

Государственное автономное профессиональное  
образовательное учреждение Тюменской области  
«Тюменский колледж транспортных технологий и сервиса»  
(ГАПОУ ТО «ТКТТС»)

СОГЛАСОВАНО

Главный инженер вагонного участка  
Тюмень – структурное  
подразделение Уральского филиала  
АО «Федеральная пассажирская  
компания»

 П.Г. Бусыгин  
«27» апреля 2022 г.



УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора  
по учебно - производственной  
работе

 Н.Ф. Борзенко  
«27» апреля 2022 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

учебная дисциплина ОП.02 Менеджмент

специальность 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

Тюмень 2022

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.02 Менеджмент разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) утвержденного приказом Минобрнауки РФ №470 от 07 мая 2014 г.

Рассмотрена на заседании ПЦК профессионального цикла транспортной логистики и сервиса,

протокол № 9 от «20» апреля 2022 г.

Председатель ПЦК  /Зорина И.А./

Организация – разработчик: ГАПОУ ТО «ТКТТС»

Разработчик: Третьякова М.В., преподаватель ГАПОУ ТО «ТКТТС».

# **1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

## **1.1 Область применения программы**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта), входящей в состав укрупненной группы профессий, специальностей, направлений подготовки среднего профессионального образования: 43.00.00 Сервис и туризм.

## **1.2 Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы**

Дисциплина входит в профессиональный цикл.

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

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

- использовать знания и умения в области менеджмента при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности;
- анализировать управленческие решения и процесс их реализации;
- анализировать организацию работы исполнителей и систему мотивации повышения качества труда;

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

- функции и виды менеджмента;
- особенности менеджмента в области профессиональной деятельности (сервис на транспорте);
- методы управления;
- процесс принятия и реализации управленческих решений;
- основы организации работы коллектива исполнителей.

## **1.4 Количество часов на освоение программы дисциплины**

Максимальной учебной нагрузки обучающегося 126 часов, в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 84 часа; самостоятельной работы обучающегося 42 часа.

## 2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>126</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>84</b>
в том числе:	
практические занятия	22
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>42</b>
в том числе:	
Работа с учебниками (составление плана, тезисов конспектов)	17
Создание электронных презентаций	14
Составление таблиц, схем по теме занятия	11
<b><i>Промежуточная аттестация в форме экзамена</i></b>	

## 2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Основы менеджмента организации</b>		<b>24</b>	
Тема 1.1 Современный менеджмент: сущность и характерные черты	Понятие менеджмента, его содержание и место в системе социально-экономических категорий. Цели и задачи менеджмента. Современные подходы в менеджменте: количественный, процессный, системный, ситуационный. Их сущность и основные отличия. Специфика менеджмента в России. Менеджер, его роль и место в организации.	4	2
	<b>Самостоятельная работа</b> Составление конспекта «Современные подходы в менеджменте» Составление плана-конспекта «Зарубежный опыт менеджмента»	4	
Тема 1.2 Организация и типы её структур	Организация как объект управления. Понятие и виды организации. Основные принципы построения организационных структур. Типы структур управления: линейная, функциональная, матричная и др.	6	2
	<b>Практическое занятие</b> Организационные структуры управления предприятиями	2	2
	<b>Самостоятельная работа</b> Составление таблицы «Классификация организаций по основным критериям»	2	2
Тема 1.3 Внешняя и внутренняя среда организации	Факторы внешней среды организации. Факторы среды прямого воздействия: поставщики (трудовых ресурсов, материалов, капитала); потребители; конкуренты; профсоюзы; законы и государственные органы. Факторы среды косвенного воздействия: состояние экономики, политические факторы, социально-культурные факторы, международные события, научно-технический прогресс. Факторы внутренней среды организации: структура, внутриорганизационные процессы, технология, персонал	2	
	<b>Самостоятельная работа</b> Составление конспекта по теме «Факторы внутренней среды организации: структура, внутриорганизационные процессы, технология, персонал»	4	
<b>Раздел 2 Цели и функции управления организацией. Стратегическое управление</b>		<b>28</b>	

1	2	3	4
Тема 2.1 Миссия и цели организации. Характеристика функций менеджмента	Миссия организации. Выбор целей организации. Основные требования к целям. Функции менеджмента: планирование, организация, мотивация, контроль, координация. Характеристика функций менеджмента. Взаимосвязь функций управленческого цикла	7	2
	<b>Практические занятия</b>	2	2
	Формулирование миссии организации		
	<b>Самостоятельная работа</b> Составление таблицы «Классификация целей организации» Создание электронной презентации «Функции менеджмента»	3	
Тема 2.2. Система мотивации	Мотив, мотивация и мотивирование. Цель мотивации труда. Мотивация индивидуальная и групповая. Потребности. Иерархия потребностей и способы их удовлетворения. Сущность и цели делегирования	4	2
	<b>Практическое занятие</b>	2	2
	Потребности работников и их удовлетворение		
	<b>Самостоятельная работа</b> Составление конспекта по теме «Современные теории мотивации»	3	
Тема 2.3. Стратегическое управление	Сущность и значение стратегического управления, характерные признаки стратегического управления. Виды деловых стратегий, их характеристика. Выбор стратегии деятельности. Функции и процесс стратегического планирования	4	2
<b>Раздел 3. Процесс управления и принятия решений. Методы управления организацией</b>		37	
Тема 3. 1 Управленческие решения	Классификация управленческих решений. Требования, предъявляемые к управленческим решениям. Процесс принятия решений: установление проблемы, выявление факторов и условий, разработка решений, оценка и принятие решения. Методы принятия решений.	6	2
	<b>Практическое занятие</b>	2	3
	Разработка и принятие управленческого решения		
	<b>Самостоятельная работа</b> Составление конспекта по теме «Факторы, влияющие на принятие управленческого решения»	3	
1	2	3	4

Тема 3.2. Система методов управления	Основные методы управления: организационно-административные, экономические, социально-психологические. Их достоинства и недостатки	4	2
	<b>Практическое занятие</b>	2	3
	Решение конкретных управленческих задач		
	<b>Самостоятельная работа</b> Составление таблицы «Характеристика методов воздействия (методов управления)»	3	
Тема 3.3 Информация и коммуникации в управлении	Информация в менеджменте и ее виды. Понятие коммуникации. Классификация коммуникационных сообщений. Преграды в организационных коммуникациях и пути их преодоления	4	2
Тема 3.4 Управление конфликтами и стрессами	Сущность и классификация конфликтов: внутриличностный, межличностный, между личностью и группой, межгрупповой. Причины возникновения конфликтов. Стадии развития конфликта. Типичные конфликтные ситуации. Правила поведения в конфликте. Методы управления конфликтами. Последствия конфликтов: позитивные (функциональные) и негативные (дисфункциональные). Управление стрессами: причины стрессов. Взаимосвязь конфликтов и стрессов, методы снятия стресса	5	2
	<b>Практическое занятие</b>	4	3
	Решение конкретных управленческих задач		
	<b>Самостоятельная работа</b> Создание электронной презентации на тему «Виды и основные варианты решения конфликтов»	4	
<b>Раздел 4 Управление рисками</b>		<b>9</b>	
Тема 4.1 Виды рисков. Направления и способы снижения риска	Понятие риска и риск-менеджмента. Система управления рисками. Этапы процесса управления риском. Виды рисков: предпринимательский, коммерческий, финансовый. Особенности рисков в транспортной деятельности. Методы оценки степени рисков. Направления и способы снижения риска	4	2
	<b>Практическое занятие</b>	2	
	Решение ситуативных задач		
	<b>Самостоятельная работа</b> Составление таблицы по теме «Особенности рисков в транспортной деятельности»	3	
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

<b>Раздел 5. Этика делового общения</b>		14	
Тема 5.1 Деловое общение	Понятие этики делового общения. Сущность и содержание делового общения. Виды и формы делового общения. Правила построения деловой беседы, совещания, организация их проведения. Этапы и фазы делового общения: начало беседы, передача информации, аргументирование, опровержение доводов собеседника, принятие решения. Техника телефонных переговоров. Факторы повышения эффективности делового общения	4	2
	<b>Практическое занятие</b>		3
	Проведение деловой беседы	<b>4</b>	
	Определение эффективности телефонных переговоров		
	<b>Самостоятельная работа</b>		
	Подготовка тезисного плана по теме «Определение эффективности телефонных переговоров»	3	
Создание электронной презентации «Деловое общение»	3		
<b>Раздел 6 Особенности менеджмента в области профессиональной деятельности</b>		14	
Тема 6.1 Руководство: власть и партнерство	Власть и руководство. Стили руководства. Рабочее время и его планирование. Организация рабочего времени руководителя	8	2
	<b>Практическое занятие</b>	<b>2</b>	
	Составление плана работы на день		
	<b>Самостоятельная работа</b>	4	
Создание электронной презентации на тему «Характеристика стилей руководства»			
	<b>Максимальная учебная нагрузка</b>	<b>126</b>	
	<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка</b>	<b>84</b>	
	<b>Внеаудиторная самостоятельная работа</b>	<b>42</b>	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)



### **3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

Для реализации программы дисциплины предусмотрен учебный кабинет гуманитарных и социально-экономических дисциплин.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- доска аудиторная.

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением;
- мультимедиа-проектор;
- экран.

#### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

1. Драчева Е.Л. Менеджмент: учебник для студ. СПО - М.: ОИЦ «Академия», 2017.

*Дополнительные источники;*

1. Косьмин А.Д. Менеджмент: учебник для студентов СПО. - М.: ОИЦ «Академия», 2011.

2. Косьмин А.Д. Менеджмент: практикум: учеб. пособие для студентов СПО. - М.: ОИЦ «Академия», 2012.

3. Базаров Т.Ю. Управление персоналом: учебник для студ. СПО. – М.: ИЦ «Академия», 2012.

*Электронные издания (электронные ресурсы):*

1. Административно-управленческий портал. Электронная библиотека экономической и деловой литературы [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.aup.ru/library/>, свободный.

2. Корпоративный менеджмент [Электронный ресурс]: информационный сайт. - Режим доступа: <http://www.cfin.ru>, свободный.

3. Экономика. Социология. Менеджмент [Электронный ресурс]: федеральный образовательный портал. - Режим доступа: <http://www.ecsocman.edu.ru/>, свободный.

4. Менеджмент в России и за рубежом [Электронный ресурс]: журнал. – Режим доступа: <http://www.mevriz.ru/>, свободный.

5. Российский журнал менеджмента [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.rjm.ru/>, свободный.

6. ГенДокс. Учебные материалы. Менеджмент в профессиональной деятельности. [Электронный ресурс]: [сайт]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://gendocs.ru/>, свободный

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

**Контроль и оценка** результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий.

<b>Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки результата обучения</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>Умения:</b>		
использовать знания и умения в области менеджмента при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности	Применяют методы планирования профессиональной деятельности с использованием знаний по дисциплине Анализируют правильность выбора организационной структуры предприятия	Практические работы Взаимоконтроль Внеаудиторная самостоятельная работа
анализировать управленческие решения и процесс их реализации	Излагают выбор метода принятия решения Анализируют проблемные ситуации и моделируют способ принятия управленческих решений с учетом профессиональной деятельности	Практические работы Внеаудиторная самостоятельная работа
анализировать организацию работы исполнителей и систему мотивации повышения качества труда	Анализируют ошибки, допускаемые при планировании и проведении различных мероприятий; Определяют потребности работников и способы их удовлетворения, методы мотивации работников	Практические работы Внеаудиторная самостоятельная работа
<b>Знания:</b>		
функции и виды менеджмента;	Классифицируют функции менеджмента и подробно раскрывают содержание общих функций менеджмента	Устный опрос Тестирование Практические работы Внеаудиторная самостоятельная работа Экзамен
особенности менеджмента в области профессиональной деятельности (сервис на транспорте);	Планируют поведение в профессионально ориентированных проблемных ситуациях Различают виды и формы делового общения Обладают полнотой знаний классификации стилей руководства, видов власти и методов влияния Глубина раскрытия структуры коммуникационного процесса, преград в организационных коммуникациях и способы их преодоления	Устный опрос Тестирование Практические работы Внеаудиторная самостоятельная работа Экзамен
методы управления;	Различают группы методов управления или воздействия Анализируют степень воздействия различных методов на подчиненных	Тестирование Практические работы Внеаудиторная самостоятельная работа Экзамен

<b>Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки результата обучения</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
процесс принятия и реализации управленческих решений;	Классифицируют управленческие решения Объясняют требования к управленческим решениям Называют этапы процесса принятия и реализации управленческих решений	Тестирование Практические работы Внеаудиторная самостоятельная работа Экзамен
основы организации работы коллектива исполнителей	Называют правила организации трудового процесса Составляют план проведения совещания, деловой беседы	Практические работы Внеаудиторная самостоятельная работа Экзамен

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

<b>Результаты (освоенные общие компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	– формулирование цели и задач предстоящей деятельности, – умение представить конечный результат деятельности в полном объеме, – планирование предстоящей деятельности, – обоснование выбора типовых методов и способов выполнения плана, – умение проводить рефлексию (оценивать и анализировать процесс и результат)	Внешнее наблюдение, самоконтроль, взаимоконтроль, сравнительный анализ деятельности студентов
ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях	– определение проблемы в профессионально-ориентированных ситуациях, – изложение способов и вариантов решения проблемы, оценка ожидаемого результата, – планирование поведения в профессионально ориентированных проблемных ситуациях	Решение ситуационных задач, деловые игры, метод проектов, наблюдение на практических занятиях
ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных	– умение самостоятельно работать с информацией, понимать замысел текста, – демонстрация навыков пользования словарями, справочной литературой,	Внешнее наблюдение, самооценка, метод проектов, заполнение сравнительных таблиц, анализ СМИ

<b>Результаты (освоенные общие компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
задач, профессионального и личностного развития	– умение отделять главную информацию от второстепенной	
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности	– демонстрация навыков использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности	наблюдение и оценка на практических занятиях, тестирование
ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплоченность, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	– умение грамотно ставить и задавать вопросы, – способность координировать свои действия с другими участниками общения, – способность контролировать свое поведение, эмоции и настроение, – умение воздействовать на партнера общения	Интерпретация результатов наблюдений за обучающимися, наблюдение и оценка на практических занятиях, деловая игра
ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность членов команды, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий	– проявление ответственности за работу членов команды, результат выполнения заданий	Интерпретация результатов наблюдения за обучающимися, экспертная оценка, направленная на определение уровня сформированности компетенций, проявленных при выполнении практических работ
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	– демонстрация стремления к самопознанию, самооценке, саморегуляции и саморазвитию, – определение своих потребностей в изучении дисциплины, – владение методикой самостоятельной работы над совершенствованием умений, – осуществление самооценки и самоконтроля через наблюдение за собственной деятельностью, – умение осознанно ставить цели овладения различными аспектами профессиональной деятельности, определять соответствующий конечный продукт, – реализация поставленной цели в деятельности	наблюдение и оценка на практических занятиях, психологический тест на определение мотивации, самостоятельная работа

<b>Результаты (освоенные общие компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> <li>– проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности,</li> <li>– понимание роли модернизации технологий профессиональной деятельности,</li> <li>– представление конечного результата в полном объеме,</li> <li>– умение ориентироваться в информационном поле профессиональных технологий</li> </ul>	Интерпретация результатов наблюдения за обучающимися, участие в диспутах

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся формирование профессиональных компетенций и обеспечивающих их умений.

<b>Результаты (освоенные профессиональные компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
ПК 1.1. Бронировать перевозку пассажиров на транспорте	Обоснованный выбор комплекса мер, направленных на осуществление функции контроля	наблюдение и оценка при проведении устного контроля и на практических занятиях
ПК 1.3. Бронировать (резервировать) багажные и грузовые перевозки	Качество решения транспортных задач и принятия управленческих решений	наблюдение и оценка при проведении устного контроля и на практических занятиях
ПК 1.5. Обеспечивать финансовые расчеты с пассажирами и грузоотправителями	Демонстрация знаний об особенностях менеджмента в области профессиональной деятельности	наблюдение и оценка при проведении устного контроля и на практических занятиях
ПК 2.1. Организовывать и предоставлять пассажирам информационно-справочное обслуживание в пунктах отправления и прибытия транспорта	Демонстрация знаний преград в организационных коммуникациях и способы их преодоления с помощью современных информационных технологий	наблюдение и оценка при проведении устного контроля и на практических занятиях
ПК 2.2. Организовывать обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта	Владение навыками организации работы исполнителей по обслуживанию особых категорий пассажиров	наблюдение и оценка при проведении устного контроля и на практических занятиях
ПК 2.3. Организовывать обслуживание пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах	Владение умением анализировать проблемные ситуации и моделирования	наблюдение и оценка при проведении тестирования и на

<b>Результаты (освоенные профессиональные компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
пунктов отправления и прибытия транспорта	способов принятия управленческих решений	практических занятиях
ПК 3.2. Выполнять мероприятия по обеспечению безопасности на транспорте	Обоснованный выбор направлений и способов снижения рисков в транспортной деятельности	оценка на экзамене
ПК 3.3. Выполнять мероприятия по пресечению актов незаконного вмешательства в деятельность транспорта	Качество подготовки мероприятий по пресечению актов незаконного вмешательства в деятельность транспорта	оценка на экзамене