

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ  
ПОЛИТИКИ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ  
«УСТЬ-ЛАБИНСКИЙ СОЦИАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
ОП. 01 Менеджмент  
для специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

2018 г.

## ОДОБРЕНА

на заседании УМО преподавателей  
социально-экономического профиля  
Протокол от «30» 08 2018 г. № 1  
Председатель УМО

 Т.В. Волобуева



УТВЕРЖДЕНА

Директор

 2018 г.

А.А. Филоновский

## РАССМОТРЕНА


на заседании педагогического совета  
Протокол от «31» 08 2018 г. № 1

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.11 Гостиничный сервис - Приказ Министерства образования и науки РФ от 07.05.2014 № 475, зарегистр. в Минюсте РФ 26.06.2014 № 32876; укрупнённая группа 43.00.00 Сервис и туризм.

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Краснодарского края «Усть-Лабинский социально-педагогический колледж»

## Разработчик:

Волобуева Т.В. преподаватель ГБПОУ КК УСПК  
Квалификация по диплому: Профессиональное  
обучение (Экономика и управление)

  
(подпись)

## Рецензенты:

Колченко О.В., преподаватель ГБПОУ КК УСПК  
Квалификация по диплому: Профессиональное  
обучение (Экономика и управление)

  
(подпись)

Беседина О.Е. директор ООО «Спецформа-Т»  
Квалификация по диплому: экономист

  
(подпись)

**СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>4</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>6</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>14</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>16</b>

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.01 МЕНЕДЖМЕНТ

## 1.1. Область применения рабочей программы

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

**1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

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

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

- применять знания менеджмента при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности;
- *применять ситуационный, системный и процессный подходы менеджмента в разрешении конкретных ситуаций;*
- *составлять схемы организационных структур предприятия;*
- *разрабатывать кадровую политику гостиничного предприятия.*
- *применять основные этапы деятельности организации по разработке и реализации системы стимулирования сотрудников;*
- *анализировать кризисные ситуации предприятия и разрабатывать стратегии;*
- *соблюдать этикет телефонных переговоров.*

В результате освоения учебной 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;
- организацию деятельности кадровой службы;
- этапы, виды и правила контроля;
- этику делового общения;
- *ситуационный, системный и процессный подходы в менеджменте;*
- *организация как объект менеджмента;*

- *организационные структуры управления в гостиницах;*
- *мотивация и стимулирование, теории мотивации;*
- *понятие конфликта;*
- *организацию обслуживания гостей, бронирования номеров, приём и размещение гостей.*

**1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося 123ч., в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 82 ч.;

самостоятельной работы обучающегося 41ч.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объём учебной дисциплины и виды учебной работы

<b>Вид учебной работы</b>	<b><i>Объём часов</i></b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	123
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	82
в том числе:	
практические занятия	22
контрольные работы	
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	41
<b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта</b>	

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объём часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<p><b>Раздел 1</b> Функции, сущность и характерные черты современного менеджмента</p> <p>Тема 1.1 Субъект и объект управления</p>	<p>Содержание учебного материала</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Понятие организации. Внутренняя и внешняя среда организации.</li> <li>2 Основные переменные внутренней среды организации.</li> <li>3 Факторы и характеристика внешней среды.</li> <li>4 Взаимосвязь основных элементов процесса управления</li> </ol> <p>Подходы к определению понятия «менеджмент».</p> <p><b>Самостоятельная работа обучающихся.</b> Подготовить сообщение по теме: «Зарубежный опыт менеджмента (Германия, Япония, США)»</p>	4	1 1 1 1
<p><b>Тема 1.2</b></p> <p><i>Ситуационный, системный и процессный подходы в менеджменте</i></p>	<p>Содержание учебного материала</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 <i>Этапы применения ситуационного подхода. Системная концепция. Открытая, закрытая система. Подсистема.</i></li> <li>2 <i>Процессный подход в структуре бизнес-процессов.</i></li> </ol> <p><b>Практическое занятие №1.</b></p> <p><i>Применение системного и процессного подходов в разрешении конкретных ситуаций</i></p> <p><i>Применение ситуационного подхода в разрешении конкретных ситуаций</i></p> <p><b>Самостоятельная работа обучающихся.</b> Подготовить сообщение на тему: «Современные подходы в менеджменте»</p>	1,5	
<p><b>Раздел 2</b></p> <p><b>Организационные структуры управления в сфере гостиничного</b></p>		2	1 1

<b>бизнеса</b>			
Тема 2.1. Организация как объект менеджмента	Содержание учебного материала		
	1	Основные функции управления. Цикл менеджмента.	2
	2	Цели и задачи управления организациями различных организационно-правовых форм.	1
	<b>Самостоятельная работа обучающихся.</b> Доклад на тему: «Формирование схем структур управления с указанием их особенностей, преимуществ и недостатков»		1,5
Тема 2.2 Организационные структуры управления в гостиницах	Содержание учебного материала		
	1	Понятие и виды организационных структур управления.	1
	2	Факторы, влияющие на организационную структуру гостиницы.	1
	3	Основные службы гостиничного предприятия.	4
	4	Характеристика административной службы, службы бронирования, службы приёма и размещения.	1
	<b>Практическое занятие №2.</b>		
	Характерные особенности организационных структур предприятий различных форм собственности		1
	Характерные особенности организационных структур гостиничного предприятия		1
	<b>Самостоятельная работа обучающихся.</b> Анализ схем различных организационных структур управления гостиничным предприятием.		3
Тема 2.3 Организация деятельности кадровой службы	Содержание учебного материала		
	1	Понятие кадровой службы и её функции.	1
	2	Руководитель кадровой службы.	1
	3	Формирование кадровой политики организации.	1
	4	Направления и виды кадровой политики	1
	<b>Практическое занятие №3.</b>		
	Инструменты кадровой политики		1
	Разработка кадровой политики гостиничного предприятия.		1
	<b>Самостоятельная работа обучающихся.</b> Таблица «Способы поиска, отбора, адаптации персонала организации».		1,5
<b>Раздел 3 Функции менеджмента</b>			
Тема 3.1 Мотивация и стимулирование	Содержание учебного материала		
	1	Понятие мотивации и мотивационного цикла. Первичные и	1



	<i>вторичные потребности.</i>			
	2	<i>Вознаграждение. Внутреннее, внешнее вознаграждение. Классификация стимулов. Принципы стимулирования.</i>	2	1
		<b>Самостоятельная работа обучающихся.</b> Составить таблицу «Элементы мотивационных программ»	1,5	
		Содержание учебного материала		
Тема 3.2 Теории мотивации	1	<i>Теории мотивации. Содержательные теории мотивации: Теория потребностей А. Маслоу, теория потребностей МакКлеланда, двухфакторная теория Герцберга.</i>	2	1
	2	<i>Процессуальные теории мотивации: теория ожиданий, теория справедливости, Модель Портера-Лоулера.</i>		1
		<b>Практическое занятие №4.</b>		
		<i>Методы мотивации персонала гостиничного предприятия</i>	1	
		<i>Применение основных этапов деятельности организации по разработке и реализации системы стимулирования сотрудников.</i>	1	
		<b>Самостоятельная работа обучающихся.</b> Письменно проанализировать особенности стимулирования в индустрии туризма (таблица).	1,5	
		Содержание учебного материала		
Тема 3.3 Этапы, виды и правила контроля	1	Контроль: его принципы и виды.	2	1
	2	Эффективность контроля. Контролинг.		1
		<b>Самостоятельная работа обучающихся.</b> Письменно проанализировать предложенный текст и ответить на вопросы (предложить собственные варианты решения проблем).	1,5	
		Содержание учебного материала		
Тема 3.4 Организация контроля качества услуг и обслуживания в индустрии туризма	1	Система контроля в гостиничном бизнесе.	2	1
	2	Направления деятельности по оценке и контролю качества услуг и обслуживания в гостиницах.		1
		<b>Практическое занятие №5.</b>		
		Процесс осуществления контроля на предприятии и условия его эффективности	1	
		Организация и контроль работы персонала при обслуживании гостей в процессе проживания	1	
		<b>Самостоятельная работа обучающихся.</b> Доклад на тему «Особенности контроля в сфере гостиничных услуг»	1,5	

<p><b>Раздел 4 Процесс принятия и реализации управленческих решений</b></p>			
<p>Тема 4.1</p>		<p>Содержание учебного материала</p>	
<p>Управленческое решение.</p>		<p>1 Управленческое решение. Стадии управленческого решения</p>	1
		<p>2 Правила принятия управленческих решений</p>	1
		<p><b>Самостоятельная работа обучающихся.</b> Подготовить доклады на тему «Использование современных технологий при разработке управленческого решения».</p>	1,5
<p>Тема 4.2 Методы</p>		<p>Содержание учебного материала</p>	
<p>принятия решения и</p>		<p>1 Понятие и сущность управленческих решений</p>	1
<p>их реализация</p>		<p>2 Методы принятия и реализации управленческих решений на основе математического моделирования: экспертные методы</p>	1
		<p>3 Неэкспертные методы принятия и реализации управленческих решений</p>	1
		<p>4 Методы принятия и реализации управленческих решений на основе творческого мышления: психологические методы.</p>	1
		<p><b>Практическое занятие №6.</b></p>	
		<p>Принятие решений в практике управления гостиничным бизнесом</p>	1
		<p>Определение последовательности действий при принятии и реализации конкретных решений.</p>	1
		<p><b>Самостоятельная работа обучающихся.</b> Построить схему «Процесс принятия решения»</p>	3
<p><b>Раздел 5 Сущность стратегического менеджмента: основные понятия, функции и принципы</b></p>			
<p>Тема 5.1 Сущность</p>		<p>Содержание учебного материала</p>	
<p>стратегического</p>		<p>1 Миссия и цели предприятия.</p>	1
<p>менеджмента</p>		<p>2 Понятие стратегии. Классификация стратегий предприятий гостиничной индустрии.</p>	1

	3	Методы стратегического анализа		1
	4	Эталонные и базисные стратегии.		1
	<b>Самостоятельная работа обучающихся.</b> Заполнить таблицу «Методы стратегического анализа»		2	
	Содержание учебного материала			
Тема 5.2 Функции и принципы стратегического менеджмента	1	Функции стратегического управления	4	1
	2	Основные этапы стратегического управления		1
	3	Принципы стратегического управления		1
	4	Эффективность стратегического управления в гостиничном бизнесе		1
	<b>Самостоятельная работа обучающихся.</b> Заполнить таблицу «Формулировка миссии, девиза или рекламного слогана»		2	
Раздел 6 Функции стратегического планирования и методы реализации стратегического плана				
	Содержание учебного материала		3	
	1	Планирование. Цель планирования. Этапы планирования.		1
	2	Сущность стратегического планирования.		1
Тема 6.1 Стратегическое планирование	3	Сущность и структура процесса стратегического планирования, характеристика его основных этапов		1
	Содержание учебного материала			
	1	Анализ внешней среды. Анализ сильных и слабых сторон.		1
	2	Анализ альтернатив.		1
Тема 6.2 Методы реализации стратегического плана	3	Выбор, реализация и оценка стратегий.		1
	<b>Практическое занятие №7.</b>			
	<i>Анализ кризисной ситуации гостиничного предприятия.</i>		1	
	<i>Выработка стратегии в кризисной ситуации.</i>		1	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся.</b> Анализ таблицы «Стратегические цели турфирм и гостиниц»		4	
Раздел 7 Способы управления конфликтами				

Тема 7.1 Понятие конфликта	Содержание учебного материала		2	
	1	Конфликт. Источники конфликта: конфликтная ситуация и инцидент.		
	2	Виды и причины конфликтов.		
Тема 7.2 Управление конфликтами	Содержание учебного материала		2	
	1	Способы управления конфликтами. Самооборона. Сотрудничество.		
	2	Последствия конфликтов		
Раздел 8 Организация обслуживания в гостиницах	Самостоятельная работа обучающихся. Составление схемы «Основные пути предупреждения стрессовых ситуаций»		2	
Тема 8.1 Обслуживание гостей. Бронирование номеров	Содержание учебного материала		2	
	1	Основные этапы обслуживания гостей.		
	2	Типы бронирования. Способы бронирования. Виды заявок и действия по ним. Отчёт по бронированию.		
	Практическое занятие №8.			
		Разработка и составление письма-заявки на бронирование номера.		
		Составление письма-подтверждения бронирования.		
Тема 8.2 Приём и размещение гостей	Содержание учебного материала		4	
	1	Основные функции и состав персонала службы приёма и размещения.		
	2	Заключение договора об оказании гостиничных услуг		
	3	Порядок расчёта оплаты за проживание.		
	4	Автоматизированная обработка данных в службе приёма и размещения		
Практическое занятие №9.		1		
Составление карточки (анкеты) проживающего; разрешения на поселение. Заполнение счёта за проживание				
Заполнение визитной карточки (карты гостя)				
Составление акта о порче имущества гостиницы		1		

	<b>Самостоятельная работа обучающихся.</b> Разработка и составление договора об оказании гостиничных услуг	4	
Тема 8.3. Обслуживание гостей в период проживания в гостинице	Содержание учебного материала		
	1 Дополнительные услуги в гостинице и обслуживающий персонал в униформе	2	1
	2 Работа с жалобами клиентов.		1
	<b>Практическое занятие №10.</b>		
	<i>Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.</i>	1	
	<i>Основные правила ведения телефонных переговоров</i>	1	
<b>Раздел 9 Этика делового общения</b>			
Тема 9.1 Значение делового общения и его формы.	Содержание учебного материала		
	1 Деловое общение. Беседы. Правила построения деловой беседы.		1
	2 Совещание. Классификация деловых совещаний. Планирование проведения деловых совещаний.	2	1
	<b>Самостоятельная работа обучающихся.</b> Изучение правил проведения совещаний.	5	
Тема 9.2 Этика делового общения	Содержание учебного материала	2	
	1 Сущность этики делового общения		1
	2 Принципы и этические нормы делового общения		1
	<b>Практическое занятие №11.</b>		
	Профессионально-служебная этика сервисной деятельности. Служебный этикет работников сервисной деятельности	1	
	Дифференцированный зачёт	1	
<b>ВСЕГО</b>		123	

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета «Менеджмент и управление персоналом».

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- фонды контрольных работ;
- тестовые задания;
- папки-накопители с раздаточным материалом;
- компакт-диски (электронные учебники).

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением и мультимедиа проектор.

#### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

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

Основные источники:

1. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: Учебное пособие. – М.: ИЦ «Академия», 2009.
2. Гребцова В.Е. Менеджмент: Учебное пособие — Ростов-на-Дону: Феникс, 2008.
3. Герчикова И.Н. Менеджмент: Учебник. - М., 2009.
4. Драчева Е.Л., Юликов Л.И. Менеджмент: Учебное пособие — М.: ИЦ «Академия»: Мастерство, 2010.
5. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах: Учебное пособие. – М.: ИЦ «Академия», 2010.
6. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2010.
7. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: Учебник. – М.: ИЦ «Академия», 2010.
8. Менеджмент: Учебное пособие для студентов учреждений сред. проф. образования/ Е.Л. Драчёва, Л.И. Юликов – 4-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2012.
9. Папирян Г.А. Менеджмент в индустрии гостеприимства: отели и рестораны. Учебное пособие для – М., 2010.
10. Пищулов В.М. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: Учебное пособие. – М.: ИЦ «Академия», 2010.

## Дополнительные источники:

1. Браймер Роберт А. Основы управления в индустрии гостеприимства. – М., 2011.
2. Виханский О.С, Наумов А.И. Менеджмент: Учебник — М.: Гардарика, 2011.
3. Виханский О.С, Наумов А.И. Практикум по курсу « Менеджмент» / Под ред. А.И. Наумова. — М.: Гардарика, 2009.
4. Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма. Учебник. – Минск: Новое знание, 2009.

## Справочная литература:

1. Менеджмент: Экзаменационные ответы. Серия «Сдаём экзамены». - Ростов-на-Дону: «Феникс», 2012.
2. Теория организации: Электронный справочник / Серия «Управление»: Сергиев Посад. - 2011.
3. Принятие решений: Электронный справочник / Серия «Управление»: Сергиев Посад. - 2011.

## Интернет-ресурсы:

1. //http://rha.ru - Международная гостиничная ассоциация (МГА)
2. //http://unwto.org/ru - World Tourism Organization UNWTO (Всемирная туристская организация)
3. //http://www.rustourunion.ru/ - Российский союз туриндустрии
4. //http://www.ratanews.ru/ - Ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии

## 3.3 Требования к организации образовательного процесса

Организация образовательного процесса по учебной дисциплине осуществляется в соответствии с рабочим учебным планом, программой дисциплины, с расписанием занятий; с требованиями к результатам освоения дисциплины: компетенциями, практическому опыту, умениям и знаниям.

В процессе освоения программы используются активные и интерактивные формы проведения занятий с применением электронных образовательных ресурсов: деловые игры, разрешение проблемных ситуаций и т.д. в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций студентов.

Студентам обеспечивается возможность формирования индивидуальной траектории обучения, в рамках программы дисциплины организуется самостоятельная работа студентов под управлением преподавателя и предоставляется консультационная помощь. Обучение по учебной дисциплине завершается промежуточной аттестацией в форме дифференцированного зачёта.

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
1	2
<b>Умения:</b>	
применять знания менеджмента при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности	<i>Оценка выполнения практической работы по заполнению необходимой документации</i>
разрабатывать кадровую политику организации	<i>Оценка выполнения практической работы по разработке кадровой политике гостиничного предприятия</i>
управлять службой бронирования: организация рабочего места службы бронирования; владение технологией ведения телефонных переговоров	<i>Оценка разработки и составления письма-заявки на бронирование номера, составления письма-подтверждения бронирования в ходе проведения практического занятия №8. Оценка внеаудиторной самостоятельной разработки сценариев для проведения ролевой игры; оценка ролевой игры в ходе проведения практического занятия №10 «Основные правила ведения телефонных переговоров»</i>
осуществлять приём, размещение и выписку гостей: организация рабочего места службы приёма и размещения; контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору)	<i>Оценка письменной практической работы по составлению карточки (анкеты) проживающего; разрешения на поселение; заполнение счёта за проживание; заполнение визитной карты (карты гостя); составление акта о порче имущества гостиницы в ходе проведения практического</i>



	<i>занятия №9. Анализ правильности составления договора об оказании гостиничных услуг при осуществлении внеаудиторной самостоятельной работы</i>
организовывать и контролировать работу персонала при обслуживании гостей в процессе проживания: контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей	<i>Анализ результатов практической работы №10</i>
<b>Знания:</b>	
функции, сущность и характерные черты современного менеджмента	<i>Анализ результатов практических работ №1, №2, проверка выполнения контрольной работы</i>
процесс принятия и реализации управленческих решений	<i>Анализ результатов практической работы №6</i>
сущность стратегического менеджмента: основные понятия, функции и принципы	<i>Внеаудиторная самостоятельная работа к теме 5.2</i>
способы управления конфликтами	
функции стратегического планирования и методы реализации стратегического плана	<i>Анализ результатов практической работы №7, проверка выполнения контрольной работы</i>
организация деятельности кадровой службы	<i>Анализ результатов практической работы № 3</i>
этапы, виды и правила контроля	<i>Анализ результатов практической работы №5, проверка выполнения контрольной работы</i>
этику делового общения	<i>Анализ результатов практической работы №11</i>

### Анализ реализуемых компетенций.

Наименование ОК и ПК	Наименование темы	Формы реализации компетенции
<p><b>Менеджер должен общими компетенциями, включающими в себя способность ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес</b></p>	<p>Тема 1.1 Субъект и объект управления  Тема 1.2 Ситуационный, системный и процессный подходы в менеджменте  Тема 2.1 Организационные структуры управления в гостиницах  Тема 2.2 Организация деятельности кадровой службы  Тема 3.1 Мотивация и стимулирование  Тема 3.2 Теории мотивации  Тема 3.3 Этапы, виды и правила контроля  Тема 3.4 Организация контроля качества услуг и обслуживания в индустрии туризма  Тема 4.1 Управленческое решение.  Тема 4.2 Методы принятия решения и их реализация  Тема 5.1 Сущность стратегического менеджмента  Тема 5.2 Функции и принципы стратегического менеджмента  Тема 6.1 Стратегическое планирование  Тема 6.2 Методы реализации стратегического плана  Тема 7.1 Понятие конфликта  Тема 7.2 Управление конфликтами  Тема 8.1 Обслуживание гостей.  Бронирование номеров  Тема 8.2 Приём и размещение гостей  Тема 8.3. Обслуживание гостей в период проживания в гостинице  Тема 9.1 Значение делового общения и его формы</p>	<p>Выполнение домашних заданий, внеаудиторной самостоятельной работы;  выполнение практических заданий, написание контрольных работ.</p>

	Тема 9.2 Этика делового общения	
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	Тема 2.1 Организационные структуры управления в гостиницах Тема 3.3 Этапы, виды и правила контроля Тема 3.4 Организация контроля качества услуг и обслуживания в индустрии туризма Тема 4.1 Управленческое решение. Тема 4.2 Методы принятия решения и их реализация Тема 5.1 Сущность стратегического менеджмента Тема 6.1 Стратегическое планирование Тема 6.2 Методы реализации стратегического плана Тема 8.1 Обслуживание гостей. Бронирование номеров Тема 8.2 Приём и размещение гостей Тема 8.3. Обслуживание гостей в период проживания в гостинице Тема 9.2 Этика делового общения	Выполнение домашних заданий, внеаудиторной самостоятельной работы; выполнение практических заданий, написание контрольных работ
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	Тема 4.1 Управленческое решение. Тема 4.2 Методы принятия решения и их реализация	Выполнение домашних заданий, внеаудиторной самостоятельной работы; выполнение практических заданий, написание контрольных работ
ОК 4. Осуществлять поиск и	Тема 4.1 Управленческое решение. Тема 4.2 Методы принятия решения и	Выполнение домашних

использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	их реализация Тема 5.1 Сущность стратегического менеджмента Тема 5.2 Функции и принципы стратегического менеджмента Тема 6.1 Стратегическое планирование Тема 6.2 Методы реализации стратегического плана	заданий, внеаудиторной самостоятельной работы; выполнение практических заданий, написание контрольных работ
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	Тема 8.2 Приём и размещение гостей Тема 8.3. Обслуживание гостей в период проживания в гостинице	Выполнение практических и домашних заданий
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Тема 7.1 Понятие конфликта Тема 7.2 Управление конфликтами Тема 9.1 Значение делового общения и его формы Тема 9.2 Этика делового общения	Выполнение домашних заданий, внеаудиторной самостоятельной работы; выполнение практических заданий, написание контрольных работ
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчинённых), за результат выполнения заданий	Тема 3.3 Этапы, виды и правила контроля Тема 3.4 Организация контроля качества услуг и обслуживания в индустрии туризма Тема 4.1 Управленческое решение. Тема 4.2 Методы принятия решения и их реализация	Выполнение домашних заданий, внеаудиторной самостоятельной работы; выполнение практических заданий, написание

		контрольных работ
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	Тема 1.1 Субъект и объект управления Тема 1.2 Ситуационный, системный и процессный подходы в менеджменте Тема 2.1 Организационные структуры управления в гостиницах	Выполнение домашних заданий, внеаудиторной самостоятельной работы; выполнение практических заданий, написание контрольных работ
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	Тема 8.1 Обслуживание гостей. Бронирование номеров Тема 8.2 Приём и размещение гостей Тема 8.3. Обслуживание гостей в период проживания в гостинице	Выполнение практических и домашних заданий
ОК 10. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей)	Тема 1.1 Субъект и объект управления Тема 1.2 Ситуационный, системный и процессный подходы в менеджменте	Выполнение домашних заданий, выполнение практических заданий, написание контрольных работ
<b>Менеджер должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими основным видам профессиональной деятельности</b> ПК 1.1. Принимать	Тема 8.1 Обслуживание гостей. Бронирование номеров	Выполнение практических и домашних заданий

заказ от потребителей и оформлять его		
ПК 1.2. Бронировать и вести документацию	Тема 8.1 Обслуживание гостей. Бронирование номеров	Выполнение практических и домашних заданий
ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании	Тема 8.1 Обслуживание гостей. Бронирование номеров	Выполнение практических и домашних заданий
ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах	Тема 8.2 Приём и размещение гостей	Выполнение практических и домашних заданий
ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг	Тема 8.2 Приём и размещение гостей	Выполнение практических и домашних заданий
ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг	Тема 8.2 Приём и размещение гостей	Выполнение практических и домашних заданий
ПК 2.5. Производить расчёты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей	Тема 8.2 Приём и размещение гостей	Выполнение практических и домашних заданий
ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены	Тема 8.2 Приём и размещение гостей	Выполнение практических и домашних заданий
ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу	Тема 8.3. Обслуживание гостей в период проживания в гостинице	Выполнение практических и домашних заданий

<p>обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений</p>		
<p>ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service)</p>	<p>Тема 8.3. Обслуживание гостей в период проживания в гостинице</p>	<p>Выполнение практических и домашних заданий</p>
<p>ПК 3.3. Вести учёт оборудования и инвентаря гостиницы</p>	<p>Тема 8.3. Обслуживание гостей в период проживания в гостинице</p>	

## РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу дисциплины ОП.01 Менеджмент  
по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис  
выполненную преподавателем Волобуевой Т.В.

Рабочая программа разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

В результате изучения программного материала обучающиеся овладеют знаниями и умениями по вопросам: 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; организацию деятельности кадровой службы; этапы, виды и правила контроля; этику делового общения. Уметь применять знания менеджмента при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности; разрабатывать кадровую политику организации; управлять службой бронирования; осуществлять приём, размещение и выписку гостей; организовывать и контролировать работу персонала при обслуживании гостей в процессе проживания.

Содержание рабочей программы состоит из паспорта учебной программы, структуры и содержания учебной дисциплины, условий реализаций и контроля и оценки результатов освоения учебной дисциплины. В программе представлен тематический план, включающий: наименование разделов и тем, максимальную учебную нагрузку, количество часов, отведенных на лекционную, практическую и самостоятельную работу студентов. Тематический план программы состоит из 9 разделов: функции, сущность и характерные черты современного менеджмента; организационные структуры управления в сфере гостиничного бизнеса; функции менеджмента; процесс принятия и реализации управленческих решений; сущность стратегического менеджмента: основные понятия, функции и принципы; функции стратегического планирования и методы реализации стратегического планирования; способы управления конфликтами; организация обслуживания в гостиницах, этика делового общения. В содержании каждого раздела представлены объем знаний, умений, навыков, выделены основные термины и обозначения, соответствующие действующим стандартам.

Оптимальное сочетание теоретических и практических занятий обеспечивает реализацию цели дисциплины: приобретение студентами знаний в области управления. Тематика практических работ соответствует содержанию рабочей программы и требованиям подготовки выпускника по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Целесообразность распределения по видам занятий и трудоемкости в часах: распределение часов в рабочей программе определяется значимостью и насыщенностью темы новыми терминами и понятиями, предназначенными для усвоения изучаемой дисциплины.

Содержание рабочей программы стилистически выдержано, написано научным языком, использована соответствующая экономико-управленческая терминология. При составлении рабочей программы автором определены



междисциплинарные связи, обращено внимание на разнообразие видов занятий, видов и форм контроля знаний и умений студентов.

В современных условиях развития управленческой деятельности рецензируемая учебная дисциплина позволяет подготовить высококвалифицированных специалистов по гостиничному сервису, которые в практической деятельности могут грамотно применить знания в области эффективного управления. Поэтому можно отметить, что содержание рабочей программы соответствует современному уровню развития науки, техники и производства.

Рецензируемая рабочая программа содержит все необходимые элементы рекомендуемой структуры, и рекомендуется в качестве практического документа при изучении дисциплины «Менеджмент».

Заключение:

Рабочая программа по дисциплине ОП.01 Менеджмент может быть использована для обеспечения основной (профессиональной) образовательной программы по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Рецензент: Беседина О.Е. директор ООО «Спецформа-Т»

« 04 » 08 2018г



## РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу дисциплины ОП.01 Менеджмент  
по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис  
выполненную преподавателем Волобуевой Т.В.

Рабочая программа разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

В результате изучения программного материала обучающиеся овладеют знаниями и умениями по вопросам: 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; организацию деятельности кадровой службы; этапы, виды и правила контроля; этику делового общения. Уметь применять знания менеджмента при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности; разрабатывать кадровую политику организации; управлять службой бронирования; осуществлять приём, размещение и выписку гостей; организовывать и контролировать работу персонала при обслуживании гостей в процессе проживания.

Содержание рабочей программы состоит из паспорта учебной программы, структуры и содержания учебной дисциплины, условий реализаций и контроля и оценки результатов освоения учебной дисциплины. В программе представлен тематический план, включающий: наименование разделов и тем, максимальную учебную нагрузку, количество часов, отведенных на лекционную, практическую и самостоятельную работу студентов. Тематический план программы состоит из 9 разделов: функции, сущность и характерные черты современного менеджмента; организационные структуры управления в сфере гостиничного бизнеса; функции менеджмента; процесс принятия и реализации управленческих решений; сущность стратегического менеджмента: основные понятия, функции и принципы; функции стратегического планирования и методы реализации стратегического планирования; способы управления конфликтами; организация обслуживания в гостиницах, этика делового общения. В содержании каждого раздела представлены объем знаний, умений, навыков, выделены основные термины и обозначения, соответствующие действующим стандартам.

Оптимальное сочетание теоретических и практических занятий обеспечивает реализацию цели дисциплины: приобретение студентами знаний в области управления. Тематика практических работ соответствует содержанию рабочей программы и требованиям подготовки выпускника по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис. Следует отметить как положительный факт планирование самостоятельной работы (внеаудиторной) студентов, разнообразные виды и тематика которой, безусловно, окажет положительное влияние на развитие творческих способностей и интереса к избранной специальности.

Содержание рабочей программы стилистически выдержано, написано научным языком, использована соответствующая экономико-управленческая терминология. При составлении рабочей программы автором определены

междисциплинарные связи, обращено внимание на разнообразие видов занятий, видов и форм контроля знаний и умений студентов.

В современных условиях развития управленческой деятельности рецензируемая учебная дисциплина позволяет подготовить высококвалифицированных специалистов по гостиничному сервису, которые в практической деятельности могут грамотно применить знания в области эффективного управления. Поэтому можно отметить, что содержание рабочей программы соответствует современному уровню развития науки, техники и производства.

Рецензируемая программа содержит все необходимые элементы рекомендуемой структуры, и рекомендуется в качестве практического документа при изучении дисциплины «Менеджмент».

Заключение:

Рабочая программа по дисциплине ОП.01 Менеджмент может быть использована для обеспечения основной (профессиональной) образовательной программы по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Рецензент: Колченко О.В., преподаватель ГБПОУ КК УСПК

« 27 » 08 2018г

