

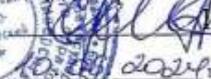
МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СОЧИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Университетский экономико-технологический колледж

СОГЛАСОВАНО  
Зам. директора по МНР

 А.А. Мирошниченко



УТВЕРЖДАЮ  
Директор УЭТК

 И.А. Ермачков

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
ОПЦ.07 МЕНЕДЖМЕНТ И ОСНОВЫ БЕРЕЖЛИВОГО  
ПРОИЗВОДСТВА**

Наименование специальности  
43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

2024 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее ФГОС СПО) и ПООП СПО по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (воздушный)

Организация-разработчик: ФГБОУ ВО «Сочинский государственный университет»  
Университетский экономико-технологический колледж

Разработчик:  
Методический отдел

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании цикловой методической комиссии технических дисциплин

Протокол № 9 от «10» июня 2024 г.

Председатель цикловой методической комиссии \_\_\_\_\_ А.А. Мирошниченко



## **СОДЕРЖАНИЕ**

### **1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ,**

1.1. Область применения рабочей программы

1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена

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

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины

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

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

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

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

3.2. Информационное обеспечение обучения

3.3. Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

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

## ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.07 МЕНЕДЖМЕНТ И ОСНОВЫ БЕРЕЖЛИВОГО ПРОИЗВОДСТВА

### 1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО и ПООП СПО по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте.

При реализации программы учебной дисциплины ОПЦ 07. Менеджмент и основы бережливого производства могут быть использованы различные образовательные технологии, в том числе элементы дистанционных образовательных технологий, электронного обучения).

**1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена (далее образовательной программы):** дисциплина входит в общепрофессиональный цикл специальности 43.02.06 Сервис на транспорте.

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Код <sup>1</sup> ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06	– 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	– сущность, характерные черты и история 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 транспортных услуг, – принципы бережливого производства; – основы системы 5S и цели ее применения

### 1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

Объем образовательной программы – 78 часов, в том числе:

- объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем - 66 часов;

<sup>1</sup> Личностные результаты определяются преподавателем в соответствии с Рабочей программой воспитания.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем в часах</b>
<b>Объем образовательной программы учебной дисциплины</b>	<b>78</b>
в т. ч.:	
теоретическое обучение	34
практические занятия	30
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>6</b>
Консультация	2
Промежуточная аттестация в 3 семестре в форме экзамена	6

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Коды компетенций и личностных результатов <sup>2</sup> , формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
<b>Тема 1.1.</b> Сущность менеджмента и современные инструменты	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>	ОК 01, ОК 03–06
	<b>Лекции, теоретические занятия</b>	<b>4</b>	
	Понятие менеджмента, его задачи и роль в развитии современного предприятия (организации). Понятие менеджмента. Цели менеджмента. Задачи менеджмента. Основные подходы к менеджменту и их развитие. Национальные особенности менеджмента. Лин-менеджмент и его особенности.	2	
	Система 5s, основные инструменты, стадии и порядок реализации. Карта потока создания ценностей	2	
	<b>Практические занятия</b>	<b>4</b>	
	Практическое занятие 1. Разработка карты потока создания ценности (картирование)	4	
<b>Тема 1.2.</b> Внешняя и внутренняя среда организации (предприятия)	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>	ОК 01, ОК 03–06
	<b>Лекции, теоретические занятия</b>	<b>4</b>	
	Характеристика внешней и внутренней среды организации (предприятия). Понятие «окружающая среда организации».	2	
	Факторы внешней среды, их состав и влияние на деятельность организации. Факторы внутренней среды, их состав и влияние на успешность деятельности организации (предприятия).	2	
	Методы анализа внешней и внутренней среды. SWOT-анализ, методика его проведения		
	<b>Практические занятия</b>	<b>4</b>	
Практическое занятие 2. Сбор статистических данных для выстраивания система качества оказания транспортных услуг	4		

<sup>2</sup> В соответствии с Приложением 3 ПОП образовательная организация самостоятельно определяет номенклатуру формируемых личностных результатов и указывает в данном столбце соответствующие коды

<b>Тема 1.3.</b> Бережливое производство	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	ОК 01, ОК 03–06
	<b>Лекции, теоретические занятия</b>	<b>2</b>	
	Основные понятия бережливого производства. Рациональное использование материальных, кадровых, финансовых ресурсов, организации рабочих мест, организации процессов. Применение системы 5S, визуализация и упорядочение	2	
	<b>Практические занятия</b>	<b>2</b>	
	Практическое занятие 3. Моделирование производственных процессов транспортного предприятия (организации)	2	
<b>Тема 1.4.</b> Инструменты менеджмента	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>16</b>	ОК 01, ОК 03–06
	<b>Лекции, теоретические занятия</b>	<b>6</b>	
	Цикл менеджмента. Планирование в системе менеджмента. Назначение и виды планирования: тактическое, стратегическое, бизнес-планирование.	2	
	Технология стратегического планирования. Организационные структуры управления предприятием: Понятие и элементы, Виды (иерархические и органические структуры), их характеристика.	2	
	Применение метода Lean Six Sigma. Понятие мотивации. Элементы мотивации. Эволюция теорий мотивации. Содержательные теории мотивации. Процессуальные теории мотивации.	2	
	Контроль и его виды. Понятие и назначение контроля. Виды контроля: предварительный, текущий, заключительный		
	<b>Практические занятия</b>	<b>10</b>	
	Практическое занятие 4. Решение ситуационных задач «Стратегический менеджмент. Процесс стратегического планирования»	2	
Практическое занятие 5. Планирование мероприятий по формированию системы мотивации труда	4		
Практическое занятие 6. Имитационная игра «организация деятельности транспортного предприятия». Разработка кайдзен предложения	4		
<b>Тема 1.5.</b> Системы методов управления	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	ОК 01, ОК 03–06
	<b>Лекции, теоретические занятия</b>	<b>4</b>	
	Понятие метод управления. Система методов управления: административные, экономические, социально-психологические, их характеристика и область применения.	2	
	Особенности применения тех или иных методов управления на транспортном предприятии (организации)	2	
<b>Тема 1.6.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	ОК 01,

Коммуникации в менеджменте	<b>Лекции, теоретические занятия</b>	<b>4</b>	ОК 03–06
	Понятие и назначение информации и коммуникаций в менеджменте. Виды коммуникаций. Коммуникационный процесс. Элементы коммуникационного процесса. Барьеры в коммуникации.	2	
	Коммуникационные сети в организации. Виды коммуникационных сетей. Характеристика коммуникационных сетей. Этикет делового общения и его значение при организации коммуникации	2	
<b>Тема 1.7.</b> Процесс принятия решений	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	ОК 01, ОК 03–06
	<b>Лекции, теоретические занятия</b>	<b>2</b>	
	Методы и способы принятия решений. Управленческое решение: понятие, классификация. Этапы принятия управленческого решения. Методы принятия управленческих решений.	2	
	<b>Практические занятия</b>	<b>2</b>	
	Практическое занятие 7. Решение ситуационных задач по принятию решений в профессиональной деятельности	2	
<b>Тема 1.8.</b> Лидерство, руководство и партнерство	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>	ОК 01, ОК 03–06
	<b>Лекции, теоретические занятия</b>	<b>4</b>	
	Лидерство. Типы лидеров. Качества лидера. Понятие власть. Стиль руководства: понятие, классификация.	2	
	Одномерные стили руководства, их характеристика. Многомерные стили руководства, их характеристика. Решётка менеджмента	2	
	<b>Практические занятия</b>	<b>4</b>	
	Практическое занятие 8. Решение ситуационных задач по теме «Психология управления личностью. Психология управления коллективом»	4	
<b>Тема 1.9.</b> Управление персоналом	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>	ОК 01, ОК 03–06
	<b>Лекции, теоретические занятия</b>	<b>4</b>	
	История возникновения науки управления персоналом. Управление персоналом и эффективность деятельности организации. Осуществление деятельности по управлению персоналом.	2	
	Подбор персонала, понятие и назначение. Методы отбора персонала, их характеристика. Роль индивидуально – психологических особенностей личности в профессиональной пригодности.	2	
	Адаптация на рабочем месте. Классификация видов адаптации. Обучение персонала		
<b>Практические занятия</b>	<b>4</b>		

	Практическое занятие 9. Решение ситуационных задач по теме «Психология управления личностью. Психология управления коллективом»	4	
	<b>Самостоятельная работа</b>	<b>6</b>	
<b>Консультация</b>		2	
<b>Промежуточная аттестация в форме экзамена</b>		6	
<b>Всего:</b>		<b>78</b>	

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация рабочей программы учебной дисциплины предполагает наличие учебного кабинета менеджмента и управления персоналом.

Оборудование учебного кабинета: посадочные места для обучающихся, рабочее место преподавателя, ученическая доска, интерактивная доска, инструктивный материал, бланковый материал, комплект учебно-методической документации.

Технические средства обучения: компьютер, принтер, сканер, интерактивное оборудование, мультимедиа проектор.

При реализации рабочей программы учебной дисциплины ОПЦ.07 Менеджмент и основы бережливого производства может быть использовано программное обеспечение Big Blue Button (BBB), Moodle, Я-диск.

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения. Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

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.

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.

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.

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.

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.

Дополнительная литература:

1. Иванова, И. А. Менеджмент : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. А. Иванова, А. М. Сергеев. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 305 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-7906-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513145> (дата обращения: 16.03.2023).

2. Менеджмент : учебник для среднего профессионального образования / Ю. В. Кузнецов [и др.] ; под редакцией Ю. В. Кузнецова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 448 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02995-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514107> (дата обращения: 16.03.2023).

### **3.3. Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ по дисциплине Менеджмент и основы бережливого производства определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и дидактические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением дистанционных технологий.

Дистанционное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а также с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Skype), что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В учебном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения.

Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы студенты с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

***Примечание:** Преподаватели, учебные курсы которых требуют от студентов выполнения определенных специфических действий и представляющих собой проблему или действие, невыполнимое для студентов, испытывающих трудности с передвижением или речью, обязаны в РПД учесть эти особенности и предлагать студентам-инвалидам и студентам с ОВЗ альтернативные методы закрепления изучаемого материала.*

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении аттестации.

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Текущий контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения занятий, а также выполнения обучающимися самостоятельной (внеаудиторной) работы. Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета.

<i>Результаты обучения<sup>3</sup></i>	<i>Критерии оценки</i>	<i>Методы оценки</i>
<p>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– сущность, характерные черты и история развития менеджмента;</li> <li>– методы планирования и организации работы подразделения;</li> <li>– принципы построения организационной структуры управления;</li> <li>– основы формирования мотивационной политики организации;</li> <li>– внешняя и внутренняя среда организации; цикл менеджмента;</li> <li>– процесс принятия и реализации управленческих решений;</li> <li>– стили управления, коммуникации</li> <li>– современные методы и инструменты менеджмента</li> <li>– основы бережливого производства, признаки качества транспортных услуг,</li> <li>– принципы бережливого производства;</li> <li>– основы системы 5S и цели ее применения</li> </ul>	<p>Демонстрация умения правильно применять термины и определения</p>	<p>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета.</p> <p>Текущий контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- письменного/устного опроса;</li> <li>- тестирования;</li> <li>- оценки результатов самостоятельной работы (докладов, рефератов, учебных исследований и т.д.)</li> </ul> <p>Экспертное наблюдение за выполнением практических работ и оценка результатов их выполнения.</p>
<p>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– использовать на практике методы планирования и организации работы подразделения;</li> <li>– анализировать организационные структуры управления;</li> <li>– проводить работу по мотивации трудовой деятельности персонала;</li> <li>– применять в профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения;</li> <li>– принимать эффективные решения, используя систему методов управления;</li> </ul>	<p>Демонстрация на практических занятиях отработанных умений по планированию и организации работы деятельности предприятия, выстраиванию системы мотивации, принятия решений, применения основ бережливого производства</p>	

<sup>3</sup> Личностные результаты обучающихся учитываются в ходе оценки результатов освоения профессионального модуля

– организовывать рабочее место и трудовую деятельность с учетом основ бережливого производства.		
---	--	--

### **Общие критерии оценки результатов освоения учебной дисциплины**

В устных и письменных ответах студентов на практических (семинарских) занятиях, в сообщениях и докладах, эссе и других формах аудиторной и самостоятельной работы, а также в текущих контрольных работах учитываются: глубина знаний, владение необходимыми умениями (в объеме программы), логичность изложения материала, включая обобщения, выводы, соблюдение норм литературной речи.

Оценку **«отлично»** заслуживает студент, твердо знающий программный материал, системно и грамотно излагающий его, демонстрирующий необходимый уровень компетенций, четкие, сжатые ответы на дополнительные вопросы, свободно владеющий понятийным аппаратом.

Оценку **«хорошо»** заслуживает студент, проявивший полное знание программного материала, демонстрирующий сформированные на достаточном уровне умения и навыки, указанные в программе компетенции, допускающий не принципиальные неточности при изложении ответа на вопросы.

Оценку **«удовлетворительно»** заслуживает студент, обнаруживший знания только основного материала, но не усвоивший детали, допускающий ошибки принципиального характера, демонстрирующий не до конца сформированные компетенции, умения систематизировать материал и делать выводы.

Оценку **«неудовлетворительно»** заслуживает студент, не усвоивший основного содержания материала, не умеющий систематизировать информацию, делать необходимые выводы, четко и грамотно отвечать на заданные вопросы, демонстрирующий низкий уровень овладения необходимыми компетенциями.

### **Оценивание студента на экзамене по учебной дисциплине**

Оценка **«отлично»** выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

Оценка **«хорошо»** выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

## **Перечень вопросов для промежуточной аттестации по учебной дисциплине ОПЦ 07. Менеджмент и основы бережливого производства**

1. Особенности менеджмента.
2. Принципы управления. Система управления: субъект, объект, прямые и обратные связи.
3. Организация: понятие, виды, признаки. Формальная и неформальная организация.
4. Внутренняя и внешняя среда гостиничного предприятия.
5. Функции менеджмента: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций.
6. Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Виды планов.
7. Методика определения потребности службы в материальных ресурсах и персонале.
8. Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность.
9. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности.
10. Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в организации. Сущность и виды нормирования труда.
11. Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения.
12. Виды организационных структур управления, их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура отеля.
13. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда персонала в организациях гостиничного бизнеса.
14. Теории мотивации. Мотивация труда на предприятиях гостиничной сферы.
15. Особенности стимулирования и мотивации персонала гостиниц и других средств размещения. Формы материальной и нематериальной мотивация персонала различных служб гостиниц. «Лояльность персонала»: понятие, виды, формирование.
16. Контроль: сущность, назначение, виды, формы, этапы, объекты, субъекты и правила. Документальное оформление итогов контроля в гостиничных предприятиях.
17. Методы управления: понятие, классификация, взаимосвязь и взаимозависимость, их характеристика.
18. Алгоритм проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных.
19. Лидерство: понятие и природа. Формальное и неформальное лидерство. Личностные качества успешного руководителя подразделения.
20. Власть и влияние: понятие, формы, источники. Баланс власти.
21. Стили руководства: понятие, классификация, виды. Факторы, влияющие на формирование стиля управления.
22. Управленческие решения: понятие, виды. Типы решений.
23. Методы и уровни принятия решений. Рациональное решение и этапы его разработки.
24. Условия эффективности управленческих решений в гостиничной сфере. Организация и контроль за исполнением решений.
25. Коммуникации в управлении гостиничным предприятием. Понятие, виды коммуникаций. Коммуникационные каналы и их характеристики.
26. Коммуникационный процесс. Виды управленческой информации.
27. Деловое общение. Управленческое общение: понятие, роль, формы, функции, назначение. Этика делового общения.
28. Особенности и правила ведения деловых бесед, совещаний и переговоров.

29. Категории руководителей предприятия гостиничного хозяйства, квалификационные требования к ним.
30. Авторитет, имидж, правила служебного поведения руководителя.
31. Управление персоналом: цели, функции и принципы. Человеческий фактор в гостиничной деятельности. Категории персонала гостиницы.
32. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции. Роль корпоративной культуры в организации работы персонала гостиницы.
33. Сущность, цели и задачи кадрового планирования. Планирование расходов на персонал. Нормирование и учет численности персонала. Методики определения потребностей службы гостиницы в материальных ресурсах и персонале
34. Основные направления по подбору персонала. Критерии подбора персонала. Источники и способы привлечения персонала.
35. Квалификационные требования. Методы диагностики профессиональной пригодности работников. Высвобождение, увольнение и текучесть кадров.
36. Адаптация персонала: понятие, виды. Основные мероприятия по адаптации новых сотрудников. Программа адаптации сотрудников в гостинице. Испытательный срок.
37. Цели и методы оценки работы персонала. Стандарты качества труда. Оценочные технологии. Центры оценки квалификаций: назначение, роль. Методика оценки качеств менеджера.
38. Аттестация: цели, задачи, принципы, функции, процедуры и методы.
39. Обучение сотрудников: цели, виды, формы и методы обучения, используемые в гостиничном бизнесе в России и за рубежом.
40. Профессионально – должностное продвижение и построение карьеры в гостиничном бизнесе. Принципы формирования кадрового резерва.