



**УТВЕРЖДЕНО:**

**Ученым советом Института  
сервисных технологий**

**Протокол № 10 от 24.02.2021**

**с изм. Протокол №11 от 16.04.2021**

**с изм. Протокол №14 от 30.06.2021**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ  
ДИСЦИПЛИНЫ**

***ОП.06 МЕНЕДЖМЕНТ***

**основной профессиональной образовательной программы среднего  
профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего  
звена**

**по специальности: 43.02.10 «Туризм»**

**Квалификация: *специалист по туризму***

***год начала подготовки: 2021 г.***

**Разработчики:**

| должность            | подпись | ученая степень и звание, ФИО |
|----------------------|---------|------------------------------|
| <i>Преподаватель</i> |         | <i>Лантуева Е.В.</i>         |

**Методические указания согласованы и одобрены руководителем ППСЗ:**

| должность            | подпись | ученая степень и звание, ФИО |
|----------------------|---------|------------------------------|
| <i>Преподаватель</i> |         | <i>Ховалыг М.А.</i>          |



## **1. Практические занятия.**

Практические занятия предназначены для углубленного изучения дисциплины и играют важную роль в выработке у обучающихся навыков применения полученных знаний для решения практических задач. Практическое занятие предполагает выполнение обучающимися задания и под руководством преподавателя одной или нескольких практических работ. Практические занятия ведутся параллельно с изучением всех основных курсов, логически продолжая работу, начатую на уроке.

Главной целью практических занятий является усвоение метода использования теории, приобретение профессиональных умений, а также практических умений, необходимых для изучения последующих дисциплин.

### **Тематика и содержание.**

#### ***Практическое занятие 1.***

Тема: Понятие и сущность менеджмента.

Вид: Деловая игра «Эффективный менеджер».

Цель: Раскрыть основные понятия темы, систематизировать знания.

Содержание: Понятие менеджмента. Менеджмент как особый вид профессиональной деятельности. Управление как информационный и функциональный процесс. Принципы управления. Методы управления

#### ***Практическое занятие 2.***

Тема: Эволюция управленческой мысли. Современные подходы менеджмента.

Вид: Решение ситуационных задач.

Цель: изучение современных подходов менеджмента и осознание их сущности

Содержание: История развития менеджмента: предпосылки возникновения менеджмента, школа научного управления, классическая школа, школа человеческих отношений и школа поведенческих наук. Значение каждого этапа в развитии менеджмента. Процессный подход. Системный подход. Ситуационный подход.

#### ***Практическое занятие 3.***

Тема: Составляющие успеха организации.

Вид: занятие формирования умений и навыков.



Цель: систематизировать знания по формам деятельности организации и определить составляющие их успеха.

Содержание: Определение и общие характеристики организаций. Типы совместной деятельности в организации. Организационно-правовые формы организаций.

#### ***Практическое занятие 4.***

Тема: Внутренняя и внешняя среда организации .

Вид: занятие формирования умений и навыков.

Цель: Составить SWOT – анализ.

Содержание: Внешняя среда организации и ее связь с внутренней средой. Характеристика внутренней среды организации. Взаимосвязанность внутренних переменных организации. Методы исследования внутренней и внешней среды организации. SWOT-анализ.

#### ***Практическое занятие 5.***

Тема: Организационные структуры.

Вид: занятие формирования умений и навыков.

Цель: научиться методам составления заданной структуры управления организации.

Содержание: Принципы построения организационной структуры управления: цели и задачи организации, функциональное разделение труда, объем полномочий руководства, соответствие социально-культурной среде, целесообразность числа звеньев. Типы структур организаций.

#### ***Практическое занятие 6.***

Тема: Взаимосвязь функций управления.

Вид: занятие применения знаний, умений и навыков. Контрольная работа №1.

Цель: оценить полученные знания по темам: «Организация как система», «Цикл менеджмента».

Содержание: Характеристика составляющих цикла менеджмента. Цикл менеджмента – основа управленческой деятельности. Функция планирования. Функция организации. Функция мотивации. Функция контроля. Взаимосвязь и взаимообусловленность функций управленческого цикла.



### ***Практическое занятие 7.***

Тема: Коммуникационный процесс

Вид: Деловые игры «Материальная помощь» и «Кораблекрушение»

Цель: обучение через моделирование рабочего процесса.

Содержание: Понятие коммуникации. Модель Шеннона-Уивера. Модель Ласуэлла. Модель Грама. Сетевой анализ коммуникаций. Виды коммуникаций.

### ***Практическое занятие 8.***

Тема: Процесс принятия решений.

Вид: занятие на применение знаний и умений.

Цель: отработать навыки принятия решений посредством решения ситуационных задач

Содержание:

### ***Практическое занятие 9.***

Тема: Руководитель в системе управления.

Вид: занятие на применение знаний и умений.

Цель: ознакомиться с процессом создания фирмы.

Содержание: Классификация управленческих решений. Процедура разработки и принятия решений. Метод «мозгового штурма». Метод «Дельфи». «Дерево целей».

### ***Практическое занятие 10.***

Тема: Руководство, власть и лидерство.

Вид: занятие на применение знаний и умений.

Цель: провести сравнительный анализ основных стилей руководства.

Содержание: Руководство, власть и лидерство. Формы власти. Теории лидерства. Стили руководства

### ***Практическое занятие 11.***

Тема: Роль конфликта в организации

Вид: занятие на применение знаний и умений.

Цель: освоить навыки управления конфликтами в организации

Содержание: Управление конфликтами и стрессами. Сущность и классификация конфликтов: внутриличностный, межличностный, между личностью и группой, межгрупповой. Правила поведения в конфликте. Методы управления конфликтами. Последствия конфликтов: функциональные и дисфункциональные. Стресс: природа и причины.



Методы снятия стресса. Взаимосвязь конфликта и стресса. Пути предупреждения стрессовых ситуаций.

### ***Практическое занятие 12.***

Тема: Нужны ли вашей компании изменения?

Вид: занятие на применение знаний и умений.

Цель: определить признаки, характеристики, ведущие к необходимости изменений в компании.

Содержание: Необходимость изменений. Жизненный цикл организации. Организационные изменения. Жизненный цикл. Модель жизненного цикла Л. Грейнера. Жизненный цикл организации по И. Адизесу

### ***Практическое занятие 13.***

Тема: Управление организационными изменениями.

Вид: занятие на применение знаний и умений.

Цель: посредством анализа деловых ситуаций, определить этапы организационных изменений.

Содержание: Этапы организационных изменений. Стратегии организационных изменений. Преодоление сопротивления персонала организации организационным изменениям.

### ***Практическое занятие 14.***

Тема: Переговоры как часть работы менеджера.

Вид: Контрольная работа №2 по теме: «Деловое общение».

Цель: отработка практических навыков ведения переговоров.

Содержание: Деловое общение, его характеристика. Фазы делового общения: начало беседы, передача информации, аргументирование, опровержение доводов собеседника, принятие решения

## **4 Тематика и содержание самостоятельной работы**

Самостоятельная работа - планируемая учебная работа студентов, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль за работой студентов). Самостоятельная работа студентов - вид деятельности, при котором в условиях систематического уменьшения прямого контакта с преподавателем студентами выполняются учебные задания.



Тема: Эволюция управленческой мысли. Современные подходы менеджмента.

Вид: подготовка информационного сообщения.

Цель: закрепить полученные знания по разделу «Сущность и содержание понятия «менеджмент».

Содержание: Основные отличия современных подходов в менеджменте. Понятие и сущность менеджмента. Эволюция управленческой мысли. Современные подходы менеджмента

Тема: Внутренняя и внешняя среда организации

Вид: применение знаний и умений

Цель: провести анализ влияния факторов внешней среды на деятельность организации.

Содержание: Организация как система. Определение и общие характеристики организаций. Внутренняя и внешняя среда организации. Организационные структуры.

Тема: Организационные структуры

Вид: применение знаний и умений

Цель: провести анализ звеньев структуры гостиницы

Содержание: Цикл менеджмента. Характеристика составляющих цикла менеджмента.

Тема: Характеристика составляющих цикла менеджмента

Вид: подготовка информационного сообщения «Количественная оценка распорядительской деятельности»

Цель: закрепить полученные знания по разделу «Связующие процессы в управлении»

Содержание: Коммуникационный процесс. Процесс принятия решений.

Тема: Руководитель в системе управления.

Вид: подготовка реферата по теме: «Основные теории мотивации».

Цель: закрепить полученные знания по разделу «Требования к руководителю и эффективный стиль руководства».

Содержание: Руководитель в системе управления. Руководство, власть и лидерство

Тема: Руководство, власть и лидерство

Вид: подготовка информационного сообщения «Выбор оптимального метода управления в конкретной ситуации».



Цель: закрепить полученные знания по разделу «Требования к руководителю и эффективный стиль руководства»

Содержание: Руководитель в системе управления. Руководство, власть и лидерство

Тема: Управление конфликтами и стрессами

Вид: применение знаний и умений.

Цель: определение путей предупреждения стрессовых ситуаций; применять изученных методов управления конфликтом на примере обозначенных ситуаций.

Содержание: Сущность и классификация конфликтов: внутриличностный, межличностный, между личностью и группой, межгрупповой. Правила поведения в конфликте. Методы управления конфликтами. Последствия конфликтов: функциональные и дисфункциональные. Стресс: природа и причины. Методы снятия стресса. Взаимосвязь конфликта и стресса. Пути предупреждения стрессовых ситуаций

Тема: Необходимость изменений. Жизненный цикл организации.

Вид: подготовка рефератов: «Модели управления изменениями»

Цель: закрепить полученные знания по разделу

Содержание: Необходимость изменений. Жизненный цикл организации. Управление организационными изменениями.

Тема: Управление организационными изменениями

Вид: Анализ деловых ситуаций

Цель: закрепить полученные знания по разделу «Управление организационными изменениями»

Содержание: Необходимость изменений. Жизненный цикл организации. Управление организационными изменениями.

Тема: Деловое общение

Вид: подготовка рефератов: «Традиции и особенности ведения переговоров с иностранными партнерами»

Цель: закрепить полученные знания по разделу «Деловое общение»

Содержание: Деловое общение, его характеристика. Фазы делового общения: начало беседы, передача информации, аргументирование, опровержение доводов собеседника, принятие решения.





## 1. Методические указания по написанию и оформлению рефератов

Реферат - письменная работа по определенной научной проблеме, краткое изложение содержания научного труда или научной проблемы. Он является действенной формой самостоятельного исследования научных проблем на основе изучения текстов, специальной литературы, а также на основе личных наблюдений, исследований и практического опыта. Реферат помогает выработать навыки и приемы самостоятельного научного поиска, грамотного и логического изложения избранной проблемы и способствует приобщению студентов к научной деятельности.

### Последовательность работы

– Выбор темы исследования. Тема реферата выбирается на основе его научного интереса. Также помощь в выборе темы может оказать преподаватель.

– Планирование исследования. Включает составление календарного плана научного исследования и плана предполагаемого реферата. Календарный план исследования включает следующие элементы:

– выбор и формулирование проблемы, разработка плана исследования и предварительного плана реферата;

– сбор и изучение исходного материала, поиск литературы;

– анализ собранного материала, теоретическая разработка проблемы;

– сообщение о предварительных результатах исследования;

– литературное оформление исследовательской проблемы;

– обсуждение работы (на семинаре, на конференции и т.п.).

– Каждый элемент датируется временем начала и временем завершения. План реферата характеризует его содержание и структуру. Он должен включать в себя:

– введение, где обосновывается актуальность проблемы, ставятся цель и задачи исследования;

– основная часть, в которой раскрывается содержание проблемы;

– заключение, где обобщаются выводы по теме и даются практические рекомендации.

– Поиск и изучение литературы

– Для выявления необходимой литературы следует обратиться в библиотеку или к преподавателю. Подбранную литературу следует зафиксировать согласно ГОСТ по библиографическому описанию произведений печати. Подбранная литература изучается в следующем порядке:

– знакомство с литературой, просмотр ее и выборочное чтение с целью общего представления проблемы и структуры будущей научной работы;





– исследование необходимых источников, сплошное чтение отдельных работ, их изучение, конспектирование необходимого материала (при конспектировании необходимо указывать автора, название работы, место издания, издательство, год издания, страницу);

– обращение к литературе для дополнений и уточнений на этапе написания реферата. Для разработки реферата достаточно изучение 4-5 важнейших статей по избранной проблеме. При изучении литературы необходимо выбирать материал, не только подтверждающий позицию автора реферата, но и материал для полемики.

#### Обработка материала.

При обработке полученного материала автор должен:

- систематизировать его по разделам;
- выдвинуть и обосновать свои гипотезы;
- определить свою позицию, точку зрения по рассматриваемой проблеме;
- уточнить объем и содержание понятий, которыми приходится оперировать при разработке темы;
- сформулировать определения и основные выводы, характеризующие результаты исследования;
- окончательно уточнить структуру реферата.

#### Оформление реферата

При оформлении реферата рекомендуется придерживаться следующих правил:


- следует писать лишь то, чем автор хочет выразить сущность проблемы, ее логику;
- писать последовательно, логично, доказательно (по схеме: тезис – обоснование – вывод);
- соблюдать правила грамматики, писать осмысленно, не злоупотребляя наукообразными выражениями.

#### При изложении материала необходимо придерживаться принятого плана.

Реферат печатается на стандартном листе бумаги формата А4. Левое поле - 30 мм, правое - 15 мм, верхнее и нижнее - 20 мм. Шрифт Times New Roman размером 14, межстрочный интервал 1,5.

Каждый новый раздел начинается с новой страницы; это же правило относится к другим основным структурным частям работы (введению, заключению, списку литературы, приложениям и т.д.).

Страницы реферата с рисунками и приложениями должны иметь сквозную нумерацию. Первой страницей является титульный лист, на

|   |  |           |
|---|--|-----------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ<br>ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СК РГУТИС |
|   |  |           |

котором номер страницы не проставляется. Номер листа проставляется арабскими цифрами в центре нижней части листа без точки.

Название раздела выделяется жирным шрифтом и располагается симметрично строке без переноса слов. Точка в конце названия не ставится. Название не подчеркивается.

Фразы, начинающиеся с новой строки, печатаются с абзацным отступом от начала строки (1,25 см).

В работе можно использовать только общепринятые сокращения и условные обозначения.

Следует учитывать ряд особенностей при написании числительных. Одноразрядные количественные числительные, если при них нет единиц измерения, пишутся словами (пять фирм, а не 5 фирм). Многоразрядные количественные числительные пишутся цифрами, за исключением числительных, которыми начинается предложение. Такие числительные пишутся словами.

Важным моментом при написании реферата является оформление ссылок на используемые источники. При их оформлении следует придерживаться следующих правил:


- текст цитаты заключается в кавычки и приводится в той грамматической форме, в какой он дан в источнике, с сохранением особенностей авторского написания;
- каждая цитата должна сопровождаться ссылкой на источник;
- научные термины, предложенные другими авторами, не заключаются в кавычки.

При цитировании текста цитата приводится в кавычках, а после нее в квадратных скобках указывается ссылка на литературный источник по списку использованной литературы и номер страницы, на которой в этом источнике помещен цитируемый текст. Например: [15, с. 237-239]. Возможно оформление ссылок при цитировании текста в виде концевых сносок со сквозной нумерацией. Образец оформления титульного листа реферата представлен в Приложении 1.

*Критерии оценки:*

- актуальность темы;
- соответствие содержания теме;
- глубина проработки материала;
- грамотность и полнота использования источников;
- соответствие оформления реферата требованиям.

Оценка «5» (отлично) выставляется, если тема соответствует содержанию; определена и выделена проблема; на основе первоисточников проблема

|   |  |           |
|---|--|-----------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ<br>ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СК РГУТИС |
|   |  |           |

самостоятельно изучена; материал логично изложен, регламент изложения соблюдается.

Оценка «4» (хорошо) выставляется, если тема соответствует содержанию; определена и выделена проблема; на основе первоисточников проблема не достаточно изучена; материал логично изложен, регламент изложения не соблюдается.

Оценка «3» (удовлетворительно) выставляется, если тема не соответствует содержанию; не определена и не выделена проблема; на основе первоисточников проблема не достаточно изучена; материал не логично изложен, регламент изложения не соблюдается.

## **2. Методические указания по подготовке к написанию и оформлению информационного сообщения**

Информационное сообщение – это вид внеаудиторной самостоятельной работы по подготовке небольшого по объёму устного сообщения для озвучивания на семинаре, практическом занятии. Сообщаемая информация носит характер уточнения или обобщения, несёт новизну, отражает современный взгляд по определённым проблемам.

Сообщение отличается от докладов и рефератов не только объёмом информации, но и её характером – сообщения дополняют изучаемый вопрос фактическими или статистическими материалами. Оформляется задание письменно, оно может включать элементы наглядности (иллюстрации, демонстрацию).

Регламент времени на озвучивание сообщения – до 5 мин.

Затраты времени на подготовку сообщения зависят от трудности сбора информации, сложности материала по теме, индивидуальных особенностей студента и определяются преподавателем. Ориентировочное время на подготовку информационного сообщения – 1 час.


Дополнительные задания такого рода могут планироваться заранее и вноситься в карту самостоятельной работы в начале изучения дисциплины.

### Требования к выполнению

- собрать и изучить литературу по теме;
- составить план или графическую структуру сообщения;
- выделить основные понятия;
- ввести в текст дополнительные данные, характеризующие объект изучения;
- оформить текст письменно;
- сдать на контроль преподавателю и озвучить в установленный срок.

### *Критерии оценки:*

- актуальность темы;

|   |  |           |
|---|--|-----------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ<br>ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СК РГУТИС |
|   |  |           |

- соответствие содержания теме;
- глубина проработки материала;
- грамотность и полнота использования источников;
- наличие элементов наглядности.

Оценка «5» (отлично) выставляется, при актуальности темы; соответствии содержания теме; глубокой проработки материала; грамотность и полнота использования источников; наличие элементов наглядности. Студент четко и ясно озвучивает сообщение, а не зачитывает.

Оценка «4» (хорошо) выставляется, при актуальности темы; соответствие содержания теме; грамотность и полнота использования источников; отсутствия элементов наглядности. Студент монотонно зачитывает сообщение.

Оценка «3» (удовлетворительно) выставляется, если сообщение не соответствует содержания теме; отсутствуют элементы наглядности. Студент монотонно зачитывает сообщение.

## 2. Информационное обеспечение обучения.

### Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной и основной литературы.

#### Основные источники:

Менеджмент. Задания, тесты, кейсы : учебное пособие / Блинов А.О., Угрюмова Н.В. — Москва : КноРус, 2022. — 208 с. — ISBN 978-5-406-08744-2. — URL: <https://book.ru/book/940664>

#### Дополнительные источники:

Виханский, О. С. Менеджмент : учебник / О.С. Виханский, А.И. Наумов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2021. — 288 с. - ISBN 978-5-9776-0085-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1185615>

Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учебное пособие / Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. — Москва : КноРус, 2022. — 199 с. — ISBN 978-5-406-09029-9. — URL: <https://book.ru/book/942119>

#### Интернет-ресурсы:

1. [www.hrm.ru](http://www.hrm.ru) – Журнал «Кадровый менеджмент»
2. [ecsocman.edu.ru](http://ecsocman.edu.ru) - Федеральный образовательный портал "Экономика, Социология, Менеджмент».