

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

Утверждаю
Директор ГПОУ «СТТ»
_____ Ушакова И.В.
« _____ » _____ 20__ г.

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

образовательной программы среднего профессионального образования по
программам подготовки специалистов среднего звена по специальности

43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

Форма обучения: очная

Срок обучения: 2 года 10 месяцев

Сосногорск, 2022 г.

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

Рабочая программа рассмотрена на заседании методической комиссии профессионального цикла ГПОУ «Сосногорского технологического техникума». Протокол № 1 от 24 августа 2022 г.

СОДЕРЖАНИЕ

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

Учебная 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 планируемые результаты 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

Вид учебной работы	Объем часов
Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем	140
Объем образовательной программы	92
в том числе:	
<i>теоретическое обучение (лекции):</i>	46
<i>практические занятия:</i>	34
<i>контрольные работы:</i>	10
<i>консультации:</i>	2
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающегося (всего)	46
<i>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта.</i>	2

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
Раздел 1. Введение в теорию менеджмента		14	
Тема 1.1. Сущность и предмет теории менеджмента	Содержание учебного материала	6	2
	Понятие «управление» и «менеджмент». Уровни управления. Принципы управления.	2	
	Функциональные виды менеджмента. Управление производством. Управление финансами. Менеджмент персонала. Логистика.	2	
	Управленческая деятельность. Понятие управления. Объект и субъект управления. Методы менеджмента. Уровни управления. Принципы управления.	2	
Тема 1.2. Историческое развитие теории менеджмента	Содержание учебного материала	4	2
	Зарождение менеджмента. Условия и факторы зарождения и развития менеджмента.	2	
	Школы развития менеджмента. Школа научного управления, классическая или административная школа, школа «человеческих отношений».	2	
	Практическое занятие	2	3
	Роль и место менеджера в организации.	2	
	Контрольная работа	2	
	Контрольная работа по разделу 1: Введение в теорию менеджмента.	2	
Раздел 2. Функции менеджмента		19	
Тема 2.1. Планирование	Содержание учебного материала	2	2
	Цикл менеджмента. Планирование. Организация. Мотивация. Контроль. Основные понятия.	2	
	Функция менеджмента - планирование. Сущность планирования. Виды планирования.	2	
Тема 2.2. Организация	Содержание учебного материала	4	2
	Функция менеджмента - организация. Понятие организации. Внешняя и внутренняя среда организации.	2	
	Организационные структуры. Бюрократические и адаптивные структуры управления.	2	
Тема 2.3. Мотивация	Содержание учебного материала	2	2
Функция менеджмента – мотивация. Понятие мотивации. Содержательные и процессуальные теории мотивации.	2		
Тема 2.4. Контроль	Содержание учебного материала	2	2
	Функция менеджмента – контроль. Понятие контроля. Виды контроля. Этапы контроля.	2	
	Поведенческие аспекты контроля. Эффекты контроля. Повышение эффективности	2	

	контроля.		
	Практическое занятие	7	3
	Планирование рабочего времени.	2	
	Мотивация работников.	2	
	Описание структуры организации.	2	
	Применение принципа «кнута и пряника».	1	
	Контрольная работа	2	
	Контрольная работа по разделу 2: Функции менеджмента.	2	
Раздел 3. Процесс принятия управленческих решений		12	
Тема 3.1. Факторы, влияющие на процесс принятия решений	Содержание учебного материала	4	2
	Сущность процесса принятия решений. Понятие проблемы, решения.	2	
	Классификация и типы принятия решений. Виды управленческих решений по решаемым задачам, по сфере деятельности организации, по формам принятия решения, по принципам выработки.	2	
Тема 3.2. Процесс принятия решений	Содержание учебного материала	4	2
	Этапы принятия рационального решения. Общая технология процесса принятия решений. Процесс принятия решения.	2	
	Принципы принятия решений. Формула эффективности решения. Принцип единоначалия, единогласия, большинства, консенсуса.	2	3
	Практическое занятие	2	
	Решение ситуационных задач по принятию управленческих решений.	2	
	Контрольная работа	2	
	Контрольная работа по разделу 3: Процесс принятия управленческих решений.	2	
Раздел 4. Руководство организацией как социальной системой		8	
Тема 4.1. Руководство, лидерство, власть	Содержание учебного материала	2	2
	Власть. Понятия руководства, лидерства, власти. Формы власти и влияния.		
	Стили руководства. Понятие стиля руководства. Авторитарное, демократическое, либеральное руководство.	2	
Тема 4.2. Природа конфликта в организации	Содержание учебного материала	2	2
	Конфликты в организации. Понятие конфликта. Классификация конфликтов. Причины возникновения. Стили поведения в конфликте	2	

	Практическое занятие	2	3
	Конфликтные ситуации и пути их решения.	2	
	Контрольная работа	2	
	Контрольная работа по разделу 4: Руководство организацией как социальной системой.	2	
Раздел 5. Этика и культура обслуживания		37	
Тема 5.1. Этика и психология сервисной деятельности	Содержание учебного материала	6	2
	Психология менеджмента. Понятие стресса. Модель стрессовой ситуации. Факторы, вызывающие стресс. Симптомы стресса. Методы предотвращения.	2	
	Значение технологии делового общения. Понятие делового общения. Значение технологии делового общения. Модель процесса общения. Виды и формы общения. Организация (технология) общения.	2	
	Этика делового общения в сервисной деятельности. Понятие этики. Функции этики. Место этики в сервисной деятельности. Элементы профессионального кодекса специалиста по сервису на транспорте.	2	
Тема 5.2. Культура обслуживания пассажиров	Содержание учебного материала	8	2
	Сервисное обслуживание (по видам транспорта). Сервисное обслуживание на автомобильном транспорте, на городском, на автотранспорте, авиатранспорте, водном, поезде.	2	
	Рекламная деятельность. Понятие рекламной деятельности. Основы рекламной деятельности. Виды рекламы. Оценка результатов рекламной деятельности.	2	
	Клиентоориентированность и корпоративная культура. Понятие клиентоориентированности. Корпоративная система внутренней и внешней клиентоориентированности. Корпоративная культура. Фирменный стиль, форменная одежда.	2	
	Этика и культура обслуживания. Культура сервиса в транспортных компаниях. Профессиональная этика работников сервиса. Деловые отношения.	2	
	Практическое занятие	21	
	Невербальные и вербальные средства общения.	2	3
	Составление выступления на тему «Моя профессия-специалист по сервису на транспорте».	2	
	Телефонное общение.	2	
	Сервисное обслуживание пассажиров на железнодорожном транспорте.	2	
	Техника общения при трудоустройстве.	3	
	Деловой этикет в практике проведения совещаний.	1	
	Оформление и использование визитных карточек.	2	
Оформление деловых подарков партнерам и гостям.	1		
Этические принципы делового общения.	2		
Этикет общения при обслуживании пассажиров из числа инвалидов на железнодорожном	2		

	транспорте.		
	Организация туристического и гостиничного сервиса.	2	
	Контрольная работа	2	3
	Контрольная работа по разделу 5: Этика и культура обслуживания.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	46	
	<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"> 1. Кадровый менеджмент; 2. Временной ресурс руководителя; 3. Стресс; 4. Деловой этикет (в разных странах). <p>Оформление таблиц:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Преимущества и недостатки каждого типа структур организации; 2. Пирамиды потребностей по Маслоу; 3. Кластер «Организация»; 4. «Управленческая решётка» Р. Блейка и Дж. Мутона. <p>Написание конспектов по темам:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Полномочия и ответственность. Виды полномочий; 2. Делегирование; 3. Этапы рационального принятия решений; 4. Основные ошибки при принятии решений; 5. Способы управления конфликтами. <p>Изучение материала с использованием интернет-ресурсов:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Психологический климат в коллективе. <p>Оформление презентации:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Специалист по сервису на транспорте. 	46	3
	Консультации	2	
Промежуточная аттестация	Дифференцированный зачёт.	2	3
	Всего:	140	

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. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: Учебное пособие. – СПб.: Питер, 2007.- 512 с.
3. Сервис на транспорте: учеб. пособие / О.В. Муленко; ФГБОУ ВО РГУПС. – Ростов н/Д, 2016. – 143 с.: ил. – Библиогр.: с. 137–138.
4. Методическое пособие по деловому этикету в аппарате управления ОАО «Российские железные дороги», 2013 г. – 51 с.
5. Порядок обслуживания маломобильных пассажиров на вокзальном комплексе Ухта, 2021 г – 50 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://rzd.ru>- Сайт ОАО «РЖД»
2. <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.
3. <http://www.test-my-iq.com/ru-ru/iqtest/4db21db42f/1/> - Выполнение тренировочного теста IQ
4. http://studopedia.ru/14_26336_kadroviy-menedzhment.html - Кадровый менеджмент
5. <http://menegmf.ru/.../257-planirovanie-rabochego-vremeni-menedzhera.html> - Планирование рабочего времени
6. http://www.psychologos.ru/articles/view/knut_i_pryanikzpt_metod_nagrad_i_nakazaniy Кнут и пряник, метод наград и наказаний
7. <http://uchebnik.online/prakticheskaya-psihologiya-treningi/vremennoy-resurs-rukovodstva-25413.html> - Временной ресурс руководства
8. <https://4brain.ru/blog>- Пирамида потребностей Маслоу и ее применение в жизни
9. <http://www.paratnova.ru/management/article/109> - Управленческая решетка Р. Блейка и Дж. Мутона
10. <http://www.b17.ru/article/17685/> - Психологический климат в коллективе
11. http://www.ayzdorov.ru/ttermini_stress.php - Симптомы и причины стресса
12. http://etiket.dljavseh.ru/Oblasti_jetiketa/Delovoj_jetiket_v_raznyh_stranah.html- Деловой этикет в разных странах мира
13. <http://psyfactor.org/lib/tm3.htm> - Эффективное общение по телефону. Секреты телефонного общения

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
Уметь: <ul style="list-style-type: none"> – 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. 	Выполнение практических занятий Защита реферативных работ
Знать: <ul style="list-style-type: none"> – 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. 	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.