



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины **МЕНЕДЖМЕНТ**

специальность 43.02.11 Гостиничный сервис

факультет Туристского сервиса

форма обучения очная цикл дисциплин ОП.01

Общая трудоемкость (в академических часах)	42 часа
в том числе по формам обучения:	очная
аудиторных из них:	28 часов
лекций	12 часов
практических	16 часов
в т.ч. интерактивных	16 часа
самостоятельных на подготовку к зачету	14 часов
Форма промежуточной аттестации	
Дифференцированный зачет	5 семестр



Рабочая программа составлена на основании ФГОС и учебного плана МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича на кафедре менеджмента и социально-экономических дисциплин факультета туризма и гостеприимства

Составитель рабочей учебной программы
доцент, к.э.н. Ш.С. Зикирова

УТВЕРЖДЕНО на заседании кафедры менеджмента и социально-экономических дисциплин

Протокол заседания от «30» августа 2016 г. № 1

Заведующий кафедрой С.К. Тарчоков

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета туристского сервиса Т.Г. Пахомова

Руководитель Центра менеджмента качества Е.А. Шкабура

Начальник методического отдела Е.В. Яковлева



1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью учебной дисциплины является формирование общих и профессиональных компетенций обучающихся, характеризующих этапы освоения образовательной программы, и формирование у студентов базовой системы знаний и практических навыков в области эффективного менеджмента предприятия гостиничного хозяйства, планирования деятельности, современных подходов к управлению, совершенствования деятельности предприятия туристической индустрии.

Задачи дисциплины - приобретение знаний, умений и навыков, обеспечивающих достижение планируемых результатов по виду деятельности: организация обслуживания в гостиницах, туристских комплексах и других средствах размещения.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ППССЗ

В структуре программы подготовки специалистов среднего звена учебная дисциплина ОП.01 «Менеджмент» относится к циклу общепрофессиональных дисциплин ОП.

Содержательно она закладывает основы знаний и умений для освоения последующих дисциплин: «Основы индустрии гостеприимства», «Основы конфликтологии», а также успешного прохождения производственной практики

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

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

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, 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



В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

знать:

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

уметь:

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

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ ПО ВИДАМ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы	по формам обучения
	очное
Аудиторные занятия (всего)	28
в том числе:	
- лекции	12
- практические и семинарские занятия	16
Самостоятельная работа студентов - всего	14
в том числе:	
- подготовка сообщений, докладов, рефератов	2
- решение ситуационных задач, контрольных заданий	4
- подготовка к интерактивным занятиям, деловым играм	4
- работа с литературой, источниками сети Интернет	4
Вид промежуточной аттестации	зачет
Общая трудоемкость (в часах)	42

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование темы	Содержание
Раздел 1. «Концептуальные основы современного менеджмента»		
1.1	История управленческой мысли	Исторические предпосылки возникновения управленческой мысли. Классификация и характеристика научных направлений и школ менеджмента.
1.2	Система менеджмента организации	Понятие «менеджмент» и «управление». Основные элементы процесса управления. Понятие «организация». Научные подходы к менеджменту. Основные принципы менеджмента. Виды менеджмента. Цели, функции менеджмента. Методы и стили менеджмента.
1.3	Стратегия и тактика в	Сущность стратегического управления и его характеристика.



	менеджменте	Формирование стратегического видения, установление целей и ее разработка. Реализация стратегии. Постановка и реализация тактических планов компании. Особенности управления в гостиницах.
1.4	Организационные структуры управления организации	Централизация и децентрализация. Делегирование полномочий и ответственности. Понятие и виды организационных структур управления. Принципы построения организационной структуры управления и этапы ее совершенствования.
Раздел 2. «Организационное поведение»		
2.1	Организационное поведение и эффективность организации	Поведение как категория. Теории поведения человека в организации. Эффективность организации. Личность в организации. Ролевое поведение в организации. Группа и групповое поведение в организации. Власть, влияние, лидерство.
2.2	Мотивация в современном менеджменте	Цели и задачи мотивации персонала. Основные теории мотивации. Методы и инструменты мотивации персонала.
2.3	Контроль как функция менеджмента	Понятие и виды контроля. Система контроллинга. Организация контроля качества услуг и обслуживания в гостиничном бизнесе.
2.4	Система самоменеджмента и ее использование в организациях	Модель менеджера в современных условиях. Требования, предъявляемые к менеджеру. Система самоменеджмента и ее основные элементы. Направления деятельности по повышению личной эффективности менеджера.

5.2. Распределение часов по темам и видам занятий

Для очной формы обучения

№ п.п.	наименование разделов и тем	лекции	практические и семинарские занятия	из них:		самостоят. работа студентов	ВСЕГО часов по теме
				интерактивные занятия	контрольные работы, зачеты		
1	«Концептуальные основы современного менеджмента»	6	8	8	-	6	20
1.1	История управленческой мысли	2	2	2	-	1	5
1.2	Система менеджмента организации	2	2	2	-	1	5
1.3	Стратегия и тактика в менеджменте	1	2	2	-	2	5
1.4	Организационн	1	2	2	-	2	5



	ые структуры управления организации						
2	«Организационное поведение»	6	8	8	2	8	22
2.1	Организационное поведение и эффективность организации	1	2	2	-	2	5
2.2	Мотивация в современном менеджменте	1	2	2	-	2	5
2.3	Контроль как функция менеджмента	2	2	2	-	2	6
2.4	Система самоменеджмента и ее использование в организациях	2	2	2	2	2	6
Общая трудоемкость (час)		12	16	16	2	14	42

6. ИНТЕРАКТИВНЫЕ ЗАНЯТИЯ

Тема интерактивного занятия	Объем (час)	Форма проведения	Используемые методики, педагогические технологии
1.1 История управленческой мысли	2	Дискуссии	- работа в малых группах - устная презентация - технология дебатов
1.2 Система менеджмента организации	2	Ролевая игра	Работа в малых группах Ролевая симуляция
1.3 Стратегия и тактика в менеджменте сфере управленческой деятельности	2	Дискуссии	- работа в малых группах - устная презентация - технология дебатов



1.4 Организационные структуры управления организации	2	Дискуссии	- работа в малых группах - устная презентация - технология дебатов
2.1 Организационное поведение и эффективность организации	2	Дискуссии	- работа в малых группах - устная презентация - технология дебатов
2.2 Мотивация в современном менеджменте	2	Ролевая игра	Работа в малых группах Ролевая симуляция
2.3 Контроль как функция менеджмента	2	Дискуссии	- работа в малых группах - устная презентация - технология дебатов
2.4 Система самоменеджмента и ее использование в организациях	2	Ролевая игра	Работа в малых группах Ролевая симуляция
Итого	16		

7. ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ И ЗАДАНИЙ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

7.1. Примерная тематика курсовых работ (проектов)

Курсовое проектирование не предусмотрено учебным планом

7.2. Темы рефератов

1. Основные виды менеджмента
2. Отличительные черты научной школы менеджмента
3. Отличительные черты административной школы менеджмента
4. Отличительные черты поведенческой школы менеджмента
5. Коммерческие и не коммерческие организации
6. Анализ внешней среды организации
7. Имидж организации
8. Значение миссии организации
9. Основные виды управленческих стратегий и их особенности
10. Классификация управленческих решений.
11. Методы коллективной разборки управленческих решений.
12. Метод Дельфи (*Delphi Method*).
13. Метод синектики (*Sinectics*).
14. Значение бизнес-плана для организации
15. Отличие общей структуры организации от управленческой структуры
16. Анализ и сравнение управленческих структур
17. Подходы к проектированию управленческих структур
18. Значение контроля в управлении организациями
19. Личность и коллектив в управлении организациями
20. Требования к руководителю организаций
21. Значение лидерства в управлении
22. Мотивация персонала организаций
23. Теории содержания мотивации
24. Теория иерархии потребностей А. Маслоу
25. Теория ERG К. Альдерфера.
26. Теория приобретенных потребностей Д. МакКлелланда.
27. Двухфакторная модель Ф. Герцберга.
28. Теории процесса мотивации.



29. Теория ожиданий В. Врума.
30. Теория постановки целей Э. Локка.
31. Теория равенства С. Адамса.
32. Модель Портера-Лоулера.
33. Концепция партисипативного управления.
34. Экономические и неэкономические мотивы деятельности людей.
35. Стимулирование и его виды
36. Управленческие конфликты в организациях
37. Положительная роль конфликтов в организации
38. Значение делового общения в деятельности организаций
39. Значение инноваций в деятельности организаций
40. Управление рисками в организациях
41. Внешние связи и возможности менеджмента
42. Сущность контроллинга в менеджменте.
43. Принципы и процессы контроля.
44. Модель контроля затраты-прибыль

7.3. Контрольные работы, практикумы

Контрольная работа 1.

Тестовые задания 1

1. Понятия «менеджмент» и «управление» соотносятся между собой следующим образом:

1. Эти понятия тождественны, так как в переводе на русский язык менеджмент обозначает «управление»;
2. Менеджмент является лишь разновидностью управления, имея с ним общие черты и видовые отличия;
3. Понятие «менеджмент» включает лишь те процессы, которые связаны с деятельностью человека;
4. Управление связано только с деятельностью человека
5. Понятие «менеджмент» может быть использовано и в отношении технических систем нет правильного ответа

2. Соотнесите понятие и определение

1. компетентность	1. установление и строгое соблюдение определенных правил, положений, указанных, основанных не на произволе лиц, наделенных властью, а на объективных закономерностях, присущих научной организации труда
2. регламентация	2. проблема совершенствования организации труда в управлении производственным коллективом должна решаться всесторонне, то есть с учетом всех ее аспектов: организационных и правовых, кибернетических и технических, экономических и социальных
3. специализация	3. работа коллектива не может быть успешной, если состав, задачи и функции постоянно меняются
4. специализация	4. построения, при которых за каждым структурным подразделением предприятия постоянно закрепляются определенные объекты деятельности
5. стабильность	5. взаимное согласование, увязка всех элементов организации труда, устранение противоречий, выявляющих при их совместном, а не изолированном рассмотрении



3. Согласно представлению теоретиков менеджмента практика управления возникла...

1. вместе с возникновением системного подхода;
2. в ходе индустриализации промышленности;
3. вместе с объединением людей в организованные группы, например, племена;
4. вместе с созданием Ф. Тейлором школы научного управления.

4. Первым слово «менеджмент» произнес в публичном выступлении с научным докладом...

1. Гаррингтон Эмерсон;
2. Анри Файоль;
3. Фредерик Тейлор;
4. Генри Таун.

5. Определение принципов управления трудом рабочего на уровне цеха является достижением представителей школы...

1. человеческих отношений;
2. научного управления;
3. административного управления;

6. Существование и развитие школы научного управления охватывает следующий временной период:

1. 1950 г. – до настоящего времени
2. 1920 – 1950
3. 1930 – 1950
4. 1885 – 1920.

7. Вклад какой школы управления заключается в развитии принципов управления, описании функций управления, систематическом подходе к управлению всей организацией:

1. административная школа управления
2. школа человеческих отношений
3. математическая школа
4. школа научного управления

8. Кого следует отнести к представителям школы человеческих отношений в развитии американской теории организации?

1. Г. Форд;
2. Э. Мейо;
3. А. Файоль;

9. Новое научное направление в менеджменте, выделившееся по результатам Хотторнского эксперимента, основано на том положении, что...

1. разработанные рабочие операции и хорошая заработная плата – залог повышения
2. производительности труда;
3. работа по управлению - это определённая специальность;
4. человеческий фактор - основной элемент эффективности организации;
5. постоянное совершенствование технологических операций – залог эффективности организации.

10 Кому первому приписывают первоначальную разработку процессного подхода?

1. Ч. Барнарду;
2. Ф. Тейлору;
3. А. Файолю;
4. М. Веберу.



11 *Глобализация как фактор развития менеджмента характеризуется ...*

1. появлением и развитием массового машинного производства;
2. снижением объемов иностранного инвестирования в экономику стран;
3. значительным увеличением темпов роста прямых иностранных инвестиций;
4. возникновением международных рынков.

12 *Отделение плановой и организационной работы от производственной являются вкладом в развитие управленческой мысли:*

1. школы научного управления
2. школы человеческих отношений
3. бихевиоризма
4. классической школы управления

13. *«Отцом научного управления» часто называют:*

1. А. Файоля – он опубликовал книгу «Общее и промышленное управление», где сформулированы принципы управления, в том числе разделение труда и единство командования
2. Фрэнк и Лилиан Гильбертов – они выделили семнадцать основных микродвижений рабочих, назвав их терблигами; а также они разработали метод анализа микродвижений, в основу которого была положена кинограмма движений рабочего
3. Ф. Тейлора – он пытался обосновать дневную норму рабочего методами хронометража и изучения его трудовых движений
4. Г. Ганта – он создал график, который позволял планировать, распределять и проверять работу. Этот график явился предшественником системы сетевого планирования ПЕРТ, в которой сейчас используют ЭВМ. Он же знаменит своей системой материального стимулирования за выполненное задание

14. *Ситуационный менеджмент помогает выявить взаимосвязи между...*

1. процессным и рациональным подходами к управлению;
2. организационной системой в целом и средой;
3. различными школами менеджмента;
4. организационными подсистемами.

15. *К особенностям российской модели менеджмента относятся...*

1. ограниченная роль трудового коллектива в управлении;
2. всеобщее участие в конечном результате;
3. гарантия занятости и создание обстановки доверительности;
4. ориентация на производство.

16. *В чем состоит вклад классической (административной) школы менеджмента в развитие управленческой мысли?*

1. применение приемов управления межличностными отношениями для повышения степени удовлетворенности и производительности;
2. углубление понимания сложных управленческих проблем благодаря разработке и применению моделей;
3. описание функций управления;
4. развитие принципов управления.

Контрольная работа 2.

Тестовые задания 2



1. ... *подход к управлению предполагает отсутствие единственно верного универсального вида управления для любой ситуации, поэтому менеджеры должны искать различные подходы, которые применяются в различных ситуациях:*

1. процессный
2. ситуационный
3. научный
4. системный

2 ... *подход к анализу организационного поведения предполагает выделение основных элементов "вход-процесс-выход" в рассматриваемой системе и необходимость ее адаптации к условиям системы более высокого уровня, частью которой она является:*

1. процессный
2. ситуационный
3. научный
4. системный

3. *Какие методы традиционно выделяют в менеджменте?*

1. экономические
2. бюрократические
3. административные
4. социально-психологические
5. демократические

4. *Соотнесите принцип управления и его характеристику*

1. Принцип оптимального сочетания централизации и децентрализации в управлении	1. предполагает все более полное познание и использование в практике управления объективно действующих экономических законов
2. Принцип научности управления	2. Умелое использование единоначалия и коллегиальности в управлении, а также широкое привлечение трудящихся к управлению производством
3. Принцип системного подхода к управлению	3. в отличие от других подходов (функционального, аспектного) располагает инструментом взаимной увязки и согласования отдельных групп задач и их решений.
4. Принцип сочетания прав, обязанностей и ответственности	4. заключается в создании многоуровневой системы управления, в которой осуществляется контроль за деятельностью всех звеньев системы на основе обратной связи.
5. Принцип иерархичности и обратной связи	5. предполагает, что все инициативы исходят от свободно действующих экономических субъектов, выполняющих



	управленческие функции в рамках действующего законодательства, но по своему желанию. Свобода хозяйственной деятельности представляется как свобода выбора сферы деятельности, профессии, партнеров.
6. Принцип частной свободы	6. предполагает, что каждый человек в организации наделяется конкретными правами, несет ответственность за выполнение своих обязанностей.

5. Основными функциями менеджмента являются:

1. управление, организация, развитие и мотивация;
2. стимулирование, кодирование, фиксирование;
3. планирование, организация, мотивация, контроль;
4. контроль, командование, достижение целей, мотивация.

6. К основным характеристикам функций управления в менеджменте относится...

1. непредсказуемость результата выполнения работ при реализации функции;
2. значительный объем работ в рамках одной функции;
3. однородность содержания работ в рамках одной функции;
4. обособленность функций друг от друга.

7. Деятельность руководства по активизации работников и побуждение их эффективно трудиться относится к группе _____ функций управления.

1. доминирующих;
2. общих;
3. специальных;
4. частных;

8. Согласно теории менеджмента конкретные или специальные функции управления возникают в результате...

1. принятия нестандартных управленческих решений в конкретной организации;
2. невыполнения основных функций управления;
3. рассогласованности в реализации основных функций управления;
4. наложения основных функций управления на специфику объектов управления.

9. Функция, представляющая собой систему наблюдения и проверки соответствия процесса функционирования управляемой подсистемы принятым решениям, называется:

1. организация;
2. контроль;
3. планирование;
4. коммуникация;

10. Функция, означающая выработку и принятие определенного постановления, письменного или устного, в котором перед объектом управления поставлена та или иная цель, задача называется:

1. организация;
2. контроль;



3. планирование;
4. мотивация.

11. *Функция, обеспечивающая выполнение решения с организационной стороны и создающая такие управленческие отношения, которые бы обеспечивали наиболее эффективные связи между всеми элементами управляемой системы, называется:*

1. мотивация;
2. контроль;
3. планирование;
4. организация.

12. *Сущность функции заключается в том, чтобы персонал фирмы выполнял работу в соответствии с делегированными ему правами и обязанностями - это:*

1. организация;
2. контроль;
3. планирование;
4. мотивация.

13. *Процесс побуждения себя и других к деятельности для достижения личных целей или целей организации – это:*

1. мотивация;
2. распорядительство;
3. руководство;
4. контроль.

14. *В менеджменте упорядоченная совокупность взаимосвязанных элементов, находящихся между собой в устойчивых отношениях, обеспечивающих их развитие и функционирование как единого целого, называется...*

1. управляющей системой;
2. управляемой системой;
3. системой менеджмента;
4. структурой управления организацией.

15. *В менеджменте к составляющим категории «имидж руководителя» **не** относится...*

- 1 - стиль принятия решений
- 2 - внешний вид
- 3 - конфессиональная принадлежность
- 4 - манера говорить, выражать мысли

16. *Усилия менеджера по улучшению своей деятельности в менеджменте обозначаются термином...*

- 1 - «тайм-менеджмент»
- 2 - «PR-менеджмент»
- 3 - «менеджмент-маркетинг»
- 4 - «самоменеджмент»

17. *Ключевым элементом организации личной работы менеджера является...*

- 1 - мониторинг состояния дел в организации
- 2 - организация работы членов подразделений
- 3 - наличие каналов эффективных коммуникаций внутри организации и с внешней средой
- 4 - рациональное использование рабочего времени



18. Согласно теории менеджмента имидж руководителя является определяющим по отношению к ...

- 1 - имиджу организации
- 2 - производительности труда работников
- 3 - деловой репутации сотрудника организации
- 4 - способам решения конфликто

19. Организация рабочего места (кабинета) менеджера как процесс обязательно включает...

- 1 - размещение личных предметов менеджера в рабочей зоне
- 2 - организацию, оборудование зоны коллективного отдыха
- 3 - оптимальное размещение средств связи и сбора информации
- 4 - организацию места отдыха в течение рабочего дня

20. Продуктом труда менеджера является:

- 1 - решение
- 2 - информация
- 3 - полномочия
- 4 - власть

21. Какие способности менеджера можно отнести к социальным:

- 1 - интеллект, память
- 2 - способ мышления, способность анализировать
- 3 - коммуникабельность
- 4 - способность давать оценку
- 5 - способность эффективно использовать рабочее время
- 6 - нет правильного ответа

22. Какое количество рабочего времени руководителя рекомендуется охватить четким планом:

- 1 - до 10 % рабочего времени
- 2 - до 20 % рабочего времени
- 3 - более 50 % рабочего времени
- 4 - менее 50% рабочего времени
- 5 - не регламентируется
- 6 - нет правильного ответа

23. Какой из перечисленных элементов деятельности менеджера можно отнести к творчеству:

- 1 - знакомство с периодикой
- 2 - изучение корреспонденции
- 3 - разработка программ стимулирования персонала
- 4 - проведение совещания
- 5 - делегирование полномочий
- 6 - управление своим рабочим временем

24. Какая функция находится в центре круга самоменеджмента?

- 1 - постановка целей
- 2 - планирование
- 3 - самоконтроль
- 4 - работа с информацией
- 5 - организация трудового процесса

25. Кем прежде всего должен быть менеджер?

- 1 - экономистом



- 2 - специалистом данной отрасли
- 3 - специалистом по управлению
- 4 - социологом
- 5 - психологом

26. *Что такое самоменеджмент?*

- 1 - организация личной работы руководителя
- 2 - способность и возможность системы планировать и организовывать свою деятельность
- 3 - самостоятельность в деятельности менеджера

27. *Распоряжение руководителя "Решите проблему, доложите мне, что Вы намерены предпринять. Если я не возражаю, выполните намеченное" — соответствует варианту делегирования ответственности ...*

- 1 - начальник полностью доверяет подчиненному, его интересует лишь конечный результат
- 2 - начальник относится с уважением к способностям и мнению подчиненного, однако хочет убедиться в правильности решения
- 3 - начальник доверяет подчиненному, но не дает ему действовать без собственного одобрения
- 4 - подчиненный развивает свой потенциал, начальник хочет видеть проблему и лучшее решение
- 5 - максимальные полномочия

28. *Делегирование – это:*

- 1 - выполнение несвойственных функций
- 2 - передача функций планирования деятельности организации;
- 3 - передача задач и полномочий лицу, которое принимает на себя ответственность за их выполнение
- 4 - определение круга задач лицу, которое принимает на себя ответственность за их решение.

29. *Специфическими особенностями управленческого труда являются:*

- 1 - менеджер участвует непосредственно в создании материальных благ и услуг
- 2 - менеджер заключает договоры на поставку ресурсов
- 3 - менеджер разрабатывает планы развития организации
- 4 - менеджер участвует в создании материальных благ и услуг опосредованно, через труд других работников

30. *Что не относится к ключевым компетенциям менеджера:*

- 1 - планирование (постановка целей и задач, определение последовательности действий и предварительный расчет ресурсов)
- 2 - управление подчиненными (формирование организационной структуры, определение позиций каждого, установление системы контроля)
- 3 - осуществление контроля (мониторинг деятельности, выявление проблем и их устранение)
- 4 - организация досуга подчиненных

31. *Что не относится к ключевым компетенциям лидера:*

- 1 - определение направления (общее видение цели, стратегия, формирование организационной культуры)
- 2 - инициирование развития неформальных коммуникаций



- 3 - объединение людей (формирование и управление коммуникацией, создание коалиций, налаживание связей)
- 4 - мотивация и побуждение (стимулирование активности и творчества, поддержание ценностей и эмоций, обучение)

32. Для того чтобы достичь целей, руководитель должен:

- 1 - единолично ставить цели перед группой в целом и каждым ее членом в отдельности
- 2 - делегировать полномочия по определению целей одному - двум своим подчиненным
- 3 - не принимать во внимание никаких советов и предложений со стороны членов группы
- 4 - привлекать к процессу постановки целей всех членов группы
- 5 - проводить обсуждение целей только после того, как они поставлены перед членами группы

33. Большое влияние на формирование системы самоменеджмента оказали исследования, в которых впервые было сформулировано понятие об основных оптимальных телодвижениях трудовых процессов исполнителей:

- 1 - А. Файоля
- 2 - супругов Ф. и Л. Гилбертов
- 3 - А. Смита
- 4 - М. Вебера

34. В практике менеджмента причины тотальной загруженности менеджеров могут заключаться в:

- 1 - делегировании полномочий
- 2 - отсутствии самоменеджмента
- 3 - длительных разговорах по телефону
- 4 - снижении нормы управляемости

7.4. Подготовка к практическим занятиям

Семинар № 1 , тема: «История управленческой мысли».

Форма проведения семинара: практические занятия, дискуссия

Краткое содержание (цель) занятия: изучить сущность, содержание научных направлений в менеджменте.

Предварительная подготовка студентов по вопросам:

1. Исторические предпосылки возникновения управленческой мысли.
2. Классификация научных направлений и школ менеджмента.
3. Характеристика научных направлений и школ менеджмента.
4. Классическое направление менеджмента: школа научного менеджмента, административная школа, бюрократическая школа.
5. Гуманитарное направление менеджмента: школа человеческих отношений, школа наук о поведении.
6. Современные направления менеджмента: школа количественных методов, системный, ситуационный и процессный подходы к менеджменту.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Драчева Е.Л. Менеджмент: учебное пособие. - 9-е изд. - М.: Кнорус, 2012. - 398 с.
2. Белова В.П. Менеджмент и маркетинг в туризме: учебное пособие. Ч. 2. - М.: МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича, 2013. - 149 с.
3. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие. - 2-е изд. - М.: Инфра-М, 2015. - 368 с.



Семинар № 2 , тема: «Система менеджмента организации».

Форма проведения семинара: практические занятия, ролевая игра

Краткое содержание (цель) занятия: изучить сущность, содержание и основные понятия, используемые в менеджменте.

Предварительная подготовка студентов по вопросам:

1. Сущность и задачи управления рыночной экономикой.
2. Воздействие управления на развитие экономики.
3. Субъекты и объекты управления. Управляющее воздействие. Обратные связи.
4. Сущность и необходимость менеджмента.
5. Основные методы, задачи и виды менеджмента.
6. Содержание управленческой деятельности менеджера.
7. Раскройте проявление и применение принципов управления в процессе руководства предприятием.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Драчева Е.Л. Менеджмент: учебное пособие. - 9-е изд. – М.: Кнорус, 2012. – 398 с.
2. Менеджмент в туризме: учебник / С.С. Скобкин. – М.: Ифра-М, 2014. – 448 с.
3. Менеджмент в туризме: учебник / В.П. Киседобреев, О.Н.Кострюкова, А.В.Киседобреев, под ред Е.И. Богданова. – М.: Ифра-М, 2014. – 152 с. – (высшее образование).

Семинар № 3 , тема: «Стратегия и тактика в менеджменте».

Форма проведения семинара: практические занятия, дискуссия

Краткое содержание (цель) занятия: изучить и охарактеризовать принципы стратегического менеджмента и порядок его формирования, знать методы реализации тактических планов компании.

Предварительная подготовка студентов по вопросам:

1. Сущность стратегического управления и его характеристика.
2. Формирование стратегического видения, установление целей и ее разработка.
3. Реализация стратегии.
4. Постановка и реализация тактических планов компании.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Драчева Е.Л. Менеджмент: учебное пособие. - 9-е изд. – М.: Кнорус, 2012. – 398 с.
2. Белова В.П. Менеджмент и маркетинг в туризме: учебное пособие. Ч. 2. – М.: МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича, 2013. – 149 с.
3. Драчева Е.Л. Менеджмент: учебное пособие. - 9-е изд. – М.: Кнорус, 2012. – 398 с.
4. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие. – 2-е изд. – М.: Инфра-М, 2015. – 368 с.

Семинар № 4 , тема: «Организационные структуры управления организации».

Форма проведения семинара: практические занятия, дискуссия

Краткое содержание (цель) занятия: изучить и установить порядок отношений между уровнями полномочий путем централизации и децентрализации управления, а также делегирования полномочий.

Предварительная подготовка студентов по вопросам:

1. Определение централизации и децентрализации.
2. Делегирование полномочий и ответственности.
3. Понятие и виды организационных структур управления.
4. Принципы построения организационной структуры управления и этапы ее совершенствования.

Рекомендуемая литература и источники:



1. Драчева Е.Л. Менеджмент: учебное пособие. - 9-е изд. – М.: Кнорус, 2012. – 398 с.
2. Белова В.П. Менеджмент и маркетинг в туризме: учебное пособие. Ч. 2. – М.: МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича, 2013. – 149 с.
3. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие. – 2-е изд. – М.: Инфра-М, 2015. – 368 с.

Семинар № 5 , тема: «Организационное поведение и эффективность организации».

Форма проведения семинара: практические занятия, дискуссия

Краткое содержание (цель) занятия: изучить теорию поведения человека в сфере управленческой деятельности, знать классификацию видов власти.

Предварительная подготовка студентов по вопросам:

1. Поведение как категория.
2. Теории поведения человека в организации.
3. Эффективность организации.
4. Личность в организации.
5. Ролевое поведение в организации.
6. Группа и групповое поведение в организации.
7. Власть, влияние, лидерство.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Драчева Е.Л. Менеджмент: учебное пособие. - 9-е изд. – М.: Кнорус, 2012. – 398 с.
2. Белова В.П. Менеджмент и маркетинг в туризме: учебное пособие. Ч. 2. – М.: МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича, 2013. – 149 с.
3. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие. – 2-е изд. – М.: Инфра-М, 2015. – 368 с.

Семинар № 6, тема: «Мотивация в современном менеджменте».

Форма проведения семинара: практические занятия, ролевая игра

Краткое содержание (цель) занятия: Сущность и содержание мотивации трудовой деятельности.

Предварительная подготовка студентов по вопросам:

1. Сущность и задачи мотивации трудовой деятельности.
2. Мотивационный процесс.
3. Содержательные теории мотивации: сущность, задачи, основные представители.
4. Процессуальные теории мотивации: сущность, задачи.
5. Иерархия потребностей по Маслоу.
6. Теория потребностей МакКлелланда.
7. Двухфакторная теория Герцберга.
8. Модель мотивации по Вруму.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Драчева Е.Л. Менеджмент: учебное пособие. - 9-е изд. – М.: Кнорус, 2012. – 398 с.
2. Казначевская Г.Б. Менеджмент: учебное пособие для бакалавров. – Ростов н/Д.: Феникс, 2015. – 365 с.
3. Кнышова Е.Н., Белозерова Ю.М. Менеджмент гостеприимства: учебное пособие. – М.: ИНФРА-М, 2013. – 512 с. : ил.
4. Менеджмент в туризме: учебник / С.С. Скобкин. – М.: Ифра-М, 2014. – 448 с.
5. Менеджмент в туризме: учебник / В.П. Киседобреев, О.Н.Кострюкова, А.В.Киседобреев, под ред Е.И. Богданова. – М.: Ифра-М, 2014. – 152 с.

Семинар № 7, тема: «Контроль как функция менеджмента».

Форма проведения семинара: практические занятия, дискуссия

Краткое содержание (цель) занятия: знать механизм системы контроллинга.



Предварительная подготовка студентов по вопросам:

1. Объекты и субъекты контроля.
2. Принципы контроля.
3. Понятие и виды контроля.
4. Требования, предъявляемые к контролю.
5. Система контроллинга.
6. Организация контроля качества услуг и обслуживания в индустрии туризма.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Драчева Е.Л. Менеджмент: учебное пособие. - 9-е изд. – М.: Кнорус, 2012. – 398 с.
2. Казначевская Г.Б. Менеджмент: учебное пособие для бакалавров. – Ростов н/Д.: Феникс, 2015. – 365 с.
3. Кнышова Е.Н., Белозерова Ю.М. Менеджмент гостеприимства: учебное пособие. – М.: ИНФРА-М, 2013. – 512 с. : ил.
4. Менеджмент в туризме: учебник / С.С. Скобкин. – М.: Ифра-М, 2014. – 448 с.
5. Менеджмент в туризме: учебник / В.П. Киседобреев, О.Н.Кострюкова, А.В.Киседобреев, под ред Е.И. Богданова. – М.: Ифра-М, 2014. – 152 с. – (высшее образование).

Семинар № 8, тема: «Система самоменеджмента и ее использование в организациях».

Форма проведения семинара: практические занятия, ролевая игра

Краткое содержание (цель) занятия: закрепить знания по вопросам организации системы самоменеджмента организации.

Предварительная подготовка студентов по вопросам:

1. Модель менеджера в современных условиях.
2. Требования, предъявляемые к менеджеру.
3. Система самоменеджмента и ее основные элементы.
4. Направления деятельности по повышению личной эффективности менеджера.

Рекомендуемая литература и источники:

1. Драчева Е.Л. Менеджмент: учебное пособие. - 9-е изд. – М.: Кнорус, 2012. – 398 с.
2. Казначевская Г.Б. Менеджмент: учебное пособие для бакалавров. – Ростов н/Д.: Феникс, 2015. – 365 с.
3. Кнышова Е.Н., Белозерова Ю.М. Менеджмент гостеприимства: учебное пособие. – М.: ИНФРА-М, 2013. – 512 с. : ил.
4. Менеджмент в туризме: учебник / С.С. Скобкин. – М.: Ифра-М, 2014. – 448 с.
5. Менеджмент в туризме: учебник / В.П. Киседобреев, О.Н.Кострюкова, А.В.Киседобреев, под ред Е.И. Богданова. – М.: Ифра-М, 2014. – 152 с. – (высшее образование).



8. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА И ИНТЕРНЕТ-ИСТОЧНИКИ

а) нормативно-правовые акты

1. Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 03.05.2012) "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации".
2. Постановление Правительства РФ от 25.04.1997 N 490 (ред. от 13.03.2013) "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации".
3. Постановление Правительства РФ от 31 августа 2007 г. N 0100/8935-07-32 «Об особенностях правоприменительной практики, связанной с обеспечением защиты прав потребителей в сфере туристического обслуживания».

б) основная литература

1. Бондаренко В.В. , Юдина В.А.. Менеджмент. Введение в профессию: учебное пособие. – М.: Кнорус, 2015. –
2. Зайцев Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие. - М.: Инфра-М, 2012.

в) дополнительная литература

4. Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства: учебное пособие / М.В. Виноградова, З.И. Панина, М.Л. Ларинова. – 3-е изд. – М.: Дашков и К., 2014. – 280 с.
5. Брашнов Д.Г. Гостиничный сервис и туризм: учебное пособие / Д.Г. Брашнов. – М.: Инфра-М., 2015. – 224 с.
6. Менеджмент в туризме: учебник / С.С. Скобкин. – М.: Инфра-М, 2014. – 448 с.
7. Романов В.А. Основы индустрии гостеприимства: учебное пособие / Д.А. Осипов, Д.И. Елканова, Е.В. Сорокина. Гл. 3. – М.: Руконт, 2015. – Электронный ресурс. – 265 с.
8. Управление персоналом в гостинице: учебное пособие / Н.А. Зайцева. – М.: Инфра-М., 2011, 416 с.
9. Стратегический менеджмент / Дудин М.Н., Лясников Н.В. : учебное пособие – М.: КНОРУС, 2014. – 256с.
10. Менеджмент в туризме: учебное пособие / Д.Л. Бикташева. – М.: Инфра-М, 2014. - 272 с.

г) ресурсы сети «Интернет»

- www.tourideas.ru Крупнейшая в России коллекция брошюр и каталогов туроператоров со всего мира.
- www.hotel-all.ru – база данных гостиниц России.
- www.hotel-atick.ru – база данных отелей по всему миру.
- www.bukay.ru – база данных для сравнения цен на отели в России и за рубежом.
- www.tripadvisor.ru – база данных отелей, мест развлечений, ресторанов и т.д., отзывов

д) методические указания для обучающихся по освоению дисциплины «Менеджмент».

Для освоения дисциплины «Менеджмент» студентам необходимо посещение лекционных, практических занятий и выполнение самостоятельной работы, которая является обязательной для всех студентов.

Методические рекомендации предназначены для рационального распределения времени студента по видам работы и разделам дисциплины. Они составлены на основе сведений о трудоемкости дисциплины, ее содержании и видах работы по ее изучению, а также учебно-методического и информационного обеспечения.

Лекционные занятия. Лекционные занятия представлены вводными, проблемными, информационными, обзорными и итоговыми лекциями.

Структура академической лекции: вводная часть - план - основные вопросы лекции, связь с предыдущей лекцией, знакомство с темой; изложение основных положений с акцентированными выводами; подведение итогов - общий вывод.



Для освоения данной дисциплины помимо академической лекции используют такие виды лекций, как вводная, информационная, обзорная, итоговая, которые можно читать, используя различные методы, а именно:

- проблемный (проблемная лекция),
- диалогический (лекция, как диалог со слушателями, которые самостоятельно приходят к определенным выводам),
- наглядности (лекция-визуализация),
- поиска ошибок (лекция с плановой ошибкой).

Вводная лекция прежде должен ознакомить с предметом науки, раскрыть специфику изучения общественной жизни именно с точки зрения этой дисциплины. Вводная лекция также открывает перед слушателями общую перспективу изучения науки, акцентирует на основных проблемах, которые будут изучать студенты, показывает значение науки и создает необходимую мотивацию к освоению дисциплины, формирует психологическую готовность к будущей профессии.

Обзорные лекции обычно используют для обобщения и систематизации знаний материала больших объемов и значительной сложности.

Итоговая лекция - вид лекции, используемый конце изучения учебной дисциплины, с целью подвести итоги по анализу деятельности студентов; глубины и качества полученных знаний, навыков и умений. Такую лекцию читают конце изучения предмета, курса, модуля, раздела и т.д.

Практические занятия представлены традиционными семинарами, на которых проводит блиц-опрос студентов по темам домашнего задания в виде самостоятельной работы и закрепляются знания, полученные на лекционных занятиях.

Часть практических занятий проводится в интерактивной форме в виде деловых (ролевых) игр, решения практических задач и ситуаций.

Целью самостоятельной (внеаудиторной) работы студентов является обучение навыкам работы с научно-теоретической, периодической, научно-технической литературой и технической документацией, необходимыми для изучения дисциплины «Менеджмент», а также развитие у них устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации.

Основными задачами самостоятельной работы студентов являются:

- овладение фундаментальными знаниями;
- наработка профессиональных навыков;
- приобретение опыта творческой и исследовательской деятельности;
- развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности студентов.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Менеджмент» обеспечивает:

- закрепление знаний, полученных студентами в процессе лекционных и практических занятий;
- формирование навыков работы с периодической, научно-технической литературой и технической документацией.

Перечень тем самостоятельной работы студентов по подготовке к лекционным и практическим занятиям соответствует тематическому плану рабочей программы дисциплины.

8.1. Материально-техническое обеспечение дисциплины

- а) перечень оборудования: лекционная аудитория, оборудованная видеопроекционным оборудованием, средствами звуковоспроизведения, экраном, программным пакетом Microsoft Office Professional; помещение для проведения семинарских занятий, оборудованное учебной мебелью, видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном, и имеющее выход в сеть Интернет.
- б) учебно-методические материалы, средства обучения: комплекты контрольно-оценочных средств.



в) перечень информационных технологий пакет Microsoft Office Professional, в т.ч. Microsoft Word, Microsoft Power Point, информационно-правовые и поисковые системы.

9. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ, ВЫПОЛНЕННЫХ В ВИДЕ ОТДЕЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ

9.1. Примерный перечень вопросов для подготовки к зачету

1. Управление и его элементы.
2. Сущность менеджмента
3. Виды менеджмента
4. Функции менеджмента
5. Принципы и методы менеджмента
6. Регламентирующие методы
7. Стимулирующие методы
8. Опыт менеджмента за рубежом и в России
9. Классическая школа менеджмента
10. Поведенческая школа менеджмента
11. Современные подходы к менеджменту
12. Развитие теории управления в России
13. Теоретические основы сервисной деятельности
14. Сущность и признаки организации
15. Законы организации и организационные процессы
16. Предприятие
17. Внешняя и внутренняя среда организации
18. Экономические факторы
19. Политико-правовые факторы
20. Социально-демографические факторы
21. Природно-климатические факторы
22. Научно-технические факторы
23. Понятие целей и задач организации
24. Классификация целей в организации
25. «Дерево целей»
26. Миссия и ее значение в организации
27. Понятие стратегии и ее элементы
28. Основные виды стратегий
29. Пути формирования стратегий в организациях
30. Сущность и принципы планирования
31. Прогнозирование и его способы
32. Основные типы планов
33. Методы планирования
34. Перспективные и стратегические планы
35. Особенности текущих планов
36. Горизонтальное и вертикальное разделение труда
37. Управленческая структура и пути ее формирования
38. Факторы влияющие на управленческую структуру
39. Типы управленческих структур
40. Контроль и его виды
41. Принципы и функции контроля
42. Управленческий контроль



43. Внешний и внутренний контроль
44. Организация контроля качества услуг
45. Личность и ее основные качества
46. Организационное поведение и его виды
47. Понятие и признаки трудового коллектива
48. Психологические характеристики коллективов
49. Конформизм и его роль в управлении коллективом
50. Качества руководителя
51. Руководитель и лидер
52. Концепции лидерства
53. Основные типы подчиненных
54. Мотивы человеческой деятельности
55. Мотивационный механизм
56. Стимулирование и его виды
57. Особенности стимулирования в индустрии туризма
58. Содержательные концепции мотивации
59. Процессуальные концепции мотивации
60. Власть и ее основы
61. Подходы к руководству людьми
62. Способы воздействия на подчиненных
63. Природа и функции конфликта
64. Виды внутриорганизационных конфликтов
65. Формы производственных конфликтов
66. Основные причины конфликтов с туристами
67. Конфликт как процесс
68. Стратегии преодоления конфликтов
69. Система самоменеджмента в организации.

9.2. Критерии оценки

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется в процессе проведения текущего, промежуточного контроля, семинарских, практических, интерактивных занятий, тестирования, выполнения студентами индивидуальных заданий, проектов, исследований и др. в соответствии с требованиями ФГОС по двум основным направлениям: оценка уровня освоения дисциплины и оценка компетенций обучающихся.

Ответ студента на зачете оценивается на:

«зачтено» - если студент даёт полный содержательный ответ на каждый вопрос, изложенный в логической последовательности, владеет терминологией, способен проиллюстрировать теоретические положения практическими примерами; возможно допущение негрубых ошибок или недочетов;

«незачтено» - когда количество неправильных ответов превышает количество допустимых для положительной оценки.



9.3. Показатели контроля и оценки результатов освоения компетенций

Формируемые компетенции	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1 - Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	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; <i>уметь:</i> - применять знания менеджмента при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности; <i>иметь практический опыт:</i> - понимания тенденций развития современного управления предприятиями; - использовать профессиональные термины менеджмента.	Подготовка и представление доклада (реферата) по предлагаемой тематике зачет
ОК 2 - Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	знать - процесс принятия и реализации управленческих решений; - этику делового общения. <i>уметь:</i> - применять знания менеджмента при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности;	Ролевая игра зачет
ОК 3- Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.	знать - процесс принятия и реализации управленческих решений; <i>уметь:</i> - применять знания менеджмента при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности; <i>иметь практический опыт:</i> - выявления недостатков деятельности предприятий	Ролевая игра зачет



ОК 4 - Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	знать - 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. <i>уметь:</i> - применять знания менеджмента при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности	Ролевая игра зачет
ОК 5 - Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.	знать - функции стратегического планирования и методы реализации стратегического плана; - этапы, виды и правила контроля; - этику делового общения. <i>уметь:</i> - применять знания менеджмента при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности; <i>иметь практический опыт:</i> - понимания тенденций развития современного управления предприятиями	Подготовка и представление доклада (реферата) по предлагаемой тематике зачет
ОК 6 - Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	знать - процесс принятия и реализации управленческих решений; - способы управления конфликтами; - этику делового общения. <i>уметь:</i> - применять знания менеджмента при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности	Ролевая игра зачет
ОК 7 - Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на	знать - способы управления конфликтами; - функции стратегического планирования и методы реализации стратегического плана; - этапы, виды и правила контроля;	Подготовка и представление доклада (реферата) по предлагаемой тематике зачет



<p>себя ответственности за результат выполнения заданий.</p>	<p>- этику делового общения. <i>уметь:</i> - применять знания менеджмента при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности; <i>иметь практический опыт:</i> - понимания тенденций развития современного управления предприятиями; - выявления недостатков деятельности предприятий; - использовать профессиональные термины менеджмента.</p>	
<p>ОК 8 - Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p>	<p>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; <i>уметь:</i> - применять знания менеджмента при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности; <i>иметь практический опыт:</i> - понимания тенденций развития современного управления предприятиями</p>	<p>Подготовка и представление доклада (реферата) по предлагаемой тематике зачет</p>
<p>ОК 9 - Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.</p>	<p>знать - функции, сущность и характерные черты современного менеджмента; - способы управления конфликтами; - функции стратегического планирования и методы реализации стратегического плана; - этапы, виды и правила контроля; - этику делового общения. <i>уметь:</i> - применять знания менеджмента при изучении профессиональных</p>	<p>Подготовка и представление доклада (реферата) по предлагаемой тематике зачет</p>



	<p>модулей и в профессиональной деятельности; <i>иметь практический опыт:</i> - использовать профессиональные термины менеджмента.</p>	
<p>ПК 1.1 - Принимать заказ от потребителей и оформлять его</p>	<p>знать - функции, сущность и характерные черты современного менеджмента; - процесс принятия и реализации управленческих решений; - сущность стратегического менеджмента: основные понятия, функции и принципы; <i>уметь:</i> - применять знания менеджмента при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности; <i>иметь практический опыт:</i> - понимания тенденций развития современного управления предприятиями; - выявления недостатков деятельности предприятий; - использовать профессиональные термины менеджмента.</p>	<p>Подготовка и представление доклада (реферата) по предлагаемой тематике зачет</p>
<p>ПК 1.2 - Бронировать и вести документацию.</p>	<p>- функции, сущность и характерные черты современного менеджмента; - процесс принятия и реализации управленческих решений; - сущность стратегического менеджмента: основные понятия, функции и принципы; <i>уметь:</i> - применять знания менеджмента при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности; <i>иметь практический опыт:</i> - понимания тенденций развития современного управления предприятиями; - выявления недостатков деятельности предприятий; - использовать профессиональные термины менеджмента.</p>	<p>Ролевая игра зачет</p>
<p>ПК 1.3 - Информировать потребителя о</p>	<p>знать - функции, сущность и характерные</p>	<p>Решение контрольных</p>



<p>бронировании</p>	<p>черты современного менеджмента; - процесс принятия и реализации управленческих решений; - сущность стратегического менеджмента: основные понятия, функции и принципы; <i>уметь:</i> - применять знания менеджмента при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности; <i>иметь практический опыт:</i> - понимания тенденций развития современного управления предприятиями; - выявления недостатков деятельности предприятий; - использовать профессиональные термины менеджмента.</p>	<p>тестовых заданий</p> <p>Ролевая игра</p> <p>Решение практических задач</p> <p>зачет</p>
<p>ПК 2.2 - Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах</p>	<p>Знать - этику делового общения. <i>уметь:</i> - применять знания менеджмента при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности; <i>иметь практический опыт:</i> - понимания тенденций развития современного управления предприятиями; - выявления недостатков деятельности предприятий; - использовать профессиональные термины менеджмента.</p>	<p>Решение контрольных тестовых заданий</p> <p>зачет</p>
<p>ПК 2.3 - Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг</p>	<p>Знать - функции стратегического планирования и методы реализации стратегического плана; - этапы, виды и правила контроля; - этику делового общения. <i>уметь:</i> - применять знания менеджмента при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности; <i>иметь практический опыт:</i> - понимания тенденций развития</p>	<p>Решение практических задач</p> <p>зачет</p>



	<p>современного управления предприятиями;</p> <ul style="list-style-type: none"> - выявления недостатков деятельности предприятий; - использовать профессиональные термины менеджмента. 	
<p>ПК 2.4 - Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.</p>	<p>Знать</p> <ul style="list-style-type: none"> - этику делового общения. <p><i>уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - применять знания менеджмента при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности 	<p>Ролевая игра</p> <p>зачет</p>
<p>ПК 2.5 - Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.</p>	<p>Знать</p> <ul style="list-style-type: none"> - процесс принятия и реализации управленческих решений; - этику делового общения. <p><i>уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - применять знания менеджмента при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности 	<p>Решение практических задач</p> <p>зачет</p>
<p>ПК 2.6 - Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.</p>	<p>знать</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p><i>уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - применять знания менеджмента при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности; <p><i>иметь практический опыт:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - понимания тенденций развития современного управления предприятиями; - выявления недостатков деятельности предприятий; - использовать профессиональные 	<p>Решение практических задач</p> <p>зачет</p>



	термины менеджмента.	
ПК 3.1 - Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.	Знать - этапы, виды и правила контроля; - этику делового общения. <i>уметь:</i> - применять знания менеджмента при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности; <i>иметь практический опыт:</i> - понимания тенденций развития современного управления предприятиями; - выявления недостатков деятельности предприятий; - использовать профессиональные термины менеджмента.	Подготовка и представление доклада (реферата) по предлагаемой тематике зачет
ПК 3.2 - Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).	Знать - функции, сущность и характерные черты современного менеджмента; - процесс принятия и реализации управленческих решений; <i>уметь:</i> - применять знания менеджмента при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности; <i>иметь практический опыт:</i> - понимания тенденций развития современного управления предприятиями; - выявления недостатков деятельности предприятий; - использовать профессиональные термины менеджмента.	Подготовка и представление доклада (реферата) по предлагаемой тематике зачет
ПК 3.3 - Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы	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;	Решение практических задач зачет



	<p>- этику делового общения. <i>уметь:</i> - применять знания менеджмента при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности; <i>иметь практический опыт:</i> - понимания тенденций развития современного управления предприятиями; - выявления недостатков деятельности предприятий; - использовать профессиональные термины менеджмента.</p>	
--	---	--