

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(национальный исследовательский университет)»
ИНСТИТУТ СПОРТА, ТУРИЗМА И СЕРВИСА
МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ

УТВЕРЖДАЮ:
директор
Многопрофильного
колледжа



О.Б. Прохорова
31 августа 2020 г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.01 МЕНЕДЖМЕНТ

основной профессиональной образовательной программы
43.02.11 ГОСТИНИЧНЫЙ СЕРВИС

Челябинск 2020

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.01 Менеджмент основной профессиональной образовательной программы специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.11 Гостиничный сервис рассмотрена и одобрена на заседании Педагогического совета №1, протокол №1 от «28» августа 2020 г.

СОГЛАСОВАНО:

Зам. директора



Л.П. Попкова
«28» августа 2020 г.

Специалист по УМР



О.А. Швецова
«28» августа 2020 г.

Разработчик: А.В. Плешакова – преподаватель Многопрофильного колледжа

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.01 Менеджмент разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.11 Гостиничный сервис.

1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «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.

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.01 Менеджмент предназначена для изучения в профессиональных образовательных организациях при подготовке специалистов среднего звена по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

1.2 Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина относится к профессиональному учебному циклу и является общепрофессиональной дисциплиной.

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

В результате освоения учебной дисциплины 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;

развить способности, необходимые для формирования общих компетенций (далее ОК):

ОК1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

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

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

развить способности, необходимые для формирования профессиональных компетенций (далее ПК):

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 договора об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договора об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.5. Производить расчёты 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 учёт оборудования и инвентаря гостиницы

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Количество часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	132
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	88
в том числе:	
теоретические занятия	44
лабораторные занятия	38
контрольные занятия/ точки рубежного контроля	4
курсовая работа/проект	-
дифференцированный зачет (зачет)	2
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	44
в том числе:	
внеаудиторная самостоятельная (домашняя) работа	30
индивидуальная учебно-научная работа (рефераты, проекты, НИРС)	14
Промежуточная аттестация (итоговая по дисциплине)– в форме дифференцированного зачета	

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета маркетинга, менеджмента и управления персоналом.

Основное оборудование, компьютерная техника, установленное программное обеспечение, обеспечивающее проведение всех видов занятий:

- 1) Компьютер,
- 2) выход в Интернет,
- 3) Программное обеспечение:
 - Windows XP Professional,
 - MS Office,
 - 7-Zip.
- 4) Наглядные средства обучения
 - дидактический материал

3.2 Информационное обеспечение дисциплины

Основная литература

1. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для среднего профессионального образования / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 280 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-

Дополнительная литература

1. Бикташева, Д. Л. Менеджмент в туризме [Текст]: учеб. пособие для СПО / Д. Л. Бикташева. – М.: Инфра-М, 2014

2. Зайцева, Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме [Текст]: учеб. пособие СПО / Н. А. Зайцева. – М.: Инфра-М, 2014

4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Система контроля и оценки результатов освоения обучающимися программы учебной дисциплины

Формы и методы контроля и оценки освоенных умений, усвоенных знаний, сформированности компетенций обучающихся представлены в таблице:

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none">- применять знания менеджмента при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности- использовать приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;- разрешать конфликтные ситуации разными способами. <p>В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен</p> <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none">- функций, сущности и характерных черт 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	<p>Текущий контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none">- устного опроса,- письменного тестирования;- контрольных работ;- тестирования;- презентаций;- заполнения документации;- подготовке и защите докладов;- домашнего задания творческого характера <p>- практических занятий;</p> <p>- рефератов;</p> <p>- самостоятельных работ;</p> <p>- проектов.</p> <p>Итоговый контроль в форме Дифференцированного зачета</p>

стратегического плана; - этапы, виды и правила контроля; - этику делового общения; - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	
---	--

4.2 КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

Критерии оценки реферата:

«5» выставляется, если работа сдана в указанные сроки, обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему, логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, раскрыта тема работы, выдержан объем, соблюдены требования к внешнему оформлению;

«4» выставляется, если: - работа сдана в неуказанные сроки, обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему, логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, раскрыта тема работы, выдержан объем, соблюдены требования к внешнему оформлению;

«3» выставляется, если основные требования к реферату выполнены, но при этом допущены недочеты, например: имеются неточности в изложении материала, отсутствует логическая последовательность в суждениях, объем работы выдержан более чем на 50%, имеются упущения в оформлении;

«2» выставляется, если тема не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы, допущены грубейшие ошибки в оформлении работы или студентом не представлена работа.

Критерии оценки теста:

85-100% - «отлично»

70-84% - «хорошо»

51-69% - «удовлетворительно»

менее 50% - «неудовлетворительно»

Критерии оценки контрольной работы:

Оценка 5 – работа выполнена в полном объеме, верно

Оценка 4 – работа выполнена в полном объеме, допущена 1 ошибка

Оценка 3 – работа выполнена в полном объеме, допущена 2 ошибки или верно, но не менее 70 %

Оценка 2 – работа выполнена в полном объеме, допущена более 3 ошибок или менее 70 %

Критерии оценки устного ответа:

«отлично» – дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в

свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи. Могут быть допущены недочеты в определении понятия, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа.

«хорошо» – дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Могут быть допущены недочеты или незначительные ошибки, исправленные студентом с помощью преподавателя.

«удовлетворительно» – дан полный, но недостаточно последовательный ответ на поставленный вопрос, но при этом показано умение выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Ответ логичен и изложен в терминах науки. Могут быть допущены 1-2 ошибки в определении основных понятий, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.

«неудовлетворительно» – дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятия, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции.

Критерии оценки доклада:

Оценки выставляются по 5-бальной шкале по каждому из критериев.

1. Актуальность темы;
2. Самостоятельность суждений, оценок и выводов, их объективность;
3. Соответствие выводов с поставленными целями и задачами исследования;
4. Наличие иллюстрационного материала;
5. Анализ источников литературы;
6. Ясность, лаконичность стиля изложения материала;
7. Умение отвечать на вопросы экспертов.

От 31 до 35 баллов – оценка 5 (отлично)

От 23 до 30 баллов – оценка 4 (хорошо)

От 15 до 22 баллов – оценка 3 (удовлетворительно)

14 баллов и менее – оценка 2 (неудовлетворительно)

Критерии оценки проекта:

Критерий	Уровни достижения
----------	-------------------

<p>А. Обоснование актуальности проекта</p>	<p>2 балла Актуальность работы обоснована</p>	<p>1 балл Актуальность работы частично обоснована</p>	<p>0 баллов Актуальность работы не обоснована</p>
<p>В. Образ продукта</p>	<p>2 балла Выбор характеристик продукта хорошо обоснован</p>	<p>1 балл Выбранные характеристики продукта не полностью обоснованы</p>	<p>0 баллов Выбор характеристик продукта не обоснован и не позволяет решить заявленную проблему</p>
<p>С. Логика поэтапного планирования (задачи)</p>	<p>2 балла Соблюдена логическая последовательност ь поставленных задач, ресурсы и сроки адекватны поставленным задачам</p>	<p>1 балл Логическая последовательност ь поставленных задач имеет недочёты, ресурсы и сроки не полностью адекватны поставленным задачам</p>	<p>0 баллов Планирование отсутствует или имеет логические несоответствия, сроки и ресурсы неадекватны поставленным задачам</p>
<p>Д. Продукт</p>	<p>2 балла Созданный продукт решает поставленную проблему; продукт соответствует изначально заявленным характеристикам; изменения ключевых характеристик обоснованы</p>	<p>1 балл Созданный продукт частично решает поставленную проблему; частично соответствует заявленным характеристикам; изменения ключевых характеристик недостаточно обоснованы</p>	<p>0 баллов Созданный продукт вовсе не решает поставленную проблему; не соответствует ключевым характеристика м</p>
<p>Е. Защита (представлени е работы)</p>	<p>2 балла Презентация наглядна, отражает</p>	<p>1 балл Презентация не в полной мере</p>	<p>0 баллов Презентация отсутствует; не</p>

	сущность проекта; выступление поддерживает презентацию; ответы на вопросы аргументированы	отражает сущность продукта; ответы на вопросы даны неполно	отражает сущность проекта; ответы на вопросы отсутствуют
--	---	--	--

От 9 до 10 баллов – оценка 5 (отлично)

От 7 до 8 баллов – оценка 4 (хорошо)

От 5 до 6 баллов – оценка 3 (удовлетворительно)

4 балла и менее – оценка 2 (неудовлетворительно)

Критерии оценки презентации:

№		0 баллов	1 балл	2 балла
1.	Информативность	Информация не соответствует обозначенной теме исследования. В тексте присутствуют серьёзные фактические ошибки	Информация по проблеме изложена не полностью или с избытком, присутствуют несколько незначительных недочётов	Информация по заявленной проблеме изложена полно и чётко. Отсутствуют фактические ошибки. Отсутствует избыток информации
2.	Дизайн	Презентация изобилует мультимедиа-эффектами, несоответствующими содержанию слайдов, текст не читаем	Имеются несоответствия между стилем оформления и информационным содержанием слайда	Эффекты способствуют акцентированию внимания, стиль оформления презентации соответствует содержанию презентации и способствует наиболее полному восприятию информации
3.	Понимание логики исследования	В презентации не отражены логика исследования, цель, проблема, ход исследования, не приведены выводы	Недостаточно чётко обозначены цель, проблема, ход, исследования	В презентации чётко обозначены цель, проблема и ход исследования.

		учащегося		Приведены лаконичные, ёмкие выводы учащегося, выделен его личный вклад в разработку заявленной проблемы
4.	Актуальность	Исследование неактуально, в презентации не отражены области применения результатов исследования	Исследование не является в полной мере актуальным для данного ученика. Показаны реальные перспективы практического применения результатов исследования	Обоснована актуальность исследования. Показаны перспективы практического применения результатов исследования
5.	Глубина	Работа выполнена на базе устаревших, неверных или непроверенных материалах	Работа базируется на устоявшихся концепциях, наблюдается незначительный разрыв положений исследования с современными представлениям и	Проведён глубокий и детальный анализ проблемы. В работе использованы материалы современных исследований по проблеме

От 9 до 10 баллов – оценка 5 (отлично)

От 7 до 8 баллов – оценка 4 (хорошо)

От 5 до 6 баллов – оценка 3 (удовлетворительно)

4 баллов и менее – оценка 2 (неудовлетворительно)