

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САХАЛИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

для студентов по проведению
практических занятий
по дисциплине

ОП.01. МЕНЕДЖМЕНТ

43.00.00 СЕРВИС И ТУРИЗМ

по специальности

43.02.11 Гостиничный сервис

(базовый уровень подготовки)

Квалификация: менеджер

Форма обучения: очная

**Южно-Сахалинск
2014**

УТВЕРЖДАЮ
Зам. директора по УР
И.М. Ким

«10» ноября 2014 г.

Разработчик(и):

Скорик Н.П., преподаватель

(указать Ф.И.О., должность)

Одобрено на заседании ПЦК

Дисциплина: Сервис, управление и маркетинг
Протокол № 3 от «06» ноября 2014 г.

Председатель ПЦК

Скорик Н.П.

Согласовано

И

подпись

Иванов И.И.

Ф.И.О.

зав. отделением

Социально-экономическая география

СОДЕРЖАНИЕ

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА	4
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 1	6
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 2	7
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 3	8
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 4	14
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 5	14
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 6	15
РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА	15

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Настоящие методические указания по выполнению практических работ предназначены для студентов, обучающихся по дисциплине «Менеджмент».

Целью учебной дисциплины является приобретение студентами теоретических знаний и практических навыков по управлению организацией.

Цель практических занятий - формирование и развитие умений и навыков анализа письменных источников, ведения тезисной записи, работы с таблицами и схемами, умения публичного выступления.

умений и навыков. Выполнение практических работ направлено на закрепление полученных в ходе изучения тем знаний и реализацию выполнения требований к уровню подготовки студентов, использование приобретенных знаний и умений в практической деятельности и повседневной жизни.

Практические занятия существенно повышают качество знаний, их глубину, конкретность, оперативность, значительно усиливают интерес к изучению дисциплины, помогают обучающимся полнее осознать практическую значимость управленческих наук.

Практические работы, выполняемые студентами, позволяют им приобрести опыт познавательной и практической деятельности, а также способствуют освоению следующих общих компетенций по Федеральному Государственному образовательному стандарту.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

- применять знания менеджмента при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности. (ПК 1.1-1.3, 2.2-2.6, 3.1-3.3)

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

- функции, сущность и характерные черты современного менеджмента; (ОК1-5,8; ПК 1.3, 2.2)
- процесс принятия и реализации управленческих решений; (ОК1-7; ПК 2.3,2.4, 3.1,3.2.)
- сущность стратегического менеджмента: основные понятия, функции и принципы
- функции стратегического планирования и методы реализации стратегического плана; (ОК 1-10; ПК 1.3, 2.2, 2.5, 3.1-3.3)
- способы управления конфликтами; (ОК 1-9; 1.1, 1.3, 2.1-2.6, 3.1, 3.2.)
- этапы, виды и правила контроля; (ОК 1-5, 7-9, ПК 1.1, 1.2, 2.1, 2.4, 2.6, 3.1, 3.3.)
- этику делового общения. (ОК 1-6,8,9; ПК 1.1-1.3, 2.1-2.6, 3.1, 3.2)

Осваивая дисциплину, студент должен овладеть следующими компетенциями:

Общими:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной

деятельности.

ОК 10. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).

Профессиональными:

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.

ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).

ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

Методические рекомендации включают в себя:

1. Перечень тем и заданий для практических работ.
2. Методические указания и пояснения по выполнению данных работ.
3. Критерии оценки практических работ.
4. Формы контроля за выполнением данных работ.
5. Литературу, необходимую для выполнения данных работ.

Перечень разделов, тем и заданий для практических работ

№ работ	Название раздела, темы	Задание для практической работы	Кол-во часов
1	Раздел 1. Понятие, сущность и характерные черты современного менеджмента (ОК 1-5,8; ПК 1.3, 2.2)	Семинар-практикум. Вопросы для семинара: 1. Понятие и сущность менеджмента 2. Основоположники менеджмента 3. Развитие менеджмента в России 4. Национальные особенности менеджмента	2
2	Тема 2.2. Основные этапы процесса принятия и реализации управленческих решений (ОК 1-7; ПК 2.3, 2.4, 3.1, 3.2.)	Деловая игра: Принятие решений. Определение проблемы, набор альтернатив. Оценка решений, окончательный выбор, обработка информации, представление информации	4
3	Тема 3.2. Процесс стратегического менеджмента (ОК 1-10; ПК 1.3, 2.2, 2.5, 3.1.)	Разработка и защита стратегических проектов 1. Определение проблемы, выработка миссии. 2. Разработка целей. 3. Анализ внутренней и внешней среды. 4. Выбор стратегии. 5. Защита проектов.	10
4	Тема 4.3. Стратегии поведения в конфликте (ОК 1-10; ПК 1.1, 1.3; ПК 2.2-2.6; ПК 3.1, 3.2)	Анализ конфликтной ситуации. Подбор конфликтной ситуации, структуризация конфликта Поиск варианта решения конфликта, представление информации	4
5	Тема 5.2. Контроль (ОК 1-5, 7-9, ПК 1.1, 1.2; ПК 2.4, 2.6, ПК 3.1, 3.3.)	Выполнение ситуационного теста	2
6	Тема 6.1. Деловое общение и его роль в управлении (ОК 1-6,8,9; ПК 1.1-1.3, ПК 2.6, ПК 3.1, 3.2)	Тренинг навыков делового общения	2
		Итого:	24