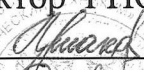



Министерство образования, науки и молодежной политики Республики Коми  
Государственное профессиональное образовательное учреждение  
«Сосногорский технологический техникум»

Утверждаю  
Директор ГПОУ «СТТ»  
  
Ушакова И.В.  
« 30 » августа 20 20 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
ОП.02. МЕНЕДЖМЕНТ**

образовательной программы среднего профессионального образования по  
подготовке специалистов среднего звена по специальности

43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

Форма обучения: очная

Срок обучения: 2 года 10 месяцев

Сосногорск, 2020 г.

**Рабочая программа учебной дисциплины  
ОП.02. Менеджмент  
образовательной программы среднего профессионального образования по  
подготовке специалистов среднего звена по специальности  
43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)**

**Организация-разработчик:**

Государственное профессиональное образовательное учреждение  
«Сосногорский технологический техникум».

**Разработчик:**

**Буланова Светлана Васильевна**, мастер производственного обучения первой  
квалификационной категории.

**Аннотация**

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.02. Менеджмент разработана на  
основе требований:

- Федерального закона Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. № 273  
(с изм.) – ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федерального государственного образовательного стандарта среднего  
профессионального образования по специальности 43.02.06 Сервис на  
транспорте (по видам транспорта), утвержденного приказом Министерства  
образования и науки Российской Федерации № 470 от 07 мая 2014 г.,  
зарегистр. Министерством юстиции (рег. № 32767 от 18 июня 2014 г.).

Рабочая программа рассмотрена на заседании методической комиссии  
профессионального цикла ГПОУ «Сосногорского технологического техникума».  
Протокол № 1 от 30 августа 2020 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
<b>ОП.02. МЕНЕДЖМЕНТ</b> .....	4
1.1 Область применения программы.....	4
1.2 Место дисциплины в структуре основной образовательной программы.....	4
1.3 Цели и задачи дисциплины - требования к результатам освоения дисциплины.....	4
<b>2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b> .....	6
2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы.....	6
2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины.....	7
<b>3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b> .....	11
3.1 Материально-техническое обеспечение.....	11
3.2 Информационное обеспечение обучения.....	11
<b>4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b> .....	13

# 1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.02. МЕНЕДЖМЕНТ

## 1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС среднего профессионального образования по подготовке специалистов среднего звена по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта).

**1.2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:** дисциплина ОП.02. Менеджмент является обязательной частью образовательной программы среднего профессионального образования по подготовке специалистов среднего звена по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) входит в общепрофессиональный цикл.

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

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

- использовать знания и умения в области менеджмента при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности;
- анализировать управленческие решения и процесс их реализации;
- анализировать организацию работы исполнителей и систему мотивации повышения качества труда.

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

- функции и виды менеджмента;
- особенности менеджмента в области профессиональной деятельности (сервис на транспорте);
- методы управления;
- процесс принятия и реализации управленческих решений;
- основы организации работы коллектива исполнителей.

Учебная дисциплина ОП.02. Менеджмент способствует формированию следующих **профессиональных и общих компетенций:**

Код	Наименование результата обучения
ПК 1.1.	Бронировать перевозку пассажиров на транспорте.
ПК 1.3.	Бронировать (резервировать) багажные и грузовые перевозки.
ПК 1.5.	Обеспечивать финансовые расчеты с пассажирами и грузоотправителями.
ПК 2.1.	Организовывать и предоставлять пассажирам информационно-справочное обслуживание в пунктах отправления и прибытия транспорта.

ПК 2.2.	Организовывать обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта.
ПК 2.3.	Организовывать обслуживание пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта.
ПК 3.2.	Выполнять мероприятия по обеспечению безопасности на транспорте.
ПК 3.3.	Выполнять мероприятия по пресечению актов незаконного вмешательства в деятельность транспорта.
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.

## 2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем</b>	<b>138</b>
<b>Объем образовательной программы</b>	<b>92</b>
в том числе:	
<i>практические занятия:</i>	<b>36</b>
<i>контрольные работы:</i>	<b>10</b>
<b>Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающегося (всего)</b>	<b>46</b>
<i>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта.</i>	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Введение в теорию менеджмента</b>		<b>14</b>	
<b>Тема 1.1.</b> Сущность и предмет теории менеджмента	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>	2
	<b>Понятие «управление» и «менеджмент».</b> Уровни управления. Принципы управления.	6	
	<b>Функциональные виды менеджмента.</b> Управление производством. Управление финансами. Менеджмент персонала. Логистика.		
	<b>Управленческая деятельность.</b> Понятие управления. Объект и субъект управления. Методы менеджмента. Уровни управления. Принципы управления.		
<b>Тема 1.2.</b> Историческое развитие теории менеджмента	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	2
	<b>Зарождение менеджмента.</b> Условия и факторы зарождения и развития менеджмента.	4	
	<b>Школы развития менеджмента.</b> Школа научного управления, классическая или административная школа, школа «человеческих отношений».		2
	<b>Практическое занятие</b>		
	Роль и место менеджера в организации.		
	<b>Контрольная работа</b>		
	Контрольная работа по разделу 1: Введение в теорию менеджмента.		
<b>Раздел 2. Функции менеджмента</b>		<b>20</b>	
<b>Тема 2.1.</b> Планирование	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	2
	<b>Цикл менеджмента.</b> Планирование. Организация. Мотивация. Контроль. Основные понятия.	2	
	<b>Функция менеджмента - планирование.</b> Сущность планирования. Виды планирования.		
<b>Тема 2.2.</b> Организация	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	2
	<b>Функция менеджмента - организация.</b> Понятие организации. Внешняя и внутренняя среда организации.	2	
	<b>Организационные структуры.</b> Бюрократические и адаптивные структуры управления.		
<b>Тема 2.3.</b> Мотивация	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	2
	<b>Функция менеджмента – мотивация.</b> Понятие мотивации. Содержательные и процессуальные теории мотивации.	2	
<b>Тема 2.4.</b> Контроль	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	2
	<b>Функция менеджмента – контроль.</b> Понятие контроля. Виды контроля. Этапы контроля.	2	
	<b>Поведенческие аспекты контроля.</b> Эффекты контроля. Повышение эффективности		

	контроля.		
	<b>Практическое занятие</b>	<b>8</b>	3
	Планирование рабочего времени. Описание структуры организации. Мотивация работников. Применение принципа «кнута и пряника».	8	
	<b>Контрольная работа</b>	<b>2</b>	
	Контрольная работа по разделу 2: Функции менеджмента.	2	
<b>Раздел 3. Процесс принятия управленческих решений</b>		<b>12</b>	
<b>Тема 3.1.</b> Факторы, влияющие на процесс принятия решений	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	2
	<b>Сущность процесса принятия решений.</b> Понятие проблемы, решения. <b>Классификация и типы принятия решений.</b> Виды управленческих решений по решаемым задачам, по сфере деятельности организации, по формам принятия решения, по принципам выработки.	4	
<b>Тема 3.2.</b> Процесс принятия решений	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	2
	<b>Этапы принятия рационального решения.</b> Общая технология процесса принятия решений. Процесс принятия решения.	4	
	<b>Принципы принятия решений.</b> Формула эффективности решения. Принцип единоначалия, единогласия, большинства, консенсуса.		
	<b>Практическое занятие</b>	<b>2</b>	3
	Решение ситуационных задач по принятию управленческих решений.	2	
	<b>Контрольная работа</b>	<b>2</b>	
Контрольная работа по разделу 3: Процесс принятия управленческих решений.	2		
<b>Раздел 4. Руководство организацией как социальной системой</b>		<b>8</b>	
<b>Тема 4.1.</b> Руководство, лидерство, власть	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	2
	<b>Власть.</b> Понятия руководства, лидерства, власти. Формы власти и влияния.		
	<b>Стили руководства.</b> Понятие стиля руководства. Авторитарное, демократическое, либеральное руководство.	2	
<b>Тема 4.2.</b> Природа конфликта в организации	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	2
	<b>Конфликты в организации.</b> Понятие конфликта. Классификация конфликтов. Причины возникновения. Стили поведения в конфликте	2	
	<b>Практическое занятие</b>	<b>2</b>	3
	Конфликтные ситуации и пути их решения.	2	



	<b>Контрольная работа</b>	<b>2</b>	
	Контрольная работа по разделу 4: Руководство организацией как социальной системой.	2	
<b>Раздел 5. Этика и культура обслуживания пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта</b>		<b>36</b>	
<b>Тема 5.1.</b> Этикет делового общения	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>	2
	<b>Особенности делового общения.</b> Общение-основа человеческого бытия. Задача делового общения. Виды общения. Общение как коммуникация.	4	
	<b>Вербальная коммуникация.</b> Понятие речевого этикета. Функции речевого этикета. Культура телефонного общения.		
	<b>Невербальная коммуникация.</b> Невербальные средства коммуникации. Функции невербальной коммуникации. Средства невербальной коммуникации.	4	
	<b>Коммуникативная компетентность.</b> Понятие компетентности. Профессиональные компетентности. Корпоративные компетентности. Структура Модели корпоративных компетенций «5К+Л».		
<b>Тема 5.2.</b> Культура обслуживания пассажиров	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>6</b>	2
	<b>Система качества обслуживания пассажиров.</b> Показатели качества обслуживания. Цели в области качества. Принципы управления качеством обслуживания. Основные критерии качества обслуживания.	2	
	<b>Обслуживание пассажиров в пунктах отправления и прибытия.</b> Обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями). Обслуживание пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах.	4	
	<b>Практическое занятие</b>	<b>20</b>	3
	Характеристика несущей информации по изображениям. Составление выступления на тему «Моя профессия-специалист по сервису на транспорте». Телефонное общение. Составление резюме. Деловой этикет в практике проведения совещаний. Техника общения при трудоустройстве. Оформление и использование визитных карточек. Оформление деловых подарков партнерам и гостям. Подготовка публичных выступлений. Этикет в моей будущей профессии. Работа с Правилами по этике общения при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте. Организация туристического и гостиничного сервиса. Система менеджмента безопасности движения.	20	
	<b>Контрольная работа</b>	<b>2</b>	3
	Контрольная работа по разделу 5: Этика и культура обслуживания пассажиров в пунктах отправления и прибытия транспорта.	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>46</b>	

	<p>Проработка конспектов, работа с учебником. Подготовка информации для выполнения практических работ.</p> <p>Выполнение тренировочного теста IQ. Проверка уровня интеллекта.</p> <p>Написание рефератов по темам:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Кадровый менеджмент;</li> <li>2. Временной ресурс руководителя;</li> <li>3. Стресс;</li> <li>4. Деловой этикет (в разных странах).</li> </ol> <p>Оформление таблиц:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Преимущества и недостатки каждого типа структур организации;</li> <li>2. Пирамиды потребностей по Маслоу;</li> <li>3. Кластер «Организация»;</li> <li>4. «Управленческая решётка» Р. Блейка и Дж. Мутона.</li> </ol> <p>Написание конспектов по темам:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Полномочия и ответственность. Виды полномочий;</li> <li>2. Делегирование;</li> <li>3. Этапы рационального принятия решений;</li> <li>4. Основные ошибки при принятии решений;</li> <li>5. Способы управления конфликтами.</li> </ol> <p>Изучение материала с использованием интернет-ресурсов:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Психологический климат в коллективе.</li> </ol> <p>Оформление презентации:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Специалист по сервису на транспорте.</li> </ol>	46	3
<b>Промежуточная аттестация</b>	Дифференцированный зачёт.	2	
<b>Всего:</b>		<b>138</b>	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

## **3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **3.1. Материально-техническое обеспечение**

Для реализации рабочей программы учебной дисциплины имеется учебный кабинет «Организация и управление деятельностью служб сервиса на транспорте».

#### **Оборудование учебного кабинета:**

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя.

#### **Дидактические средства обучения:**

- тесты;
- конспекты лекций;
- методические пособия;
- контрольно-оценочные материалы.

#### **Технические средства обучения:**

- персональный компьютер;
- мультимедиапроектор.

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

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

#### **Основные источники:**

1. Менеджмент: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования /Г.Б. Казначевская – М.:КНОРУС, 2013.-240 с.
2. Лякишева О.М. Менеджмент на железнодорожном транспорте: Учебное пособие для техникумов и колледжей железнодорожного транспорта. – М.: УМК МПС России, 2002. – 296 с.

#### **Дополнительные источники:**

1. Менеджмент: учеб. для студ. учреждений сред. проф.образования/Е.Л. Драчева, Л.И. Юликов.- 14-е издание., стер.- М.: Издательский центр «Академия», 2013.- 304 с.
2. Менеджмент: практикум: учеб. для студ. учреждений сред. проф.образования/Е.Л. Драчева, Л.И. Юликов.- 3-е издание., стер.- М.: Издательский центр «Академия», 2013.- 304 с.

### **Интернет-ресурсы:**

1. <http://www.test-my-iq.com/ru-ru/iqtest/4db21db42f/1/> - Выполнение тренировочного теста IQ
2. [http://studopedia.ru/14\\_26336\\_kadroviy-menedzhment.html](http://studopedia.ru/14_26336_kadroviy-menedzhment.html) - Кадровый менеджмент
3. <http://menegmf.ru/.../257-planirovanie-rabochego-vremeni-menedzhera.html> - Планирование рабочего времени
4. [http://www.psychologos.ru/articles/view/knut\\_i\\_pryanikzpt\\_metod\\_nagrad\\_i\\_nakazaniy](http://www.psychologos.ru/articles/view/knut_i_pryanikzpt_metod_nagrad_i_nakazaniy) Кнут и пряник, метод наград и наказаний
5. <http://uchebnik.online/prakticheskaya-psihologiya-treningi/vremennoy-resurs-rukovodstva-25413.html> - Временной ресурс руководства
6. <https://4brain.ru/blog-> Пирамида потребностей Маслоу и ее применение в жизни
7. <http://www.paratnova.ru/management/article/109> - Управленческая решетка Р. Блейка и Дж. Мутона
8. <http://www.b17.ru/article/17685/> - Психологический климат в коллективе
9. [http://www.ayzdorov.ru/ttermini\\_stress.php](http://www.ayzdorov.ru/ttermini_stress.php) - Симптомы и причины стресса
10. [http://etiket.dljavseh.ru/Oblasti\\_jetiketa/Delovoj\\_jetiket\\_v\\_raznyh\\_stranah.html](http://etiket.dljavseh.ru/Oblasti_jetiketa/Delovoj_jetiket_v_raznyh_stranah.html)- Деловой этикет в разных странах мира
11. <http://psyfactor.org/lib/tm3.htm> - Эффективное общение по телефону. Секреты телефонного общения
12. <https://jd-doc.ru/2013/avgust-2013> - Распоряжение от 27 августа 2013 г. n 1835р об утверждении и вводе в действие Правил по этике общения при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте.

### **Мультимедиа библиотека:**

- видеофильмы;
- презентации.

## 4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результата
1	2
<b>Уметь:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– использовать знания и умения в области менеджмента при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности;</li> <li>– анализировать управленческие решения и процесс их реализации;</li> <li>– анализировать организацию работы исполнителей и систему мотивации повышения качества труда.</li> </ul>	Выполнение практических занятий  Защита реферативных работ
<b>Знать:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>– функции и виды менеджмента;</li> <li>– особенности менеджмента в области профессиональной деятельности (сервис на транспорте);</li> <li>– методы управления;</li> <li>– процесс принятия и реализации управленческих решений;</li> <li>– основы организации работы коллектива исполнителей.</li> </ul>	Устный опрос  Контрольные работы  Тестовые задания  Внеаудиторная (самостоятельная) работа

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
85 ÷ 100	5	отлично
75 ÷ 84	4	хорошо
60 ÷ 74	3	удовлетворительно
менее 60	2	неудовлетворительно

На этапе текущего контроля по медиане качественных оценок индивидуальных образовательных достижений определяется интегральная оценка освоенных обучающимися профессиональных и общих компетенций как результатов освоения учебной дисциплины.