***6***	
	Подготовка доклада «Правовые основы организации труда и управления в организации». Подготовка доклада «Теории управления». Вопросы для самостоятельного изучения: 1. Основы современной системы управления. 2. Системный, процессный и ситуационный подходы в менеджменте. 3. Основные приемы воздействия на стейкхолдеров. 4. Особенности сетевого бизнеса в индустрии гостеприимства.	*6*	*3*
Тема 1. 2. Принципы и функции управления	**Лекционное занятие:**	***16***	
	1.Личность в системе управления.	*2*	*1*
	2.Основные функции управления: планирование, организация, координация, мотивация, контроль.	*6*	
	3.Характеристика содержания каждой функции.	*4*	
	2. Индустрия гостеприимства как отрасль национальной экономики. Стратегическое и оперативное управление.	*2*	
	3. Методы, принципы и стили управления. Власть и способы ее реализации. Стили управления.	*2*	
	Практическое занятие:	***12***	
	1. Понятие, признаки, законы организации. Внешняя и внутренняя среда организации.	*4*	*1, 2*
	2. Метод конкретных ситуаций (кейс-метод): разбор конкретной ситуации. Дерево целей сервисной организации.	*4*	*2, 3*
	3. Метод конкретных ситуаций (кейс-метод): разбор конкретных ситуаций.	*4*	

	Самостоятельная работа обучающихся:	***12***	
	Вопросы для самостоятельного изучения: 1. Универсальные принципы управления и их трансформация в современных условиях. 2. Управление человеком и группой. Управленческая власть и лидерство.	*4*	*3*
	Подготовить презентацию на тему: Стили управления. Разработать программу работы с персоналом.	*4*	
	Подобрать видеоматериал на тему: Стили управления.	*4*	
Тема 1.3. Стратегия и тактика менеджмента	**Лекционное занятие:**	***16***	
	1. Стратегический подход в управлении. Этапы стратегического планирования.	*4*	*1*
	2. Цели организации как элемент ее стратегии. Классификация стратегий менеджмента по различным признакам.	*4*	
	3. Тактика менеджмента. Факторы формирования потребительской мотивации на рынке сервисных услуг.	*4*	
	4. Применение метода сценариев для разработки стратегических альтернатив развития предприятий гостеприимства.	*4*	
	Практическое занятие:	***12***	
	1. «Сценарный менеджмент»: связь стратегии и тактики. Разработка сценарных условий долгосрочного развития.	*4*	*1, 2*
	2. Конкурентная стратегия. Методика анализа конкурентов.	*4*	*2, 3*
	3. «Анализ и оценка стратегического состояния организации (на примере SWOT анализа)». Методы принятия решений.	*4*	
	Самостоятельная работа обучающихся:	***14***	
	Подготовка доклада-презентации «Тактическое управление ресурсами: временем, финансами, людьми, сырьем, материалами». Вопросы для самостоятельного изучения: 1. Факторы, влияющие на конкурентоспособность организации. 2. Понятие и виды стратегий. 3. Функции стратегического планирования и методы реализации стратегического плана.	*6*	*3*
	Метод конкретных ситуаций (кейс-метод): разбор конкретных ситуаций.	*4*	
	Подготовить доклад-презентацию: Факторы формирования потребительской мотивации на рынке сервисных услуг. Найти видеоматериал по теме презентации в открытых источниках.	*4*	
		2	
Раздел II. Процесс принятия и реализации управленческих решений			
Тема 2.1. Информационное обеспечение менеджмента. Управленческие решения и их эффективность	**Лекционное занятие:**	***8***	
	1. Понятие и элементы организационной структуры управления (далее – ОСУ).	*2*	*1*
	2. Правила формирования ОСУ. Обзорная характеристика основных типов ОСУ.	*2*	
	3. Информационная система, как особая информационная технология. Информационное обеспечение управленческих решений. Автоматизация управленческой отчетности.	*2*	
	4. Использование современных информационных технологий для повышения эффективности управления предприятием. Создание корпоративной информационной системы управления.	*2*	
	Практическое занятие:	***12***	*1, 2*
	1. Анализ эффективности организационной структуры управления. Решение практических задач.	*4*	

	2. Новые информационные технологии (ERP, CRM, SCM системы и др.), функциональные возможности.	*2*	
	3. Информационная инфраструктура организации. Электронный офис. Анализ использования информационных технологий в управлении.	*4*	
	4. Интернет-маркетинг. Особенности коммуникативной политики предприятия.	*2*	
	Самостоятельная работа обучающихся:	***6***	
	Вопросы для самостоятельного изучения: 1. Менеджер: профессиональные и личные качества. 2. Системы управления ресурсами предприятия. 3. Системы управления взаимоотношениями с клиентами. 4. Экспертные системы. 5. Системы бизнес-аналитики. 6. Системы электронного документооборота. Подготовка доклада «Современные информационные технологии». Решение практических задач.	*6*	*2, 3*
Тема 2.2. Деловое общение. Деловая этика в организации. Менеджмент персонала	**Лекционное занятие:**	***12***	*1*
	1.Сущность менеджмента делового общения.	*2*	
	2.Деловые коммуникации, их особенности, структура, виды и формы.	*2*	
	3.Личность как субъект деловых коммуникаций.	*2*	
	4.Восприятие и формирование имиджа в процессе коммуникации. Понятие имиджа: содержание, типы. Имиджирование: стратегия и тактика. Понятие конфликта, его структура и типы. Конфликты в деловых коммуникациях.	*4*	
	5.Современные подходы к урегулированию конфликтов и легитимации решений. Делегирование полномочий.	*2*	
	Практическое занятие:	***16***	*1, 2*
	1. Формы деловых коммуникаций: деловая беседа, совещание, переговоры. Технология аутплейсмента.	*4*	
	2. Техника 1. Активные и пассивные стратегии ведения переговорного процесса.	*4*	
	3. Техника 2. Переговоры, как технология жизненной позиции.	*4*	
	4. Техника 3. Противостояние давлению в переговорах.	*2*	
	5. Техника 4. Выравнивания баланса сил в переговорах.	*2*	
	Самостоятельная работа обучающихся:	***26***	*2, 3*
	Подготовка доклада-презентации «Манипулятивные стратегии в деловых переговорах».	*4*	
	Подготовка доклада-презентации «Восемь типов манипуляторов».	*4*	
	Вопросы для самостоятельного изучения: 1. Переговоры – фасилитация – медиация. 2. Выделить основные стратегии поведения в конфликте и дать им характеристику. 3. Контакты и конфликты: общение в работе руководителей.	*8*	
	Вопросы для самостоятельного изучения: 1.Виды систем документации:		

	– организационно-правовая документация; – плановая документация; – распорядительная документация; – справочно-информационная документация; – справочно-аналитическая документация; – отчетная документация.	*10*	
	Всего:	***180***	

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

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Для проведения учебных занятий.

Кабинет - менеджмента и предпринимательства (ауд. 10).

298609, Республика Крым, г. Ялта, ул. Халтурина 14

Специализированная мебель - комплект аудиторный - 15 шт., стул для преподавателя - 1 шт., шкаф-пенал - 1 шт., стол однотумбовый - 1 шт., вешалка - 1 шт., доска аудиторная - 1 шт. Программное обеспечение - нет.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Боголюбов В.С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: Учебное пособие для студентов высших учебных заведений / В.С. Боголюбов, С.А. Быстров. – М.: ИЦ Академия, 2008. – 400 с.

2. Зайцева Н.А. Менеджмент в сфере услуг: туризм и гостиничное дело: Учебное пособие / Н.А. Зайцева. – М.: Академия, 2014. – 400 с.

3. Иванова-Швец, Л.Н. Управление персоналом в туристическом и гостиничном бизнесе: учебно-практическое пособие / Л.Н. Иванова-Швец, А.В. Дмитриев. – Москва: Евразийский открытый институт, 2011. – 111 с.

4. Косолапов А.Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства / А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. М – .: КноРус, 2016. – 62 с.

5. Пищулов В.М. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме / В.М. Пищулов. – М.: Academia, 2016. – 288 с.

6. Саак А.Э. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: Учебное пособие / А.Э. Саак, Ю.А. Пшеничных. – СПб.: Питер, 2018. – 247 с.

7. Чудновский А.Д. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве / А.Д. Чудновский и др. – М.: КноРус, 2018. – 80 с.

Дополнительные источники:

1. Бикташева Д.Л. Менеджмент в туризме: Учебное пособие / Д.Л. Бикташева, Л.П. Гиевая, Т.С. Жданова. – М.: Альфа-М, 2017. – 207 с.2.

2. Бикташева Д.Л. Менеджмент в туризме: Учебное пособие / Д.Л. Бикташева, Л.П. Гиевая, Т.С. Жданова. – М.: Альфа-М, Инфра-М, 2013. – 272 с.

3. Грязнова А.Г. Индустрия туризма: менеджмент организации / А.Г. Грязнова. – М.: Финансы и статистика, 2006. – 200 с.

4. Киседобрев В.П. Менеджмент в туризме: Учебник / В.П. Киседобрев, О.Н. Кострюкова, А.В. Киседобрев; Под ред. проф. Е.И. Богданова. – М.: НИЦ Инфра-М, 2013. – 152 с.

5. Зайцева Н.А. Практикум по менеджменту туризма. Ситуации и тесты: Учебное пособие / Н.А. Зайцева. – М.: Форум, 2011. – 168 с.

6. Киседобрев В.П. Менеджмент в туризме: Учебник / В.П. Киседобрев, О.Н. Кострюкова, А.В. Киседобрев. – М.: Инфра-М, 2018. – 272 с.

7. Когаловский, М.Р. Менеджмент туризма: Туризм и отраслевые системы: Учебник / М.Р. Когаловский. – М.: Финансы и статистика, 2002. – 272 с.

8. Колодий Н.А. Экономика ощущений и впечатлений в туризме и менеджменте: Учебное пособие / Н.А. Колодий. – Люберцы: Юрайт, 2016. – 326 с.

9. Ларкина Н.Г. Шпаргалки: Менеджмент в туризме / Н.Г. Ларкина. – Рн/Д: Феникс, 2013. – 94 с.

10. Скобкин С.С. Менеджмент в туризме: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр, НИЦ Инфра – М, 2013. – 448 с.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ОП

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Формы и методы оценки результатов освоения МДК
ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения	– составленный план работы; – методы и критерии эффективности; – бальная оценка эффективности работы организаций; – оценка эффективности проектов совершенствования системы управления человеческими ресурсами	тестовые задания, устный опрос, письменный опрос, ситуационные задания, практические задания, выступление с сообщениями, докладами, рефератами, кейсы
ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных	– распределенные полномочия; – составленная структура управления по заданным параметрам; – разработанная схема мотивации	устный опрос, письменный опрос, ситуационные задания, практические задания, выступление с сообщениями, докладами, рефератами, кейсы
ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию.	– оформленная отчетно-плановая документация; – демонстрация навыков работы с оргтехникой	тестовые задания, устный опрос, письменный опрос, ситуационные задания, практические задания, задачи, выступление с сообщениями, докладами, рефератами
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	– аргументированность решения выбора специальности; – четкость определения конкретной цели своей профессиональной деятельности; – активное посещение учебных занятий и практики, консультаций; – качество и скорость выполнения заданий внеаудиторной самостоятельной работы с	тестовые задания, устный опрос, письменный опрос, ситуационные задания, практические задания, задачи, выступление с сообщениями, докладами,

	обязательной и дополнительной литературой по плану преподавателя; – активность внесения предложений, рекомендаций при выявлении проблем в межличностных отношениях в сфере гостеприимства; – активность принятия участия в выступлениях на семинарских занятиях по обсуждению проблем в профессионально-деловом общении	рефератами
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	– логичность разработки плана написания доклада, курсовой, выпускной квалификационной работ и полнота реализации установленного плана; – обоснованность постановки цели и задач, выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач в гостиничном деле; – качество и полнота выполнения заданий; – своевременность сдачи заданий, отчетов; – объективность оценки собственных результатов выполненных заданий	тестовые задания, устный опрос, письменный опрос, ситуационные задания, практические задания, задачи, выступление с сообщениями, докладами, рефератами, кейсы
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	– разумность оценки ситуаций предложенных преподавателем для выполнения заданий и ситуаций, возникающих в процессе обучения; – правильность выбора подходящей для решения проблемы методики; – четкость конкретных практических действий для решения проблем; – организованность совместной работы для успешного решения проблем в ходе работы на уроках и выполнения внеаудиторной самостоятельной работы; – настойчивость при решении поставленной задачи; – скорость принятия решения в нестандартных ситуациях; – аргументированность собственного мнения; – адекватность рассуждений и принятия решений;	тестовые задания, устный опрос, письменный опрос, ситуационные задания, практические задания, задачи, кейсы, проекты

	– креативность, инициативность в ходе теоретического обучения и практики	
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	– обоснованность выбора метода поиска информации, включая правильность поискового образа запроса; – скорость поиска информации; – логичность систематизации информации; – соблюдение установленных колледжем требований к оформлению полученных результатов, и творческая интерпретация полученных результатов	тесты, устный опрос, письменный опрос, ситуационные задания, практические задания, проекты, кейсы
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.	– обоснованность выбора информационной системы в условиях конкретной ситуации осуществления расчетных операций; – правильность создания, редактирования и сохранения документов в ходе выполнения практических заданий с применением информационных технологий; – качество обмена информации в текстовом и графическом режимах с обучающимися, преподавателями; – выявление проблем качества информационных систем, полнота и доступность рекомендаций по указанию путей их решения	письменный опрос, ситуационные задания, практические задания, кейсы, рефераты, доклады
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	– быстрота адаптации в новом коллективе; – грамотность построения конструктивного диалога; – эффективность управления эмоциями; – активность принятия участия в различных групповых проектах	устный опрос, ситуационные задания, практические задания
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	– аргументированность постановки целей и задач; – аргументированность убеждения в правильности предлагаемого решения; – организованность учебного процесса;	устный опрос, письменный опрос, ситуационные задания, практические задания, задачи

	– оперативность координации действий при решении проблем и уровень уверенности в себе; – соблюдение норм и правил, принятых в коллективе; – качественное выполнение обязанностей, предусмотренных Уставом Колледжа для обучающихся	
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	– рациональность планирования и осуществления деятельности по организации внеаудиторных самостоятельных занятий; – обоснованность постановки цели и задач самообразования; – качество, своевременность и полнота выполнения заданий внеаудиторной самостоятельной работы; – адекватность оценки анализа проделанной самостоятельной работы; – обоснованность выбора высшего учебного заведения, факультета для дальнейшего обучения	устный опрос, письменный опрос, ситуационные задания, практические задания, выступление с докладами, кейсы, рефераты, проекты
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	– выполнение действий с применением новых технологий; – проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности	устный опрос, письменный опрос, ситуационные задания, практические задания, выступление с докладами, кейсы, рефераты, проекты