

**Аннотация к рабочей программе дисциплины  
«Менеджмент»  
для студентов специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»  
Образовательный уровень СПО: базовый**

### **Цели и задачи**

Цель дисциплины «Менеджмент» – сформировать у студентов современное управленческое мировоззрение на основе теоретических и практических основ менеджмента.

Задачи дисциплины:

- изучить теоретические основы менеджмента;
- изучить сущность организации как объекта управления;
- раскрыть роль и задачи человека в системе управления;
- изучить социально-экономические аспекты управления;
- сформировать навыки управленческой деятельности;
- ознакомить студентов с отечественным и зарубежным опытом.

### **Объем дисциплины и виды учебной работы**

Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной дисциплины на очном отделении: максимальной учебной нагрузки обучающегося 144 часа, в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 96 часов, из них – лекции – 40 часов, практические занятия – 56 часов; самостоятельной работы обучающегося 48 часов.

Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной дисциплины на заочном отделении: максимальной учебной нагрузки обучающегося 144 часов, в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 24 часа, из них – лекции – 12 часов, практические занятия – 12 часов; самостоятельной работы обучающегося 120 часов.

### **Содержание и тематическое планирование дисциплины**

Тема 1. Сущность и содержание менеджмента. Понятие и природа управления. Потребность и необходимость управления в деятельности человека. Различные подходы к определению понятия «менеджмент». «Менеджмент» и «управление»: соотношение понятий. Сущность управленческой деятельности.

Тема 2. Эволюция управленческой мысли, этапы, научные школы. Предпосылки возникновения науки менеджмента. Основные школы науки управления (классическая школа научного менеджмента, школа «человеческих отношений» и поведенческие науки, количественная школа управления) их вклад в развитие менеджмента. Основные идеи процессного, системного и ситуационного подходов к управлению.

Тема 3. Основные понятия менеджмента. Понятие субъекта и объекта управления. Цели менеджмента. Требования, предъявляемые к целям управления. Механизм постановки целей управления. Задачи управления, их особенности и связь с целями управления. Принципы управления. Классификация принципов управления.

Тема 4. Организация как объект управления. Понятие организации. Организация как система. Социотехнические подсистемы. Законы организации. Жизненный цикл

организации. Внешняя среда организации. Элементы внутренней среды организации и их взаимодействие. Взаимосвязь внешней и внутренней среды организации. Понятие неформальной организации.

Тема 5. Организационные структуры управления. Основные типы и формы организационно-управленческих структур. Традиционные и адаптивные структуры. Характеристики традиционных структур управления: линейной, функциональной, линейно-функциональной, линейно-штабной, дивизионной.

Тема 6. Стратегическое и тактическое планирование. Стратегическое управление: понятие, сущность, структура. Стратегическое планирование как основа управления организацией. Анализ внешней и внутренней среды. Миссия организации: сущность, формирование, предназначение. Цели организации.

Тема 7. Организация как функция менеджмента. Организация как процесс. Полномочия. Виды организационных полномочий. Управление посредством делегирования полномочий. Препятствия к делегированию полномочий со стороны руководителя и подчиненных. Коллективное управление в организации. Организационные формы коллективного управления. Тенденции в развитии партнерских отношений в коллективе.

Тема 8. Мотивационные основы менеджмента. Понятие мотивации, потребности, мотива, стимула, вознаграждения, стимулирования. Мотивационный процесс: возникновение потребности, поиск путей устранения потребности, определение направления действия, осуществление действия, получение вознаграждения, устранение потребности.

Тема 9. Регулирование и контроль в системе менеджмента. Процессы регулирования в менеджменте. Сущность и смысл управленческого контроля. Контроль как функция управления. Значение контроля для организации. Виды управленческого контроля: предварительный, текущий, итоговый и внешний, внутренний контроль.

Тема 10. Коммуникационные процессы в менеджменте. Понятие коммуникации. Типы и уровни коммуникаций. Понятие коммуникационного процесса. Элементы и этапы коммуникаций. Коммуникационные сети. Коммуникационные стили. Коммуникационные барьеры и способы их преодоления.

Тема 11. Управленческое решение в процессе менеджмента. Понятие управленческого решения. Сущность и особенности управленческих решений. Их роль и место в процессе менеджмента. Классификация управленческих решений. Требования, предъявляемые к управленческим решениям. Процесс принятия управленческого решения.

Тема 12. Модель современного менеджера. Менеджер как профессиональный управляющий. Характер и содержание труда менеджера. Цели и задачи менеджера. Функции и роли менеджера в процессе управления. Требования к личным и профессиональным качествам менеджера.

Тема 13. Групповая динамика и лидерство. Личность в системе управления. Факторы, определяющие результаты управленческого воздействия на личность. Управление человеком и управление группой в менеджменте. Групповая динамика.

Тема 14. Руководство: власть и партнерство. Руководство в организации. Необходимость власти в организации. Влияние и власть. Формы власти и влияния. Влияние и власть лидера. Современный западный и отечественный опыт создания партнерских отношений в организациях. Методы осуществления власти и влияния.

Тема 15. Управление конфликтами и стрессами. Понятие конфликта. Природа конфликта, его значение для развития и функционирования организации. Виды конфликтов. Причины и условия возникновения конфликтных ситуаций. Конфликт как способ разрешения противоречий. Стратегия преодоления конфликта.

Тема 16. Эффективность менеджмента организации. Значение эффективности менеджмента. Критерии и показатели эффективности менеджмента. Факторы и условия обеспечения эффективности деятельности организаций. Оценка эффективности управления.

Менеджер (базовой подготовки) должен обладать **общими компетенциями**, включающими в себя способность:

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.

Менеджер (базовой подготовки) должен обладать **профессиональными компетенциями**, соответствующими видам 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.

ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

В результате изучения обязательной части учебного цикла обучающийся по общепрофессиональным дисциплинам 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.