

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЁЖНОЙ  
ПОЛИТИКИ НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ  
Государственное бюджетное профессиональное  
образовательное учреждение  
«НИЖЕГОРОДСКИЙ КОЛЛЕДЖ МАЛОГО БИЗНЕСА»**

Рабочая программа учебной дисциплины

**ОП.01 МЕНЕДЖМЕНТ**

для специальностей СПО

43.02.11 Гостиничный сервис

Нижний Новгород

2020 г.

РАССМОТРЕНО  
цикловой комиссией  
сервиса и туризма

Председатель:

 С.А. Саманова

Протокол № \_11\_ от 21.05.2021 г.

УТВЕРЖДАЮ

И.о. директора

  
А.С. Евтеев



21 мая 2021 г.

Разработчик:

преподаватель ГБПОУ НКМБ

С.А. Саманова



## СОДЕРЖАНИЕ

1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.01	
МЕНЕДЖМЕНТ .....	3
1.1. Область применения программы .....	3
1.2 Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы .....	3
1.3 Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины .....	3
1.4 Перечень формируемых компетенций.....	4
2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	6
2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы .....	6
2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.01 Менеджмент .....	7
3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ .....	11
3.1 Требования к материально-техническому обеспечению .....	11
4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ....	13

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

## **1.1. Область применения программы**

Рабочая программа учебной дисциплины ОП. 01 Менеджмент 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**

Учебная дисциплина ОП. 01 Менеджмент составляет профессиональный учебный цикл, общепрофессиональная дисциплина.

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

В результате освоения учебной дисциплины ОП. 01 Менеджмент, обучающийся должен

### **уметь:**

применять знания менеджмента при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности;

### **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 Перечень формируемых компетенций**

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней

устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения

профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения

профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования

профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с

коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать

их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Быть готовым к смене 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.

## 2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	201
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	134
в том числе:	
практические занятия	44
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	67
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	

## 2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.01 Менеджмент

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторных и практических занятий, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень усвоения
1	2	3	4
<b>Тема 1 Понятие и сущность менеджмента</b>		<b>14</b>	
	Понятие менеджмента. История развития менеджмента	2	2
	Содержательные составляющие менеджмента. Принципы и методы, подходы в управлении	2	2
	Научные школы. Современные подходы в менеджменте	2	2
	Особенности современного менеджмента	2	2
	Практическая работа №1 Анализ школ управления	2	3
	Практическая работа № 2 Сравнительная характеристика методов управления	2	3
	Практическая работа № 3 Особенности современного менеджмента.	2	3
<b>Тема 2 Организация и ее среда</b>		<b>16</b>	
	Понятие и общие характеристики организации	2	2
	Понятие внешней среды организации, основные составляющие	2	2
	Понятие внутренней среды организации	2	2
	Методы исследования внешней и внутренней среды	2	2
	Иерархические организационные структуры	2	2
	Органические организационные структуры	2	
	Практическая работа № 4 Анализ внешней и внутренней среды организации	2	3
	Практическая работа № 5 Составление и анализ организационной структуры гостиницы	2	3
<b>Тема 3</b>		<b>12</b>	



<b>Планирование деятельности организации</b>	Планирование как функция управления	2	2
	Виды планирования	2	2
	Стратегическое планирование	2	2
	Анализ и инструменты стратегического планирования	2	2
	Практическая работа № 6 Исследование сильных и слабых сторон, возможностей и угроз предприятия в изменяющихся условиях	2	3
	Практическая работа № 7 SWOT – анализ организации	2	3
<b>Тема 4 Мотивация персонала</b>		<b>10</b>	
	Мотивация и ее виды	2	2
	Содержательные теории мотивации	2	2
	Процессуальные теории мотивации	2	2
	Практическая работа № 8 Сравнительный анализ теорий мотивации	2	3
	Практическая работа № 9 Составление анкеты для изучения мотивации персонала	2	3
<b>Тема 5 Этапы, виды и правила контроля</b>		<b>10</b>	
	Понятие «контроль». Этапы и виды контроля.	2	2
	Технология и правила контроля.	2	2
	Итоговая документация по контролю.	2	2
	Практическая работа №10 Составление схемы контроля	2	3
	Практическая работа № 11 Решение ситуационных и практических задач. Итоговая контрольная работа	2	3
<b>Тема 6 Информация в менеджменте</b>		<b>6</b>	
	Понятие коммуникаций в управлении	2	
	Коммуникационные каналы. Трансактный анализ.	2	
	Практическая работа № 12. Коммуникации в менеджменте	2	

<b>Тема 7 Этика делового общения</b>		<b>14</b>	
	Деловое общение. Правило ведения бесед и совещаний	2	2
	Факторы повышения эффективности делового общения	2	2
	Правила ведения телефонных переговоров	2	2
	Управленческие решения	2	2
	Методология принятия управленческих решений	2	2
	Практическая работа №13 Эффективное общение	2	3
	Практическая работа № 14 Принятие управленческих решений	2	3
<b>Тема 8 Руководство организацией как социальной системой</b>		<b>14</b>	
	Сущность понятий «Лидерство» и «Власть». Природа власти.	2	2
	Основные концепции лидерства. Делегирование полномочий	2	2
	Виды власти. Понятие стилей руководства	2	2
	Характеристика руководителя. Портрет менеджера	2	2
	Практическое занятие № 15 Анализ концепций лидерства	2	3
	Практическое занятие № 16 Сущность делегирования полномочий	2	3
	Практическое занятие № 17 Стили управления организацией	2	3
<b>Тема 9 Конфликты и стрессы</b>		<b>14</b>	
	Понятие «конфликт». Классификация конфликтов. Стадии конфликтов	2	2
	Причины конфликтов	2	2
	Методы управления конфликтами. Последствия конфликтов	2	2
	Сущность стресса. Сущность стресса	2	2
	Методы снятия стресса	2	2
	Практическое занятие № 18 Анализ управления конфликтами	2	3
	Практическое занятие № 19 Анализ природы стрессов и их устранение	2	3
<b>Тема 10 Организационная культура</b>		<b>6</b>	
	Понятие и структура организационной культуры	2	2
	Содержание и развитие организационной культуры	2	2

	Практическая работа № 20 Подходы к измерению организационной культуры	2	3
<b>Тема 11 Управление персоналом организации</b>		<b>16</b>	
	Трудовые ресурсы, персонал, трудовой потенциал	2	2
	Кадровая политика. Антикоррупционные положения в организации.	2	2
	Подбор персонала. Методы подбора персонала.	2	2
	Адаптация персонала.	2	2
	Обучение персонала	2	2
	Оценка персонала	2	2
	Практическая работа №21 Виды обучения персонала	2	3
	Практическая работа № 22 Эффективное управление персоналом	2	3
	<b>Дифференцированный зачет</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
	<b>Итого</b>	<b>134</b>	

### 3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1 Требования к материально-техническому обеспечению

Реализация программы предполагает наличие учебного кабинета менеджмента и управления персоналом.

Оборудование кабинета менеджмента и управления персоналом: мультимедийное оборудование: интерактивная доска SMART Board, проектор мультимедийный, персональный компьютер преподавателя.

Оборудование рабочих мест: столы ученические, стулья ученические, стол преподавателя, стул преподавателя.

Другое оборудование: доска ученическая, информационный стенд.

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Кнышова Е.Н. Менеджмент. М.: Инфра- М, 2015
2. Полевая М.В. Управление персоналом в гостиничном сервисе. М.: Академия, 2014  
[www.academia-moscow.ru](http://www.academia-moscow.ru).-ЭБС «Академия»

Дополнительные источники:

1. Можаяева Н.Г., Рыбачек Г.В. Гостиничный сервис. М.: Инфра- М, 2013

Основные источники:

1. Драчева Е.Л., Юликов Л.И. Менеджмент: Учеб. пособ для студ учреждений сред профобразования.-М.:Мастерство, 2006-288 с.
2. Кнышова Е.Н. Менеджмент. Учебное пособие- М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2015.-304 с.

Дополнительные источники:

1. Виханский О.С., Наумов А.И. Менеджмент: человек, стратегия, организация, процесс. Учебник. – 3-у изд.- м.: Экономистъ, 2006. - 670с.
2. Веснин В.Р. Менеджмент : учеб. — 3-е изд., перераб. и доп. — М.: ТК Велби, Изд-во Проспект, 2006. - 504 с.
3. Казначевская Г.Б. Менеджмент. Учебное пособие / Изд – е 3 – е - Ростов н/ Д : «Феникс», 2007. – 352 с.

4. Кнышова Е.Н. Менеджмент. Учебное пособие- М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2015.- 304 с.
5. Семенов А.К. , Набоков В.И. Основы менеджмента Практикум – 2- е изд. испр. и доп.- М.: Издательско – торговая корпорация «Дашков и К\*» 2007 г. – 476 с.
6. Уткин Э.А. , Драчева Е. Л Сборник ситуационных задач, деловых и психологических игр, тестов, контрольных заданий, вопросов для самопроверки по курсу «Менеджмент». — М.: Финансы и статистика, 2001. — 192 с

Периодические издания:

Журнал: «Менеджмент и маркетинг»

Журнал: «Менеджер»

Журнал: «Менеджмент в России и за рубежом»

Журнал: «Менеджмент и кадры: психология управления, соционика и социология»

Журнал: «Менеджмент качества»

Журнал: «Менеджмент сегодня»

Интернет-ресурсы:

Бизнес-портал AUP.Ru: **менеджмент и маркетинг** в бизнесе

[www.ru.wikipedia.org](http://www.ru.wikipedia.org)

## 4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины ОП.01 Менеджмент, осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, самостоятельной работы, практических или производственных ситуаций, деловых игр. Оценка качества освоения учебной программы включает текущий контроль успеваемости, промежуточную аттестацию по итогам освоения дисциплины.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме дифференцированного зачета.

Результаты обучения	Критерии оценки	Формы и методы оценки
<p>должен <b>уметь</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Осуществлять планирование, деятельности службы гостиницы и взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;</li> <li>– Определять цели деятельности структурного подразделения и пути их достижения;</li> <li>– Разработка программы мероприятий по облегчению процесса адаптации сотрудников в гостинице;</li> <li>– Планирование качественных и количественных потребностей гостиницы</li> </ul>	<p><b>Тестирования:</b></p> <p>85-100% выполненных заданий – <b>оценка «5» (отлично)</b></p> <p>70-85% выполненных заданий – <b>оценка «4» (хорошо)</b></p> <p>55-70% выполненных заданий - <b>оценка «3» (удовлетворительно)</b></p> <p>Меньше 55% - <b>оценка «2» (плохо)</b></p> <p><b>Устного, письменного опроса, практического задания</b></p> <p><b>Оценка «отлично»</b></p> <p>Знание полное, исчерпывающее (в границах учебной программы).</p> <p><b>Оценка «хорошо»</b> Знание полное, но некоторые</p>	<p>Форма оценивания: устный опрос.</p> <p>Метод оценивания: Беседа.</p> <p>Форма оценивания: устный опрос.</p> <p>Метод оценивания: собеседование.</p> <p>Форма оценивания: практическое задание.</p> <p>Метод оценивания: тестирование</p> <p>Форма оценивания: практическое задание: отчет (презентация).</p> <p>Форма оценивания: письменный опрос.</p> <p>Метод оценивания: выполнение контрольных заданий.</p> <p>Форма оценивания: практическое задание.</p>

<p>в трудовых ресурсах;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Осуществлять организацию и координацию деятельности службы гостиницы, и взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;</li> <li>– Владеть методами стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности;</li> <li>– Выявлять и анализировать потребности и мотивы деятельности персонала структурного подразделения, разрабатывать рекомендации по мотивации к труду с учетом индивидуальных потребностей;</li> <li>– Выявлять и применять наиболее эффективные методы воздействия на персонал структурного подразделения;</li> <li>– Оценивать социально – психологические показатели коллектива;</li> </ul>	<p>сложные или существенные факты забыты или пропущены.</p> <p><b>Оценка</b></p> <p><b>«удовлетворительно»</b></p> <p>Знание основного и существенного, но неполное. Знание и понимание с допущением существенных неточностей, некоторая поверхностность, существенно снижающая понимание. Ошибки в логических связях, затруднения в способе обоснования.</p> <p>Недостаточное знание понятий и существенные затруднения в применении необходимых терминов.</p> <p><b>Оценка</b></p> <p><b>«неудовлетворительно»</b></p> <p>Неполное знание, путаница, неспособность к припоминанию.</p> <p>Изложение знаний без понимания смысла.</p>	<p>Метод оценивания – экспертное наблюдение</p> <p>Форма оценивания: практическое задание</p> <p>Метод оценивания: составление схем, кластеров.</p> <p>Форма оценивания: практическое задание: отчет (презентация).</p> <p>Форма оценивания: письменный опрос.</p> <p>Метод оценивания: выполнение контрольных заданий.</p> <p>Метод оценивания – экспертная оценка</p>
--	--	---

<ul style="list-style-type: none"> <li>– Выявлять психологическую совместимость членов коллектива;</li> <li>– Определять стили влияния руководителя на подчиненных и оптимальных путей построения их взаимоотношений;</li> <li>– Владеть навыками разработки и проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных;</li> <li>– Владеть навыками делового общения, проведения совещаний трудового коллектива отдела (службы);</li> <li>– Владеть навыками проведения интервью с кандидатами на вакантную должность;</li> <li>– Разрабатывать конкретные мероприятия по выбору форм обучения, составление планов карьеры, развитию компетенции.</li> </ul> <p>должен <b>знать</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Планирование: понятие, значение, формы, стадии, классификация. Роль</li> </ul>		
---	--	--



<p>планирования в деятельности структурного подразделения гостиничного предприятия. Виды планов.</p> <p>– Адаптация персонала: понятие, виды, основные мероприятия. Программа адаптации новых сотрудников. Испытательный срок.</p> <p>– Понятия: персонал, управление персоналом. Управление персоналом: цели, функции, принципы. Категории персонала гостиницы и требования, предъявляемые к нему. Человеческий фактор в гостиничной деятельности. Роль корпоративной культуры в организации работы персонала гостиницы. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции.</p> <p>– Кадровое планирование: сущность, цели и задачи. Определение потребности в персонале.</p>		
---	--	--

<p>Нормирование, учет, определение потребности, расходы на персонал</p> <p>– Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. Содержание и виды полномочий и ответственности.</p> <p>Пределы полномочий.</p> <p>Сущность делегирования.</p> <p>Организация труда: цели, задачи, принципы.</p> <p>Разделение труда в гостиничных предприятиях: формы и виды. Сущность и виды нормирования труда.</p> <p>Организационные структуры управления: понятие, принципы построения, требования, предъявляемые к ним.</p> <p>Структурные подразделения, звенья и ступени управления, горизонтальное и вертикальное разделение труда в гостиничных предприятиях.</p> <p>Взаимосвязи служб,</p>		
---	--	--

<p>звеньев и уровней гостиничного предприятия. Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления.</p> <p>– Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейно-штабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура отеля.</p> <p>– Мотивация труда на предприятиях гостиничной сферы. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда персонала в организациях гостиничного бизнеса. Мотивационный процесс. Теории мотивации персонала гостиничного</p>		
---	--	--

<p>предприятия.</p> <p>Особенности стимулирования и мотивации персонала гостиниц и других средств размещения.</p> <p>Формы материальной и нематериальной мотивация персонала различных служб гостиниц. Особенности обеспечения лояльности персонала гостиничного предприятия.</p> <p>– Методы управления: классификацию, особенности воздействия на персонал экономических, организационно – распорядительных и социально – психологических методов. Алгоритм проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных</p> <p>Лидерство и власть. Понятие и природа лидерства.</p> <p>Формальное и неформальное лидерство.</p> <p>Теории лидерства</p> <p>Личностные качества успешного руководителя</p>		
--	--	--

<p>подразделения. Власть и влияние: понятие, формы, источники. Баланс власти. Стили руководства: понятие, классификация, виды. Факторы, влияющие на формирование стиля управления. Эффективность различных стилей управления.</p> <p>– Конфликты: понятие, виды, причины, методы управления конфликтными ситуациями. Конфликтологию малой группы Стрессы: понятие, причины возникновения, способы предупреждения.</p> <p>– Деловое общение. Управленческое общение: понятие, роль, формы, функции, назначение. Этика делового общения. Условия эффективного общения. Особенности и правила ведения деловых бесед, совещаний и переговоров. Техника телефонных переговоров. Теория межличностного и делового общения,</p>		
--	--	--

<p>переговоров.</p> <p>- Обучение сотрудников: цели, виды, формы и методы обучения, используемые в гостиничном бизнесе в России и за рубежом. Оценка эффективности обучения персонала в гостиницах. Профессионально – должностное продвижение и построение карьеры в в гостиничном бизнесе. Принципы формирования кадрового резерва.</p>		
--	--	--