МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ

КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Краснодарского края

**«НОВОРОССИЙСКИЙ КОЛЛЕДЖ СТРОИТЕЛЬСТВА И ЭКОНОМИКИ»**

**(ГАПОУ КК «НКСЭ»)**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

учебной дисциплины «Менеджмент»

для специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»

(базовая подготовка)

2020

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** | **4** |
| 1. **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** | **6** |
| 1. **УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОХРАНА ТРУДА»** | **12** |
| 1. **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** | **14** |

**5. КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ К ТЕМАМ И РАЗДЕЛАМ 15**

**1.****ПАСПОРТ рабочей ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**«Менеджмент»**

**1.1. Область применения программы.**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена (основной профессиональной образовательной программы) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис», базовая подготовка.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использованав дополнительном профессиональном образовании (курсы повышения квалификации и переподготовки), а также для всех форм получения образования: очной, очно-заочной (вечерней) и экстерната, для всех типов и видов образовательных учреждений, реализующих ППССЗ СПО по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис».

**1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** Учебная дисциплина входит в профессиональный цикл как общепрофессиональная дисциплина, ОП.01.

**1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины.**

Студент после изучения дисциплины должен обладать следующими общими (ОК) и профессиональными компетенциями (ПК):

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.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь:**

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

В результате освоения 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.

**1.4. Количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося - **96** часа, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - **64** часов, из них практические занятия - 18 часов;

самостоятельной работы обучающегося - **32** час.

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид учебной работы** | ***Объем***  ***часов*** |
| **Максимальная учебная нагрузка (всего)** | ***96*** |
| **Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)** | ***64*** |
| в том числе: |  |
| **Практические занятия** | ***18*** |
| **Самостоятельная работа обучающегося (всего):** | ***32*** |
| в том числе: |  |
| рефераты по темам: |  |
| Факторы, влияющие на управления. | *2* |
| Современная система взглядов на менеджмент. | *4* |
| Саморазвитие личности как фактор делового успеха | *2* |
| Тейлор и оптимальная форма управления. | *2* |
| Различные другие направления и подходы в менеджменте. | *2* |
| Саморазвитие личности как фактор делового успеха. Развитие интеллектуальных качеств менеджера через решение различных управленческих задач. | *4* |
| По данным картинкам на которых изображена реакция людей с различным темпераментом на смятую шляпу определите тип темперамента. | *2* |
| Влияние делегирования полномочий на развитие и продвижение работника по служебной лестнице. | *4* |
| Коммуникации как связующие процесса управления. | *4* |
| Влияние качеств менеджера (интеллектуальных способностей, черт характера и профессиональных навыков) на грамотное принятие решений. | *4* |
| Влияние фактора риска на деятельность менеджера. | *2* |
| *Итоговая аттестация в форме* ***дифференцированного******зачета*** | |

**2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины** **Менеджмент**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем** | **Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся** | **Объем часов** | | **Уровень освоения** | |
| **Раздел 1**  **Современный менеджмент: сущность и характерные черты.** | | | | | |
| **Тема 1.1**  Понятие управление. Управление в командной и рыночной экономике. | Менеджмент. Цели, задачи менеджмента. Правила эффективного руководства. | *2* | | *2* | |
| **Практическая работа № 1**  Особенности современного менеджмента | *2* | | *2* | |
| **Самостоятельная работа:**  Написание реферата на тему «Факторы, влияющие на управление» | *2* | | *3* | |
| **Тема 1.2**  Роль менеджмента.  Задачи менеджмента. | Организационно человеческий аспект менеджмента. Менеджмент как наука экономическая и социально – психологическая. Функции, сущность и характерные черты современного менеджмента | *2* | | *2* | |
| **Тема 1.3**  Базовое понятие менеджмента – организация. | Общая характеристика организации. Формальные и неформальные организации. Менеджер, его место и роль в организации. | *2* | | *3* | |
| **Практическая работа № 2**  Составить таблицу «Управленческие роли» по Г. Минцбергу» | *2* | | *2* | |
| **Раздел 2**  **Исходные положения менеджмента.** | | | | | |
| **Тема 2.1**  Принципы и методы менеджмента. | Принципы менеджмента. Методы менеджмента. Модели национального менеджмента и особенности подготовки менеджеров. | *2* | | *2* | |
| **Самостоятельная работа:**  Написание реферата на тему «Современная система взглядов на менеджмент». | *4* | | *2* | |
| **Тема 2.2**  Внутренняя и внешняя среда организации | Переменные внутренней среды организации. Люди как важный фактор внутренних переменных организации. | *2* | | *2* | |
| **Самостоятельная работа:**  Написание реферата на тему «Саморазвитие личности как фактор делового успеха» | *2* | | *3* | |
| **Тема 2.3**  Переменные внешней среды организации. | Особенностивнешней среды организации. Среда прямого и косвенного воздействия на организацию. | *2* | | *3* | |
| **Практическая работа № 3. Х**арактеристика внешней среды организации по следующим параметрам: воздействия, сложности и подвижности  Применять знания менеджмента при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности | *2* | | *2* | |
| **Раздел 3**  **Страницы истории менеджмента.** | | | | | |
| **Тема 3.1**  Хронология науки об управлении от древнего мира до современного менеджмента. | Зарождение менеджмента. Школа научного управления. | *2* | | *2* | |
| **Самостоятельная работа:**  Написание реферата на тему «Тейлор и оптимальная форма управления» | *2* | | *3* | |
| **Тема 3.2**  Административное управление. Школа «человеческих» отношений. | Классическая школа менеджмента Анри Файоля. Ф. Тейлор основоположник науки менеджмент. Современный менеджмент – человеческий менеджмент. | *2* | | *2* | |
| **Самостоятельная работа**  Написание реферата на тему «Различные другие направления и подходы в менеджменте» | *2* | | *3* | |
| **Практическая работа № 4.** Современные формы административного управления: количественный и качественный менеджмент.  Применять знания менеджмента при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности | *2* | | *3* | |
| **Раздел 4**  **Основные функции менеджмента.** | | | | | |
| **Тема 4.1**  Цикл менеджмента. Планирование. Сущность и виды планирования. | Функция – объективная составляющая управления. Главные ключевые функции управления. Основные виды планирования и их принципы. | 2 | | *2* | |
| **Самостоятельная работа:**  Написание реферата на тему «Саморазвитие личности как фактор делового успеха», «Развитие интеллектуальных качеств менеджера через решение различных управленческих задач». | 4 | | *3* | |
| **Практическая работа № 5.** Детализация и конкретизация целей. Определение путей достижение целей  Применять знания менеджмента при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности | *2* | | *3* | |
| **Тема 4.2**  Модель стратегического планирования. | Стратегия как набор правил и приемов. Миссия, содержание миссии. Значение миссии для деятельности организации. Сущность стратегического менеджмента: основные понятия, функции и принципы | | *2* | *2* | |
| **Самостоятельная работа:**  Работа с карточками: по картинкам, на которых изображена реакция людей с различным темпераментом на смятую шляпу определите тип темперамента. | | *2* | *2* | |
| **Тема 4.3**  Основные этапы стратегического планирования. | Требования, предъявляемые к целям организации. Факторы, влияющие на стратегию организации. Различные виды стратегий. Корпоративность как основа единства организации. Функции стратегического планирования и методы реализации стратегического плана | | *2* | *3* | |
| **Раздел 5**  **Организация. Делегирование полномочий.** | | | | | |
| **Тема 5.1**  Разработка структуры организации. Различные типы организационных структур | Деление организации по горизонтали на блоки. Процесс определения должностных обязанностей. Бюрократические и адаптивные организационные структуры. | | 2 | | 2 |
| **Практическая работа № 6.** Составьте схему организационной структуры вашего предприятия»  Применять знания менеджмента при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности | | 2 | | 2 |
| **Тема 5.2**  Делегирование полномочий. | Определение основных направлений развития организации. Факторы, влияющие на процесс делегирования. | | *2* | | *2* |
| **Самостоятельная работа:**  Написание реферата на тему «Влияние делегирования полномочий на развитие и продвижение работника по служебной лестнице». | | *4* | | *3* |
| **Раздел 6**  **Мотивация.** | | | | | |
| **Тема 6.1**  Понятие мотивация. Эволюция понимания проблемы мотивации. | Мотивация как процесс побуждения людей. Различные способы воздействия на людей. Взгляды экономистов 18, 19, 20 веков на проблемы мотивации. | | *2* | | *2* |
| **Тема 6.2**  Различные теории мотивации. | **Различные теории мотивации.**  Иерархическая теория Абрахамо Маслоу. | | *2* | | *2* |
| **Теория ожиданий Виктора Врума. Модель Портера – Лоулера.** | | *2* | | *2* |
| **Практическая работа № 7.** Использование мотивации в практике менеджмента  Применять знания менеджмента при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности | | *2* | | *3* |
| **Самостоятельная работа:**  Написание реферата на тему «Коммуникации как связующие процесса управления» | | *4* | | *3* |
| **Раздел 7**  **Контроль.** | | | | | | |
| **Тема 7.1**  Сущность, виды и этапы контроля. | Контроль как важная функция менеджмента. Проблема обратной связи в контроле. Формы и виды контроля. Этапы, виды и правила контроля | | *2* | | *2* | |
| **Практическая работа № 8.** Поведенческие аспекты контроля.  Применять знания менеджмента при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности | | *2* | | *2* | |
| **Раздел 8**  **Принятие решений.** | | | | | | |
| **Тема 8.1**  Решение как важная функция менеджмента. | Проблемы связанные с принятием решения. Деление решений по признакам. Принципы лежащие в основе принятия решения. | | *2* | | *2* | |
| **Практическая работа № 9.** Моделирование решений управленческой проблемы по заданным параметрам.  - ситуация принятия решения  - время принятия решения  - ресурсы необходимые для принятия решения  - альтернативные варианты | | *2* | | *2* | |
| **Тема 8.2**  Процесс принятия решения. Этапы принятие решений. | Диагностика проблемы. Формулирование ограничений и критериев для принятия решений. Процесс принятия и реализации управленческих решений | | *2* | | *2* | |
| **Самостоятельная работа:**  Написание реферата на тему «Влияние качеств менеджера (интеллектуальных способностей, черт характера и профессиональных навыков) на грамотное принятие решений». | | *4* | | *3* | |
| **Раздел 9**  **Руководство организацией как социальной системой.** | | | | | | |
| **Тема 9.1**  Неформальные группы и управления ими. | **Неформальные группы и управления ими.**  Группа руководителя. Рабочая группа. Характерные черты неформальной организации. Выгоды для руководителя от неформальной организации. Этика делового общения | | *2* | | *2* | |
| **Тема 9.2**  Лидерство, руководство, власть. | Фактор влияния руководителя на подчиненных как один из важнейших. Различные виды власти. Стиль руководства как манера поведения. Различные стили управления. Этика делового общения | | *2* | | *2* | |
| **Тема 9.3**  Природа конфликта в организации. | Причины возникновения конфликтов. Различные виды конфликтов. Модель процесса развития конфликта. Способы управления конфликтом. Стресс. | | *2* | | *2* | |
| **Самостоятельная работа:**  Написание реферата на тему «Влияние фактора риска на деятельность менеджера» | | *2* | | *3* | |
| **Дифференцированный зачет** | **Итоговый опрос** | | *2* | | *3* | |
| **Всего:** | | | **96** | |  | |

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 УЧЕБНОЙ дисциплины**

**3.1.Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета менеджмента и управленческой психологии.

**Оборудование учебного кабинета:**

- таблицы;

- обучающие карточки;

- комплект тестов и заданий;

- учебная и методическая литература;

**Технические средства обучения:**

* компьютер;
* монитор;
* мультимедийная доска;
* интерактивная доска;
* наглядные демонстрационные материалы;
* точка доступа в интернет.

**3.2. Информационное обеспечение обучения**

**Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

**Основная литература:**

1 Дорофеева, Л. И. Менеджмент: учебное пособие / Л. И. Дорофеева. — 2-е изд. — Саратов : Научная книга, 2019. — 191 c.

2 Мальшина Н.А. Менеджмент в сервисе [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Мальшина Н.А.— Электрон. текстовые данные.— Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019.— 252 c.

3 Управление персоналом : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Менеджмент организации» и «Управление персоналом» / П. Э. Шлендер, В. В. Лукашевич, В. Д. Мостова [и др.] ; под редакцией П. Э. Шлендер. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 319 c.

**Дополнительная литература:**

4 Кабушкин, Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов : Учебное пособие. - М. : Кнорус, 2016. -416 с.

5 Беляев, Ю. М. Инновационный менеджмент : учебник / Ю. М. Беляев. — Москва: Дашков и К, Южный институт менеджмента, 2013. — 220 c.

6 Новиков, В. С. Менеджмент в туризме : учебное пособие / В. С. Новиков. — Москва : Книгодел, МАТГР, 2006. — 166 c.

7 Эриашвили, Н. Д. Основы менеджмента : учебник для студентов вузов, обучающихся по экономическим специальностям / Н. Д. Эриашвили ; под редакцией В. В. Лукашевич, И. В. Бородушка. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. — 271 c.

**Перечень Интернет-ресурсов**

1. <http://минобрнауки.рф/> – Образовательный сайт;
2. <http://www.edu.ru/> – Образовательный сайт;
3. <http://www.aup.ru/> – Административно-управленческий портал;
4. <https://iq.hse.ru/management> – Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики»;
5. <http://ecsocman.hse.ru/> – Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент»;
6. <https://hr-portal.ru/> – HR-Portal: Сообщество HR-Менеджеров;
7. <http://managementlib.ru/books/> – «Менеджмент – библиотека для управленца»;
8. <http://www.panor.ru/> - Издательский дом «Панорама». Наука и Практика. Индустрия гостеприимства и торговли
9. <http://www.hotelexecutive.ru/> - Искусство гостеприимства. Медиа-ресурс для владельцев, управляющих и специалистов гостиничного бизнеса
10. <http://www.horeca.ru/> - Портал индустрии гостеприимства и питания

**4. Контроль и оценка результатов освоения Дисциплины**

**Контроль и оценка** результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий , тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, презентаций.

|  |  |
| --- | --- |
| **Результаты обучения**  **(освоенные умения, усвоенные знания)** | **Формы и методы контроля и оценки результатов обучения** |
| *1* | *2* |
| **Умения:** |  |
| Применять знания менеджмента при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности; | Тестовые задания  Практические задачи |
| **Знания:** |  |
| Функции, сущность и характерные черты современного менеджмента; | Составление схем и таблиц по различным видам управленческих решений |
| Процесс принятия и реализации управленческих решений; | Тестирование.  Индивидуальные задания. |
| Сущность стратегического менеджмента: основные понятия, функции и принципы; | Тестовые задания.  Практические задачи. |
| Способы управления конфликтами; | Практическое задание |
| Функции стратегического планирования и методы реализации стратегического плана; | Тестовые задания. |
| Этапы, виды и правила контроля; | Практические задачи по контролю. |
| Этика делового общения. | Практическое задание. |
| **Итоговая аттестация** | **Дифференцированный зачет** |

# **5. КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ К ТЕМАМ И РАЗДЕЛАМ**

**1.** Какие основные переменные в организации следует учитывать руководству?

**2.** Почему руководство обязано осознавать взаимосвязь внутренних

переменных?

**3.** Каковы компоненты социотехнической системы?

**4.** Какие профессиональные и личные качества работника определяют

поведение человека в организации?

**5.** Чем характер отличается от темперамента?

**6.** Каково различие между средой прямого воздействия и средой косвенного

воздействия?

**7.** Определите характеристики внешней среды?

**8.** Какие, по вашему мнению, внешние факторы будут благоприятствовать

привлечению иностранных фирм на российский рынок?

**9.** Что включает в себя понятие «менеджмент» и почему необходимо

управление?

**10.** В чем особенности менеджмента как науки?

**11.** Почему наряду с высокой квалификацией менеджмент должен обладать

особыми личными качествами?

**12.** Какие иные виды разделения труда менеджеров вам известны?

**13.** Что такое принципы и методы управления?

**14.** В чем отличие управленческого труда от других его видов?

**15.** Сравните понятия «предприниматель», «менеджер», «бизнесмен»?

**16.** Дайте определение организации и перечислите ее основные

характеристики?

**17.** Какие требования к профессиональной компетенции менеджера вы считаете

основным и почему?

**18.** Каковы отношения между следующими понятиями: цели, задачи и люди?

**19.** Что такое сфера контроля?

**20.** Следует ли менеджеру учитывать психологические особенности

работников? Почему?

**21.** Почему руководству следует оценивать влияние изменений общего

состояния экономики на деятельность организации?

**22.** В чем особенности подготовки менеджеров в Японии и США?

**23.** Что общего между японской и американской моделями менеджмента?

**24.** Для чего нужна формулировка общей цели организации?

**25.** Что такое тактика, стратегия организации?

**26.** Что такое мотивация?

**27.** Какую роль в мотивации играют вознаграждения?

**28.** Сравните понятия «экономическая эффективность» и «социальная

эффективность»?

**29.** В чем состоит сущность коммуникаций в менеджменте?

**30.** Какова структура процесса коммуникаций?