МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования «Саратовский государственный технический
университет имени Гагарина Ю.А.»

Профессионально-педагогический колледж

УТВЕРЖДАЮ
Директор
Профессионально-педагогического
колледжа СГТУ имени Гагарина Ю.А.
_____Т.И. Кузнецова
«11» февраля 2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.04 МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ
специальность
43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО

Рабочая программа рассмотрена
на заседании цикловой методической комиссии
Экономических специальностей
протокол № 10 от «09» февраля 2025 г.
Председатель ЦМК _____ Т.Л. Ермак

Саратов 2025

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее –_ СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утверждённого приказом Министерства просвещения и науки Российской Федерации № 1100 от 12.12.2022.

Разработчик: Селезнева Т.А., преподаватель ППК СГТУ имени Гагарина Ю.А.

СОДЕРЖАНИЕ

1. **ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** **4**

2. **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** **7**

3. **УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** **12**

4. **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** **15**

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.04 «МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ»

1.1 Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена (далее - ППССЗ) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

1.2. Место учебной дисциплины в структуре ППССЗ

Дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

1.3. Цели и требования к результатам освоения учебной дисциплины

Изучение дисциплины направлено на формирование общих и профессиональных компетенций, включающих в себя способность:

ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.

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

− использовать на практике методы планирования и организации работы подразделения;

− анализировать организационные структуры управления;

− проводить работу по мотивации трудовой деятельности персонала;

− применять в профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения;

− принимать эффективные решения, используя систему методов управления;

− организовывать рабочее место и трудовую деятельность с учетом основ бережливого производства

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

− сущность, характерные черты и истории развития менеджмента;
− методы планирования и организации работы подразделения;
− принципы построения организационной структуры управления;
− основы формирования мотивационной политики организации;
− внешняя и внутренняя среда организации; цикл менеджмента;
− процесс принятия и реализации управленческих решений;
− стили управления, коммуникации;
−современные методы и инструменты менеджмента;
− основы бережливого производства, признаки качества услуг,
− принципы бережливого производства;
− основы системы 5S и цели ее применения.

1.4 Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:
максимальной учебной нагрузки обучающегося - 68 часов, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 58 часов;
самостоятельной работы обучающегося - 10 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего по программе дисциплины)	**68**
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	**58**
в том числе:	
лекции, уроки	**36**
практические занятия	**22**
Самостоятельная работа обучающихся	**10**
Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет в 4 семестре	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.04 «МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная работа обучающегося, курсовая работа (проект) (если предусмотрены), иные виды учебной работы в соответствии с учебным планом	Объем часов	Уровень освоения	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
3 семестр				
Тема 1. Понятие и сущность менеджмента	**Содержание учебного материала**	**4**		ОК 01, ОК 03-06
	Понятие и содержание менеджмента. Менеджмент как вид деятельности. Цели, задачи и функции менеджмента. Структура распределения служебных полномочий на предприятии. Группы менеджеров	2	1	
	Практическое занятие № 1. Особенности управления в туристской и гостиничной индустрии.	2	2	
Тема 2. Эволюция управленческой мысли	**Содержание учебного материала**	**4**		
	Основные этапы истории менеджмента. Подходы к изучению менеджмента: процессный, системный, ситуационный. Сравнение американского и японского стилей менеджмента. Особенности российского менеджмента.	4	1	
Тема 3. Внешняя и внутренняя среда организации	**Содержание учебного материала**	**4**		
	Внешняя среда и ее элементы. Факторы прямого и косвенного воздействия, их характеристика и взаимосвязь. Подвижность и неопределенность внешней среды. Внутренняя среда, ее основные переменные (цели, задачи, структура, технология и персонал), их характеристика.	2	1	
	Практическое занятие № 2. Особенности факторов прямого и косвенного воздействия внешней среды.	2	2	

Тема 4. Организация работы предприятия	**Содержание учебного материала**	**6**		
	Характеристика организационной структуры. Вертикальные и горизонтальные связи. Линейные и функциональные отношения. Требования, предъявляемые к организационной структуре. Типы организационных структур: линейная, функциональная, линейно-функциональная, линейно- штабная, матричная, дивизиональная.	2	1	
	Практическое занятие №3 Бизнес-процесс и его составляющие	2	2	
	Самостоятельная работа обучающихся № 1. Создание презентаций по теме: «Основные модели управления туристским комплексом за рубежом»	2	3	
Тема 5. Содержание процесса управления	**Содержание учебного материала**	**4**		
	Понятие управление. Система процесса управления: получение и обработка информации о состоянии объекта; определение хозяйственных принципов и ориентиров, целей и задач; выработка решений; выдача команды, реализация решения, изменение объекта	2	1	
	Практическое занятие № 4. Виды управленческих работ для туристских организаций.	2	2	
Тема 6. Основные функции управления. Цикл менеджмента	**Содержание учебного материала**	**4**		
	Цикл менеджмента: планирование, организация, мотивация, контроль. Схема производства и реализации продукции, схема ценообразования	2	1	
	Самостоятельная работа обучающихся № 2. Подготовка сообщения по теме: «Система управления качеством в организациях туристской индустрии»	2	3	
Тема 7. Стратегические и тактические планы в системе менеджмента	**Содержание учебного материала**	**4**		
	Стратегическое (перспективное) планирование. Миссия предприятия. Цели предприятия. Анализ внешней среды. Анализ сильных и слабых сторон. Анализ альтернатив, выбор, реализация и оценка стратегии. Тактическое и текущее планирование. Основные этапы реализации текущих планов.	2	1	
	Самостоятельная работа обучающихся № 3. Подготовка сообщения по теме: «Система антикризисного управления в организациях туристской индустрии»	2	3	
Тема 8. Система методов	**Содержание учебного материала**	**6**		
	Понятие метод управления. Классификация методов управления. Группы методов	2	1	

управления	управления. Управление и типы характеров**.**			
	Практическое занятие № 5. Анализ системы методов управления на предприятиях туризма и гостеприимства.	2	2	
	Самостоятельная работа обучающихся № 4. Подготовка сообщения по теме: «Система управления персоналом в организациях туристской индустрии»	2	3	
Промежуточная аттестация: ДФК (средний балл по текущим оценкам успеваемости)				
4 семестр				
Тема 9. Мотивация. Потребности и делегирование	**Содержание учебного материала**	**8**		ОК 01, ОК 03-06
	Понятие мотивация. Виды мотивации. Теории мотивации персонала. Делегирование в менеджменте. Типы полномочий.	4	1	
	Практическое занятие № 6. Особенности мотивации труда в туризме и гостеприимстве	2	2	
	Самостоятельная работа обучающихся № 5. Подготовка сообщения по теме: «Нестандартные пути мотивации персонала на примере российских предприятий»	2	3	
Тема 10. Коммуникативность	**Содержание учебного материала**	**2**		
	Информация в менеджменте и ее виды. Понятие коммуникации. Общение. Преграды в организационных коммуникациях и пути их преодоления.	2	1	
Тема 11. Деловое общение	**Содержание учебного материала**	**4**		
	Понятие деловое общение. Правила ведения бесед и совещаний. Типы собеседников. Факторы повышения эффективности делового общения. Техника телефонных переговоров. Этапы и фазы делового общения.	2	1	
	Практическое занятие № 7. Применение приемов делового общения в профессиональной деятельности.	2	3	
Тема 12. Принятие управленческих решений	**Содержание учебного материала**	**4**		
	Управленческое решение. Подходы к классификации управленческих решений. Методы принятия решений. Уровни принятия решений.	2	1	
	Практическое занятие № 8. Решение ситуационных задач по принятию управленческих решений	2	2	
Тема 13.	**Содержание учебного материала**	**2**		

Контроль в системе менеджмента	Контроль, его понятие. Этапы контроля. Технология и правила контроля. Виды контроля. Общие требования к эффективно поставленному контролю. Характеристика эффективного контроля. Итоговая документация по контролю.	2	1	
Тема 14. Управление конфликтами и стрессами	**Содержание учебного материала**	**6**		
	Понятие конфликт. Схема конфликта. Основные элементы конфликта. Источники и причины конфликтов. Виды конфликтов. Управление конфликтами. Последствия конфликтов. Стресс и его виды.	2	1	
	Практическое занятие № 9. Анализ конфликтной ситуации с применением методов разрешения конфликтов	2	2	
	Практическое занятие № 10. Определение типа и структурных составляющих конфликтной ситуации	2	2	
Тема 15. Руководство: власть и партнерство	**Содержание учебного материала**	**4**		
	Понятие власть. Источники власти. Виды власти. Методы влияния. Понятие лидерство. Стили руководства. Партнерство	2	1	
	Практическое занятие № 11. Распределение должностных обязанностей по уровням менеджмента крупной компании-туроператора	2	2	
Промежуточная аттестация - дифференцированный зачёт		**2**		
Всего:		**68**		

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению учебной дисциплины

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета «Социально-гуманитарных дисциплин» для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, в том числе групповых, индивидуальных, письменных, устных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Оборудование:
- рабочее место преподавателя;
- специализированная мебель (столы, стулья по количеству обучающихся);
- доска ученическая.

Технические средства обучения:
- компьютер (ноутбук);
- мультимедийный проектор, экран.

Учебно-наглядные пособия: плакаты, учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации по рабочей программе дисциплины, в том числе, видео-аудио материалы, компьютерные презентации.

Компьютер имеет доступ к электронно-библиотечным системам, выход в глобальную сеть Интернет, оснащен лицензионным программным обеспечением.

3.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение реализации учебной дисциплины

Нормативно-правовые акты

1. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 N 2300-1 (последняя редакция). Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/?ysclid=lisngdgm6y630151376

2. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года»

3. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 N 132-ФЗ (последняя редакция). Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/

Основные учебные издания

4. Вдовин, С. М. Система менеджмента качества организации: учебное пособие / С.М. Вдовин, Т.А. Салимова, Л.И. Бирюкова. — Москва: ИНФРА-М, 2022. — 299 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/768. - ISBN 978-5-16-005070-6. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1860359 (дата обращения: 17.04.2022). – Режим доступа: по подписке.

5. Вумек, Д. Бережливое производство: как избавиться от потерь и добиться процветания вашей компании / Джеймс Вумек, Дэниел Джонс; пер. с англ. - 12-е изд. - Москва: Альпина Паблишер, 2018. - 472 с. - ISBN 978-5-9614-6829-8. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1815955 (дата обращения: 17.04.2022). – Режим доступа: по подписке.

6. Казначевская, Г.Б., Менеджмент: учебник / Г.Б. Казначевская. — Москва: КноРус, 2022. — 240 с. — ISBN 978-5-406-09905-6. — URL:https://book.ru/book/943927 (дата обращения: 16.04.2022). — Текст: электронный.

7. Лайкер, Д. К. Лидерство на всех уровнях бережливого производства: Практическое руководство / Лайкер Д.К. - М.:Альпина Паблишер, 2018. - 336 с. ISBN 978-5-9614-6858-8. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1002577 (дата обращения: 17.04.2022). – Режим доступа: по подписке.

8. Цветков, А. Н. Основы менеджмента: учебник для спо / А. Н. Цветков. — Санкт-Петербург: Лань, 2021. — 192 с. — ISBN 978-5-8114-5803-5. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/156404 (дата обращения: 17.04.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

9. Бурнашева, Э. П. Основы бережливого производства / Э. П. Бурнашева. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2023. — 76 с. — ISBN 978-5-507-45505-8. — Текст : электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/271253 .

Дополнительные учебные издания

10. Хрисониди В.А. Основы бережливого производства. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студента для направления подготовки 23.03.01 Технология транспортных процессов. – пос. Яблоновский, 2019. – 23 с.

Интернет-ресурсы

11. Министерство экономического развития Российской Федерации [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://www.economy.gov.ru/

12. RTN (RATA-news) – туристическое информационное агентство [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://ratanews.ru/

Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

13. Методические указания для обучающихся по выполнению практических работ.

14. Методические указания для обучающихся по выполнению самостоятельных работ.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Формы и методы контроля и оценки результатов обучения

Результаты обучения **(освоенные умения, усвоенные знания)**	**Формы и методы контроля и оценки результатов обучения**
Общие компетенции:	Текущий контроль: - опрос устный; - тестирование; - выполнение практической работы. Межсессионная аттестация – тестирование. Промежуточная аттестация в форме: 4 семестр – дифференцированный зачет Метод проведения промежуточной аттестации 4 семестра: выполнение комплексного задания
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях; ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде; ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста; ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.	
Уметь: − использовать на практике методы планирования и организации работы подразделения; − анализировать организационные структуры управления; − проводить работу по мотивации трудовой деятельности персонала; − применять в профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения; − принимать эффективные решения, используя систему методов управления; − организовывать рабочее место и трудовую деятельность с учетом основ бережливого производства	
Знать: − сущность, характерные черты и истории развития менеджмента; − методы планирования и организации работы подразделения; − принципы построения организационной структуры	

управления; − основы формирования мотивационной политики организации; − внешняя и внутренняя среда организации; цикл менеджмента; − процесс принятия и реализации управленческих решений; − стили управления, коммуникации; −современные методы и инструменты менеджмента; − основы бережливого производства, признаки качества услуг, − принципы бережливого производства; − основы системы 5S и цели ее применения.	

4.2. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Показатели и критерии оценивания компетенций

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания содержатся в приложении 1.

Контрольные и тестовые задания

Контрольные задания содержатся в приложении 1.

Методические материалы

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, характеризующих формирование компетенций, содержатся в приложении 1.

Приложение 1

Контрольно-оценочные средства
для проведения промежуточной аттестации по дисциплине
ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве

1.1 Форма промежуточной аттестации: комплексный дифференцированный зачет (4 семестр).

1.2. Система оценивания результатов выполнения заданий

Оценивание результатов выполнения заданий промежуточной аттестации осуществляется на основе следующих принципов:

достоверности оценки – оценивается уровень сформированности знаний, умений, практического опыта, общих и профессиональных компетенций, продемонстрированных обучающимися в ходе выполнения задания;

адекватности оценки – оценка выполнения заданий должна проводиться в отношении тех компетенций, которые необходимы для эффективного выполнения задания;

надежности оценки – система оценивания выполнения заданий должна обладать высокой степенью устойчивости при неоднократных оценках уровня сформированности знаний, умений, практического опыта, общих и профессиональных компетенций обучающихся;

комплексности оценки – система оценивания выполнения заданий должна позволять интегративно оценивать общие и профессиональные компетенции обучающихся;

объективности оценки – оценка выполнения конкурсных заданий должна быть независимой от особенностей профессиональной ориентации или предпочтений преподавателей, осуществляющих контроль или аттестацию.

При выполнении процедур оценки заданий используются следующие основные методы:

- метод расчета первичных баллов;
- метод расчета сводных баллов.

Результаты выполнения заданий оцениваются в соответствии с разработанными критериями оценки.

Используется пятибалльная шкала для оценивания результатов обучения.

Перевод пятибалльной шкалы учета результатов в пятибалльную оценочную шкалу:

Оценка	**Количество баллов, набранных за выполнение теоретического и практического задания, средний балл по итогам аттестации**
Оценка 5 «отлично»	4,6-5
Оценка 4 «хорошо»	3,6-4,5
Оценка 3 «удовлетворительно»	3-3,5
Оценка 2 «неудовлетворительно»	≤ 2,9

1.3. Контрольно-оценочные средства
1.3.1 Задание:

1.Ответить на вопросы
2. Решить ситуационную задачу.

Примерный перечень теоретических вопросов

1. Понятие менеджмента. Основные школы управления.
2. Этапы развития менеджмента. Развитие менеджмента в России.
3. Понятие и сущность организации.
4. Внешняя и внутренняя среда организации.
5. Понятие организационной структуры управления. Виды организационных структур управления, их достоинства и недостатки.
6. Цикл менеджмента. Функции управления.
7. Общие функции управления, их взаимосвязь и взаимообусловленность.
8. Понятие, сущность и роль планирования в организации. Формы планирования.
9. Основные стадии планирования.
11. Составление миссии и определение целей организации.
12. Анализ внешней среды, анализ сильных и слабых сторон организации.
13. Основные этапы тактического планирования. Реализация текущих планов.
14. Организация как функция управления: сущность, задачи. Основные этапы организации.
15. Мотивация как функция управления. Способы мотивации.
16. Контроль как функция менеджмента. Этапы, формы и виды контроля.
17. Понятие и классификация методов менеджмента.
19. Охарактеризовать методы управления на предприятии: организационно-административные методы управления, экономические методы управления, социально-психологические методы управления.
20. Понятие общения и коммуникации. Виды коммуникаций, элементы и этапы коммуникационного процесса.
21. Информация. Требования, предъявляемые к информации. Классификация информации.
22. Охарактеризовать основные элементы коммуникации на предприятии: деловое общение, деловая беседа, совещание, переговоры.
23. Охарактеризовать методы принятия управленческих решений на предприятии
24. Понятие и характеристика стилей руководства на предприятии.
25. Понятие конфликта. Элементы конфликта. Источники и причины конфликтов, методы их разрешения.

Примерный перечень практических заданий:

Задача 1. Основной профиль деятельности предприятия – оптовая и розничная продажа промышленного и бытового газового оборудования. На данный момент предприятие занимает лидирующую позицию по объему продаж среди конкурентов в регионе, что объясняется ценой продукции на уровне производителя, широким ассортиментом товаров. Однако в последнее время некоторые клиенты отказались от сотрудничества в связи с несвоевременной отгрузкой и доставкой товара (что объясняется недостаточным количеством автотранспорта) и неграмотными консультациями менеджеров по продажам при подборе оборудования. Среднесписочная численность

персонала предприятия –86 человек. Отдел продаж включает 48 человек. Нет единой утвержденной программы обучения персонала, отсутствует Учебный центр.

Задание: Изучив практическую ситуацию, дайте письменный и развернутый ответ на поставленные вопросы:

1. Назовите сильные и слабые стороны Вашего предприятия.

2. Предложите возможные варианты стратегических и тактических планов предприятия.

Задача 2. Планируется открытие обувного магазина крупной розничной сети, до этого времени не работающей в данном регионе.

Задание: Изучив практическую ситуацию, дайте письменный и развернутый ответ на поставленные вопросы:

1.Сформулируйте возможные стратегические и тактические цели организации.

2. Составьте организационную структуру управления предприятием.

Задача 3. Среднесписочная численность персонала торгового предприятия – 236 человек. Организационная структура предприятия включает: директора, заместителя директора по коммерческим вопросам, заместителя директора по кадровым и социальным вопросам, главного бухгалтера, бухгалтерию, юридический отдел, отдел кадров, отдел закупок, отдел розничных продаж, отдел оптовых продаж, отдел организации труда и заработной платы, юридический отдел, главного экономиста, административно-хозяйственный отдел, отдел маркетинга, планово-экономический отдел.

Задание: Изучив практическую ситуацию, дайте письменный и развернутый ответ на поставленные вопросы:

1.Составьте организационную структуру управления предприятием.

2. Охарактеризуйте ее достоинства и недостатки.

Задача 4. Предприятие занимается оптовой продажей промышленных товаров широкого потребления. Сбытом продукции занимается отдел продаж. Анализ финансово-хозяйственной деятельности предприятия показал снижение объемов продаж на 15% за последний год. Опрос, проведенный отделом маркетинга среди клиентов предприятия, показал, что снижение объемов продаж обусловлено неудовлетворительной работой менеджеров по продажам: плохое знание ассортимента и характеристик товара, длительная обработка заказов, ошибки в документации. Вы, как руководитель отдела продаж, намерены вернуть прежние объемы продаж в кратчайшие сроки.

Задание: Изучив практическую ситуацию, дайте письменный и развернутый ответ на поставленные вопросы:

1. Какие методы управления целесообразно применить в данной ситуации?

2. Опишите организационную структуру управления на предприятии. Насколько данная структура является рациональной?

Задача 5. В связи с расширением крупной торговой розничной сети планируется открытие трех магазинов в разных районах города. Процесс открытия магазина включает: поиск, аренду и ремонт помещения; организацию поставок товара; подбор персонала.

Задание: Изучив практическую ситуацию, дайте письменный и развернутый ответ на поставленные вопросы:

1. Как реализуются все виды контроля в процессе открытия магазина и его работы?

2. Сформируйте организационную структуру управления данного предприятия

Задача 6. На крупном торговом предприятии выявлен достаточно высокий уровень «текучести» кадров среди менеджеров по продажам. В настоящий момент объявлено об открытии следующих вакансий: менеджеры по продажам – 8 человек (требования – высшее или среднее профессиональное образование, грамотная речь, ответственность); директор филиала (требования – высшее экономическое образование, опыт руководящей работы в сфере торговли от 3-х лет, успешный опыт управления активными продажами

(рынок b2b), умение вести переговоры на высоком уровне и отстаивать свое мнение); юрист (требования – высшее юридическое образование, опыт работы от 3-х лет, гражданско-правовая специализация в сфере коммерции).

Задание: Изучив практическую ситуацию, дайте письменный и развернутый ответ на поставленные вопросы:

1.Какие мероприятия по мотивации персонала Вы можете предложить, чтобы снизить «текучесть» кадров?

2.Какие способы мотивации будут эффективны для работников, занявших вакантные должности?

Задача 7. Руководитель торгового предприятия принял решение о замещении вакантных должностей директора отдела оптовых продаж и менеджера по работе с корпоративными клиентами из внутренних источников.

Задание: Изучив практическую ситуацию, дайте письменный и развернутый ответ на поставленные вопросы:

1. Какие способы мотивации персонала реализуются в данной ситуации?

2. Каким образом, происходит повышение в должности двух работников предприятия.

Задача 8. Анализ деятельности предприятия показал снижение объемов продаж на 15% за последний год. Вы, как заместитель директора по сбыту, провели оценку труда персонала и выяснили, что работники отдела розничных продаж ненадлежащим образом выполняют свои должностные обязанности, часто отсутствуют на рабочем месте, отвлекаются от работы. Работники отдела корпоративных продаж, наоборот, ответственно относятся к выполнению должностных обязанностей. работают эффективно, с перевыполнением плановых показателей.

Задание: Изучив практическую ситуацию, дайте письменный и развернутый ответ на поставленные вопросы:

1. Какие методы управления Вы будете использовать для решения этой проблемы?

2. Какие способы мотивации целесообразно применить в данной ситуации?

Задача 9. Работник Вашего магазина систематически опаздывает на работу. В остальном претензий к данному работнику у Вас нет.

Задание: Изучив практическую ситуацию, дайте письменный и развернутый ответ на поставленные вопросы:

1. Какие методы управления Вы будете использовать для решения этой проблемы?

2. Какие способы мотивации целесообразно применить в данной ситуации?

Задача 10. Анализ деятельности предприятия показал снижение объемов продаж на 15% за последний год. Опрос, проведенный отделом маркетинга среди клиентов предприятия, показал, что снижение объемов продаж обусловлено неудовлетворительной работой менеджеров по продажам: плохое знание ассортимента и характеристик товара, длительная обработка заказов, ошибки в оформлении документации. Вы, как руководитель отдела продаж, решили провести оценку труда персонала и по ее результатам некоторые сотрудники будут уволены, а некоторые – поощрены за хорошие показатели в работе.

Задание: Изучив практическую ситуацию, дайте письменный и развернутый ответ на поставленные вопросы:

1. Какого стиля руководства Вы будете придерживаться в данной ситуации?

2. Какие способы мотивации целесообразно применить в данной ситуации?

Задача 11 . Анализ деятельности предприятия показал снижение объемов продаж на 15% за последний год. Опрос, проведенный отделом маркетинга среди клиентов предприятия, показал, что снижение объемов продаж обусловлено неудовлетворительной работой менеджеров по продажам: плохое знание ассортимента и характеристик товара, длительная обработка заказов, ошибки в документации. Вы, как руководитель отдела продаж, решили провести оценку труда персонала предприятия.

Задание: Изучив практическую ситуацию, дайте письменный и развернутый ответ на поставленные вопросы:

1.Опишите этапы контроля в ситуации проведения процедуры оценки персонала.

2.Опишите слабые стороны Вашего предприятия, а также с какими внешними угрозами Вашему предприятию придется столкнуться

Задача 12. В магазине назрела конфликтная ситуация между подчиненными и директором магазина. Несколько продавцов обвинили директора в том, что заработную плату начисляют всем одинаковую, не зависимо от вклада каждого работника.

Задание: Изучив практическую ситуацию, дайте письменный и развернутый ответ на поставленные вопросы:

1.К какому типу относится возникший конфликт?

2.Каковы позитивные и негативные функции данного конфликта?

Задача 13. В магазине назрела конфликтная ситуация между подчиненными и директором магазина. Несколько продавцов обвинили директора в том, что заработную плату начисляют всем одинаковую, не зависимо от вклада каждого работника.

Задание: Изучив практическую ситуацию, дайте письменный и развернутый ответ на поставленные вопросы:

1.Какие методы управления конфликтами могут быть использованы в данной ситуации?

2.Какого стиля руководства Вы бы придерживались, если бы оказались на месте директора?

Задача 14. Продавцы магазина недовольны тем, что заработную плату начисляют всем одинаковую, не зависимо от вклада каждого работника. Директор пригрозил недовольным работникам увольнением и пообещал ввести систему штрафов за ненадлежащее выполнение должностных обязанностей.

Задание: Изучив практическую ситуацию, дайте письменный и развернутый ответ на поставленные вопросы:

1.Какого стиля руководства придерживается директор магазина?

2. Какие методы управления применяет директор в данной ситуации?

Задача 15. Некоторые работники Вашего предприятия долгое время трудятся на одних и тех же должностях. Это привело к снижению интереса к работе, производительности труда и творческой активности работников.

Задание: Изучив практическую ситуацию, дайте письменный и развернутый ответ на поставленные вопросы:

1.Какие способы мотивации целесообразно использовать в данной ситуации?

2.Какого стиля руководства следует придерживаться для стимулирования творческой активности работников?

Задача 16. Вы планируете перевести работника с должности менеджера по продажам на должность специалиста отдела маркетинга.

Задание: Изучив практическую ситуацию, дайте письменный и развернутый ответ на поставленные вопросы:

1.Какие способы мотивации Вы примените в данной ситуации?

2.Какие методы управления Вы примените в данной ситуации?

Задача 17. Вы собираетесь расширить ассортимент Вашего магазина, ввести дополнительные группы товаров. Предполагаете, что это позволит увеличить объем выручки на 15%. Также необходимо будет принять на работу еще одного кассира и одного продавца.

Задание: Изучив практическую ситуацию, дайте письменный и развернутый ответ на поставленные вопросы:

1.Опишите цикл менеджмента на примере этой ситуации.

2.Какие способы мотивации Вы примените в данной ситуации?

Задача 18. Планируется открытие розничного гипермаркета спортивных товаров в Вашем городе.

Задание: Изучив практическую ситуацию, дайте письменный и развернутый ответ на поставленные вопросы:

1.Опишите внешнюю среду данного торгового предприятия.

2.Сформулируйте возможные стратегические и тактические цели предприятия в данной ситуации.

Задача 19. Для реализации нового проекта на предприятии Вам необходимо набрать команду работников, обладающих высоким уровнем творческой активности.

Задание: Изучив практическую ситуацию, дайте письменный и развернутый ответ на поставленные вопросы:

1.Какие методы управления и способы мотивации Вы примените для эффективной работы команды?

2. Сформируйте организационную структуру управления Вашего предприятия

Задача 20. Для реализации нового проекта на предприятии Вам необходимо набрать команду работников, обладающих высоким уровнем творческой активности.

Задание: Изучив практическую ситуацию, дайте письменный и развернутый ответ на поставленные вопросы:

1.Какого стиля руководства следует придерживаться для повышения творческой активности работников?

2. Сформируйте организационную структуру управления Вашего предприятия

Задача 21. В одном из магазинов по результатам учета товарно-материальных ценностей выявлена крупная недостача.

Задание: Изучив практическую ситуацию, дайте письменный и развернутый ответ на поставленные вопросы:

1.Какие методы управления целесообразно применить в данной ситуации?

2.Какого стиля руководства целесообразно придерживаться руководителю в данной ситуации?

Задача 22. В магазине назрел конфликт между директором и одним из продавцов. Продавец не доволен условиями труда – не устраивает график работы (смены 2 дня через 2, время работы с 10.00 до 20.00), и отсутствие фиксированного времени обеденного перерыва. Но этот продавец показывает лучшие результаты продаж среди остальных продавцов и является неформальным лидером коллектива. Увольнение его снизит объем продаж и ухудшит социально-психологический климат в организации.

Задание: Изучив практическую ситуацию, дайте письменный и развернутый ответ на поставленные вопросы:

1.Какие способы мотивации продавца Вы можете предложить?

2.Какими методами можно урегулировать конфликт?

Задача 23. В магазине назрел конфликт между директором и одним из продавцов. Продавец не доволен условиями труда – не устраивает график работы (смены 2 дня через 2, время работы с 10.00 до 20.00), и отсутствие фиксированного времени обеденного перерыва. Но этот продавец показывает лучшие результаты продаж среди остальных

продавцов и является неформальным лидером коллектива. Увольнение его снизит объем продаж и ухудшит социально-психологический климат в организации.

Задание: Изучив практическую ситуацию, дайте письменный и развернутый ответ на поставленные вопросы:

1.К какому типу относится данный конфликт?

2.Предложите варианты его решения с позиции руководителя.

Задача 24. Заработная плата работников магазина складывается из фиксированной части и процента от продаж. Причем, процент от продаж считается от общей суммы выручки за день и делится на всех продавцов, работавших в этот день, в равных долях. При этом не учитывается личный объем продаж каждого из продавцов.

Задание: Изучив практическую ситуацию, дайте письменный и развернутый ответ на поставленные вопросы:

1.Охарактеризуйте положительные и отрицательные стороны такой системы мотивации.

2. В какой ситуации она будет максимально эффективна?

Задача 25. Менеджер по розничным продажам Вашей организации заявил о своем желании развиваться в профессиональном плане. В ближайшее время в организации освободится должность менеджера по работе с VIP-клиентами, который занимается продажами более сложных в техническом плане видов продукции и должен уметь проводить переговоры на высоком уровне.

Задание: Изучив практическую ситуацию, дайте письменный и развернутый ответ на поставленные вопросы:

1.Какие методы управления и способы мотивации будут реализованы в случае перевода менеджера по продажам на должность менеджера по работе с VIP-клиентами?

2. Как будет выстраиваться организационная структура управления на Вашем предприятии?

Задача 26. Во главе ООО «Изумруд» стоит генеральный директор. В его непосредственном подчинении находятся главный бухгалтер, начальник отдела закупок, начальник отдела сбыта. У каждого них в подчинении находятся по 2 работника. Директор имеет право единолично принимать решения по управлению подразделением и несет персональную ответственность за деятельность коллектива.

Задание: Изучив практическую ситуацию, дайте письменный и развернутый ответ на поставленные вопросы:

1. Составьте организационную структуру управления предприятием.

2. Охарактеризуйте преимущества и недостатки данной структуры.

Задача 27. Во главе торгового предприятия - директор, который имеет двух заместителей - по коммерческим вопросам и по кадровым и социальным вопросам. В штате предприятия числятся главный бухгалтер, бухгалтерия, юридический отдел, отдел кадров, отдел закупок, отдел розничных продаж, отдел оптовых продаж, отдел организации труда и заработной платы, административно-хозяйственный отдел, отдел маркетинга, планово-экономический отдел.

Задание: Изучив практическую ситуацию, дайте письменный и развернутый ответ на поставленные вопросы:

1.Составьте организационную структуру управления предприятием.

2.Охарактеризуйте ее преимущества и недостатки

Задача 28. Ваш вышестоящий руководитель, минуя Вас, дает срочное здание Вашему подчиненному, который уже занят выполнением другого ответственного задания, полученного Вами лично от директора. Ваш вышестоящий руководитель делает это уже не в первый раз, и Вы знаете о его натянутых отношениях с директором предприятия. Оба задания являются неотложными.

Задание: Изучив практическую ситуацию, оцените эффективность управленческих решений и дайте письменный и развернутый ответ на поставленные вопросы:

1. В чем заключается проблема?
2. Какие альтернативы решения проблемы можно предложить?

Задача 29. Работники отдела сбыта и отдела рекламы не могут прийти к единому мнению по вопросу, требующему совместных усилий. Они приходят к руководителю и описывают ему сложившуюся ситуацию. Начинается длиннейшая дискуссия с убедительными аргументами с обеих сторон. Скоро все участники беседы понимают, что конечной целью является не выработка оптимального решения, а отстаивание собственной точки зрения.

Задание: Изучив практическую ситуацию, оцените эффективность управленческих решений и дайте письменный и развернутый ответ на поставленные вопросы:

1. Как может развиваться дискуссия дальше?
2. Какие варианты может предложить руководитель, чтобы найти решение проблемы?

Задача 30. Вы являетесь руководителем крупной торговой компании. К вам на собеседование прошел кандидат на должность менеджера по продажам.

Задание: Изучив практическую ситуацию, дайте письменный и развернутый ответ на поставленные вопросы:

1. Какие вопросы Вы ему зададите?
2. Какими основными качествами должен обладать кандидат на вакантную должность менеджера по продажам?

Задание 31. Организационная структура предприятия включает: директора, заместителя директора по коммерческим вопросам, заместителя директора по кадровым и социальным вопросам, главного бухгалтера, бухгалтерию, юридический отдел, отдел кадров, отдел закупок, отдел розничных продаж, отдел оптовых продаж, отдел организации труда и заработной платы, юридический отдел, главного экономиста, административно-хозяйственный отдел, отдел маркетинга, планово-экономический отдел. Составьте организационную структуру управления предприятия. Охарактеризуйте ее достоинства и недостатки.

Задание 32. Составьте организационную структуру управления малого торгового предприятия (ИП). Свой выбор обоснуйте.

Задание 33. Составьте организационную структуру управления крупной торговой организации (на примере гипермаркета «Лента»).

Задание 34. Составьте организационную структуру управления розничного торгового предприятия (на примере супермаркета «Гроздь»). Свой выбор обоснуйте.

Задание 35. Составьте организационную структуру управления ООО «Центр реструктуризации».

1.3.2. Критерии оценки

Таблица - Критерии оценивания теоретического задания «Собеседования по вопросам»

	Критерии оценки к теоретическому заданию	Баллы за критерии оценки
		Максимальный балл – 1 балла
1	демонстрирует глубокое, полное знание и понимание программного материала; последовательно, самостоятельно раскрывает основное содержание вопроса; выводы полностью аргументированные, в обобщениях прослеживается собственное наблюдение и опыт; четко и верно даны определения понятий и научных терминов дает верные, самостоятельные ответы на сопутствующие вопросы	1
2	демонстрирует недостаточно глубокое, полное знание и понимание программного материала; недостаточно последовательно, но самостоятельно раскрывает основное содержание вопроса; выводы недостаточно аргументированные, в обобщениях прослеживается собственное наблюдение и опыт; недостаточно четко и верно даны определения понятий и научных терминов; при ответе на сопутствующие вопросы допускает несущественные ошибки, которые может исправить самостоятельно	0,6
3	демонстрирует неглубокое, неполное, с существенными пробелами знание и понимание программного материала; излагает программный материал фрагментарно, не всегда последовательно, раскрывает содержание материала, опираясь на помощь преподавателя; допущены ошибки и неточности в использовании научной терминологии; при ответе на сопутствующие вопросы допускает существенные ошибки, при исправлении которых испытывает трудности	0,3
4	студент демонстрирует незнание и непонимание программного материала; основное содержание учебного материала не раскрыто; допущены грубые ошибки в определении понятий, при использовании терминологии; не даны ответы на вспомогательные вопросы преподавателя	0

Таблица - Критерии оценивания практического задания

	Критерии оценки к практическим заданиям	**Баллы за критерии оценки**
1	**Ответ на вопросы**	**Максимум 1,5 балла**
	Верно и полно даны ответы на все поставленные вопросы. В логическом рассуждении и решении нет ошибок, ситуационная задача решена рациональным способом. Получен правильный ответ. Ясно описан способ решения ситуационной проблемы.	1,5
	Верно , но не полно даны ответы на все поставленные вопросы Ответы в целом верны. В логическом рассуждении и решении нет существенных ошибок, но ситуационная задача решена неоптимальным способом или допущено не более двух незначительных ошибок. Проблема ситуационной задачи выявлена, решение соответствует условиям ситуационной задачи.	1
	Верно и полно дан ответ на 1 вопрос В логическом рассуждении и решении нет ошибок, ситуационная задача решена рациональным способом. Получен правильный ответ. Ясно описан способ решения ситуационной проблемы.	0,5
	верно, но не полно дан ответ на 1 вопрос В логическом рассуждении и решении нет существенных ошибок, но ситуационная задача решена неоптимальным способом или допущено не более двух незначительных ошибок. Проблема ситуационной задачи выявлена, решение соответствует условиям ситуационной задачи.	0,25
	Отсутствует окончательный вариант решения ситуационной задачи. Решение неверное или отсутствует.	0
	Критерии оценки к практическим заданиям № 26,27,31-35	**Максимум 1,5 балла**
	Организационная структура управления составлена верно. Правильно установлены и распределены штатные единицы сотрудников. Тип организационной структуры определен верно. Верно показаны коммуникационные связи и распределены уровни подчинения. Ответ логичен, обоснован.	1,5
	Организационная структура управления в целом составлена верно. В логическом рассуждении и распределении сотрудников нет существенных ошибок, но нарушены коммуникационные связи и уровни подчинения или допущено не более двух незначительных ошибок. Тип организационной структуры определен верно. Ответ обоснован.	1
	Имеются существенные ошибки в составлении организационной структуры управления. Штатные единицы сотрудников распределены не верно. Тип организационной структуры не определен. Ответ не обоснован.	0,5

	Организационная структура управления не составлена. Тип организационной структуры не установлен. Ответ на задание отсутствует.	0
	ИТОГО	**1,5**

Результаты выполнения теоретического задания и результаты выполнения практического задания суммируются. Формируется свод результатов, полученные результаты соотносятся с 5-бальной системой оценки:

оценка	**Количество баллов, набранных за выполнение теоретического и практического задания**
Оценка 5 «отлично»	4,6-5
Оценка 4 «хорошо»	4-4,5
Оценка 3 «удовлетворительно»	3-3,9
Оценка 2 «неудовлетворительно»	≤ 2,6

1.4. Материально-техническое обеспечение для проведения промежуточной аттестации

Аттестация проводится в кабинете «Социально-гуманитарных дисциплин».

1.5. Учебно-методическое и информационное обеспечение для проведения промежуточной аттестации

Нормативно-правовые акты

1. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 N 2300-1 (последняя редакция). Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/?ysclid=lisngdgm6y630151376

2. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года»

3. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 N 132-ФЗ (последняя редакция). Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/

Основные учебные издания

4. Вдовин, С. М. Система менеджмента качества организации: учебное пособие / С.М. Вдовин, Т.А. Салимова, Л.И. Бирюкова. — Москва: ИНФРА-М, 2022. — 299 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/768. - ISBN 978-5-16-005070-6. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1860359 (дата обращения: 17.04.2022). – Режим доступа: по подписке.

5. Вумек, Д. Бережливое производство: как избавиться от потерь и добиться процветания вашей компании / Джеймс Вумек, Дэниел Джонс; пер. с англ. - 12-е изд. - Москва: Альпина Паблишер, 2018. - 472 с. - ISBN 978-5-9614-6829-8. - Текст:

электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1815955 (дата обращения: 17.04.2022). – Режим доступа: по подписке.

6. Казначевская, Г.Б., Менеджмент: учебник / Г.Б. Казначевская. — Москва: КноРус, 2022. — 240 с. — ISBN 978-5-406-09905-6. — URL:https://book.ru/book/943927 (дата обращения: 16.04.2022). — Текст: электронный.

7. Лайкер, Д. К. Лидерство на всех уровнях бережливого производства: Практическое руководство / Лайкер Д.К. - М.:Альпина Паблишер, 2018. - 336 с. ISBN 978-5-9614-6858-8. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1002577 (дата обращения: 17.04.2022). – Режим доступа: по подписке.

8. Цветков, А. Н. Основы менеджмента: учебник для спо / А. Н. Цветков. — Санкт-Петербург: Лань, 2021. — 192 с. — ISBN 978-5-8114-5803-5. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/156404 (дата обращения: 17.04.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

9. Бурнашева, Э. П. Основы бережливого производства / Э. П. Бурнашева. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2023. — 76 с. — ISBN 978-5-507-45505-8. — Текст : электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/271253 .

Дополнительные учебные издания

10. Хрисониди В.А. Основы бережливого производства. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студента для направления подготовки 23.03.01 Технология транспортных процессов. – пос. Яблоновский, 2019. – 23 с.

Интернет-ресурсы

11. Министерство экономического развития Российской Федерации [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://www.economy.gov.ru/

12. RTN (RATA-news) – туристическое информационное агентство [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://ratanews.ru/

Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

13. Методические указания для обучающихся по выполнению практических работ.

14. Методические указания для обучающихся по выполнению самостоятельных работ.