

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Костромской государственный университет»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**Управление деятельностью функционального
подразделения**

Специальность 43.02.10 Туризм

Квалификация выпускника специалист по туризму

Кафедра медиакоммуникаций и туризма

Кострома 2019

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ «УПРАВЛЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ ФУНКЦИОНАЛЬНОГО ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ»	
1.1. Область применения программы.....	
1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы.....	
1.3. Цели и задачи дисциплины	
1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины.....	
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	
2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы.....	
2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины.....	
2.3. Содержание разделов учебной дисциплины.....	
2.4. Перечень практических занятий по дисциплине.....	
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ МОДУЛЯ.....	
3.1. Требования к минимальному материально-техническому оснащению.....	
3.2. Информационное обеспечение обучения.....	
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ МОДУЛЯ «Управление функциональным подразделением организации»

1.1. Область применения рабочей программы.

Программа учебной дисциплины является частью ППССЗ в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.10 Туризм.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Дисциплина «Управление деятельностью функционального подразделения» входит в блок «Профессиональные модули» ПМ.04 учебного плана, который состоит из раздела «Управление деятельностью функционального подразделения» МДК.04.01 и раздела «Современная оргтехника и организация делопроизводства» МДК.04.02, изучается в 5 и 6 семестрах.

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

Цель дисциплины:

– усвоение теоретических знаний в области управления функциональным подразделением организации, приобретение умений и практического опыта в применении этих знаний в условиях, моделирующих профессиональную деятельность.

Задачи дисциплины:

- обеспечение понимания основ планирование деятельности структурного подразделения;
- овладение технологиями управления персоналом функционального подразделения организации;
- формирование основ контроля, учета и анализа работы структурного подразделения;
- овладение основами управления деловыми конфликтами;
- знакомство с организацией делопроизводства;
- ознакомление с документацией функционального подразделения организации;
- формирование основных навыков использования современной техники при работе с документацией.

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

- собирать информацию о работе организации и отдельных ее подразделений;
- использовать различные методы принятия решений;
- составлять план работы подразделения;
- организовывать и проводить деловые совещания, собрания, круглые столы, рабочие группы;
- работать в команде и осуществлять лидерские функции;
- осуществлять эффективное общение;

- проводить инструктаж работников;
- контролировать качество работы персонала;
- контролировать технические и санитарные условия в офисе;
- управлять конфликтами;
- работать и организовывать работу с офисной техникой;
- пользоваться стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства;
- оформлять отчетно-плановую документацию по работе подразделения;
- проводить презентации;
- рассчитывать основные финансовые показатели работы организации (подразделения) (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности организации, порог рентабельности);
- собирать информацию о качестве работы подразделения;
- оценивать и анализировать качество работы подразделения;
- разрабатывать меры по повышению эффективности работы подразделения;
- внедрять инновационные методы работы.

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

- значение планирования как функции управления;
- методику сбора информации о работе организации и отдельных ее подразделений;
- эффективные методы принятия решений;
- основы организации туристской деятельности;
- стандарты качества в туризме;
- правила организации делопроизводства и работы с офисной техникой;
- приемы эффективного общения, мотивации персонала и управления конфликтами;
- методики эффективной организации деловых встреч и совещаний;
- принципы эффективного контроля;
- Трудовой кодекс Российской Федерации;
- организацию отчетности в туризме;
- основные финансовые показатели деятельности организации и методику их расчета;
- методику проведения презентаций;
- основные показатели качества работы подразделения;
- методы по сбору информации о качестве работы подразделения;
- методы совершенствования работы подразделения;
- инновации в сфере управления организациями туристской индустрии.

Содержание дисциплины ориентировано на овладение следующими компетенциями:

ОК-1 – понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес;

ОК-2 – организовывать собственную деятельность, определять 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 для совершенствования профессиональной деятельности;

ОК-6 – работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями;

ОК-7 – ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий;

ОК-8 – самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации;

ОК-9 – быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности;

ПК-4.1 - планировать деятельность подразделения;

ПК-4.2 - организовывать и контролировать деятельность подчиненных;

ПК-4.3 - оформлять отчетно-планирующую документацию.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение в модуле программы дисциплины «Управление деятельностью функционального подразделения»:

- максимальной учебной нагрузки обучающегося 120 часа, в том числе:
- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 80 часов;
- самостоятельной работы учащегося 28 часов, консультации 12ч.

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	120
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	80
в том числе:	
Теоретическое обучение (лекции)	40
Практическая работа (семинары)	40
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	28
в том числе подготовка:	
<i>К письменным контрольным работам</i>	<i>14</i>
<i>К практическим занятиям</i>	<i>14</i>
<i>Консультации</i>	<i>12</i>
Итоговый контроль	<i>Другие формы контроля</i>

2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины «Управление деятельностью функционального подразделения»

Очная форма обучения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся.	Максим. учебная нагрузка студента,	Объем часов					Уровень освоения
			Всего	Лекции	Лабораторные	Практические	Самостоятельная	
Раздел 1.	Раздел 1. Введение в теорию управления			16		16	12	
Тема 1.1 Основные подходы к управлению	Понятие «управление». Особенности управления на современном уровне. Подходы к определению сущности управления.		11	4		4	3	1
Тема 1.2 Основные методы управления	Методы управления. Социально-психологические методы. Организационно-распорядительные методы. Экономические методы.		11	4		4	3	1
Тема 1.3 Принципы управления	Особенности и принципы управления в сфере услуг. «Принцип восприятия». «Принцип дополнения». «Принцип соответствия результатов». «Принцип оптимизации спроса и предложения».		11	4		4	3	1
Тема 1.4 Основные типы организационных	Основные типы организационных структур управления и их		11	4		4	3	1,2

структур	характеристика. Особенности департаментализации в сфере туризма.								
Раздел 2	Функциональное подразделение организации как объект управления			24		24	17		
Тема 2.1 Место функционального подразделения в организационной структуре	Понятие функционального подразделения и его место в организационной структуре организации.		11	4		4	3		1,2
Тема 2.2 Особенности функционального подразделения на предприятии туристской индустрии	Функциональные подразделения на предприятии туризма. Специфика управления деятельностью функционального подразделения.		11	4		4	3		1,2
Тема 2.3 Функции управления	Понятие и классификация функций управления. Функция анализа. Методы сбора информации о деятельности организации и отдельных ее подразделений. Функции прогнозирования и планирования. Виды планирования и приемы эффективного планирования. Составление плана работы подразделения. Функция контроля. Виды и методы контроля. Принципы эффективного контроля работы подразделения.		11	4		4	3		1,2
Тема 2.4 Управленческие решения в сфере туризма	Задачи принятия управленческого решения. Общие требования к управленческому решению. Классификация управленческих решений.		11	4		4	3		1,2

	Основные этапы принятия управленческих решений. Формирование целей решения. Допустимая область решения. Качественные характеристики решения. Выбор вариантов решения.								
Тема 2.5 Организация труда на предприятии и отдельных его подразделениях	Организация рабочих мест и условия труда. Контроль технических и санитарных условий в офисе. Основы нормирования труда. Трудовой кодекс РФ		11	4		4	2		1,2
Тема 2.6 Управление персоналом функционального подразделения	Принципы и методы управления персоналом. Процесс подбора и отбора персонала. Профессиональное развитие и обучение персонала. Оценка результатов деятельности персонала. Инструктаж работников.		10	4		4	2		1,2
	Консультация		12						
Итоговый контроль			Другие формы контроля						
Всего:			120	40		40	28		

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)*

Организация внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Самостоятельная работа по изучаемой дисциплине осуществляется в соответствии с тематическим планом.

Преподаватель осуществляет организацию самостоятельной работы в соответствии с Положением об организации внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся при реализации программ среднего профессионального образования.

При проведении аудиторных занятий в течение семестра преподаватель выдает задания для самостоятельной работы в соответствии тематическим планом работы. Вопросы для подготовки к текущему контролю, контрольным работам, коллоквиумам, темы рефератов, докладов указаны в фонде оценочных средств по изучаемой дисциплине.

2.3 Содержание учебной дисциплины

Раздел 1 Введение в теорию управления

Тема 1.1	Основные подходы к управлению
Тема 1.2	Основные методы управления
Тема 1.3	Принципы управления
Тема 1.4	Основные типы организационных структур

Раздел 2 Функциональное подразделение организации как объект управления

Тема 2.1.	Понятие функционального подразделения и его место в организационной структуре организации.
Тема 2.2.	Особенности функционального подразделения на предприятии туристской индустрии
Тема 2.3.	Функции управления
Тема 2.4.	Управленческие решения в сфере туризма
Тема 2.5.	Организация труда на предприятии и отдельных его подразделениях
Тема 2.6.	Управление персоналом функционального подразделения

Итоговый контроль: Другие формы контроля

2.4 ПЕРЕЧЕНЬ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

1. Управленческий труд и его специфика.
2. Типы, функции и роли менеджера.
3. Требования к профессиональным и личностным качествам менеджеров.
4. Разработка организационной структуры предприятия туризма.
5. Распределение функций и видов работ по функциональным отделам.
6. Презентация своего функционального отдела (работа в мини-группах).
7. Функция координации и коммуникации.
8. Функция мотивации.

9. Разработка, принятие и реализация управленческих решений в индустрии туризма.
10. Контроль и ответственность руководителей подразделения за реализацию управленческих решений.
11. Контроллинг управленческих решений.
12. Формы и системы заработной платы на предприятии сферы услуг
13. Проведение презентаций. Организация деловых переговоров по заданной ситуации (Деловая игра. Работа в группах).
14. Способы повышения производительности труда без снижения качества услуг.
15. Разработка мер по повышению эффективности работы подразделения.

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Наличие специально оборудованной аудитории:

Аудитория для лекционных и практических занятий. Число посадочных мест по количеству студентов, рабочее место преподавателя. Доска меловая. Мультимедиа-проектор и экран

3.2. Информационное обеспечение обучения:

Основная литература
Маркетинг в туристской индустрии : учебное пособие / под ред. Ю.П. Кожаева. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2016. - 303 с. : ил. - Библ. в кн. - ISBN 978-5-238-02813-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=447036
Организация туристской индустрии и география туризма: Учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 336 с.: 60x90 1/16. - (Профессиональное образование). (переплет) ISBN 978-5-91134-828-1 http://znanium.com/catalog/product/432449
Технология и организация предприятия туризма: Учебник / В.П. Орловская; Под общ. ред. проф. Е.И. Богданова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 176 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-006293-8, 700 экз. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=369959
Экономика и организация туризма : международный туризм : [учеб. пособие для студ.] : допущено УМО / Е. Л. Драчева [и др.] ; под ред. И. А. Рябовой и [др.] ; Московская академия туристского и гостинично-ресторанного бизнеса. - 4-е изд., испр. и доп. - М. : КНОРУС, 2010. - 568 с. - Библиогр. в конце глав. - ISBN 978-5-406-00364-0 : 335.00.
Чудновский, Алексей Данилович. Управление потребительскими предпочтениями в сфере отечественного туризма и гостеприимства и основные направления реализации туристского продукта : [учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений] / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова. - М. : Федеральное агентство по туризму, 2014. - 290 с. - (Бакалавриат). - Библиогр.: с. 287-290. - ISBN 978-5-4365-0139-0 : 200.00. Рекомендовано УМО
Скобкин, Сергей Сергеевич. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма : учеб. пособие для студ. вузов по спец. 100103 "Социально-культ. сервис и туризм" / Скобкин Сергей Сергеевич. - Москва : Магистр, 2011. - 496 с. - УМО. - СД. - обязат. - ISBN 978-5-9776-0018-7; 978-5-16-004273-2 : 500.00.
Косолапов, Александр Борисович. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учеб. пособие для вузов по спец. "Менеджмент организ." / Косолапов Александр Борисович, Елисеева Татьяна Ивановна. - 4-е изд., стер. - Москва : Кнорус, 2009. - 200 с. - УМО. - ГСЭ. - обязат. - ISBN 978-5-390-00572-9 : 119.70.

Дополнительная литература
Гаврилова, С.В. Организация туристического и гостиничного бизнеса : учебнометодический комплекс / С.В. Гаврилова, А.Г. Томская, А.В. Дмитриев. - Москва : Евразийский открытый институт, 2011. - 357 с. - ISBN 978-5-374-00274-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=90828
Экономика и организация туризма: международный туризм : учеб. пособие. - 4-е изд., испр. и

доп. - Москва : Кнорус, 2015. - 566 с. - (Бакалавриат). - УМО. - БЗ. - осн. - ISBN 978-5-406-04688-3 : 690.00.
Организация туристического бизнеса : технология создания турпродукта : учеб.-практ. пособие / О. Ю. Грачева [и др.]. - М. : Дашков и К", 2009. - 276 с. - Библиогр.: с. 273-275. - ISBN 978-5-91131-868-0 : 234.00.
Туризм и гостиничное хозяйство : учеб. пособие для вузов / Л. П. Шматько [и др.] ; под ред. Л.П. Шматько. - 3-е изд., испр. и доп. - Москва; Ростов-на-Дону : МарТ, 2007. - 352 с. - (Туризм & Сервис). - МО РФ . - ГСЭ. - ISBN 5-241-00535-8 : 161.00.
Рашкин Леонид Алексеевич. Развитие туризма и гостиничного бизнеса / Рашкин Леонид Алексеевич. - Москва : Авиаль-новый проект, 2002. - 136 с. - ГСЭ. - 125.00.
Тимохина, Татьяна Леопольдовна. Организация приема и обслуживания туристов : [учеб. пособие для студ.] : допущено УМО / Тимохина, Татьяна Леопольдовна. - Изд. 3-е, перераб. и доп. - М. : Форум : ИНФРА-М, 2009. - 352 с. : ил. - (Высшее образование. Гостиничный сервис). - Библиогр.: с. 348. - ISBN 978-5-8199-0334-6. - ISBN 978-5-16-003149-1 : 235.00.
Сорокина, Алла Викторовна. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах : учеб. пособие по спец. " Гостинич. сервис" / Сорокина Алла Викторовна. - Москва : Инфра-М, 2009. - 304 с. - (ПРОФИль). - МО РФ. - СД. - обязат. - ISBN 978-5- 98281-068-7; 978-5-16-002498-1 : 119.90.
Организация международного туризма : учеб. пособие для студ. системы СПО / Н. Г. Можаяева [и др.] ; под ред. А. А. Скамницкого. - Москва : Гардарики, 2008. - 250 с.: ил. - МО РФ . - ОПД, СД. - ISBN 978-5-8297-0337 : 324.00.
Управление индустрией туризма: Лучший опыт деятельности национальных организаций и агентств по туризму : Пер. с англ. / Леннон Дж. Джон [и др.]. - Москва : Группа ИДТ, 2008. - 272 с.: ил. - ОПД, СД. - ISBN 978-5- 94833-056-3 : 812.00.
Федцов, Владимир Георгиевич. Культура гостинично-туристского сервиса : [учеб. пособие для студ.] : рекомендовано УМО / Федцов, Владимир Георгиевич. - Изд. 2-е. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2008. - 503, [1] с. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 497. - ISBN 978-5-222-14439-8 : 275.00.
Скобкин, Сергей Сергеевич. Практика сервиса в индустрии гостеприимства : [учеб. пособие для студ.] : допущено УМО / Скобкин, Сергей Сергеевич. - М. : Магистр, 2007. - 493 с. - Библиогр.: с. 493. - ISBN 978-5-9776-0018-7 : 255.00.
Учебно-методическая
Горланова Ирина Борисовна. Технологии и организация операторских и агентских услуг в туризме : метод. пособие для выполн. практ. заданий / Горланова Ирина Борисовна. - Кострома : КГТУ, 2008. - 23 с. - ОПД, СД. - б.ц.

Базы данных, Интернет-ресурсы, информационно-справочные и поисковые системы

Интернет-ресурсы

1. www.alleng.ru/edu/econom3.htm - образовательный портал.
2. www.economicus.ru – образовательный экономический портал.
3. <http://www.finansy.ru> – финансы.ру.
4. <http://www.finansy.ru/publ/htm> – библиотека экономики.
5. <http://www.catback.ru> – научные статьи и учебные материалы по экономике.

Электронные библиотечные системы и базы данных:

1. ЭБС «Университетская библиотека online».
2. ЭБС «Znanium».
3. ФГБУ «Президентская библиотека имени Б.Н.Ельцина».

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения учащимися индивидуальных заданий, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Умения:	
-	<ul style="list-style-type: none"> - практические занятия, внеаудиторная самостоятельная работа - практические занятия, внеаудиторная самостоятельная работа
Знания:	
<ul style="list-style-type: none"> - значение планирования как функции управления; - методику сбора информации о работе организации и отдельных ее подразделений; - эффективные методы принятия решений; - приемы эффективного общения, мотивации персонала и управления конфликтами. 	<ul style="list-style-type: none"> - практические занятия - практические занятия - практические занятия - практические занятия
Итоговый контроль:	<i>Другие формы контроля</i>