

ООГБПОУ «КОСТРОМСКОЙ АВТОТРАНСПОРТНЫЙ КОЛЛЕДЖ»

ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Менеджмент

**Специальность 23. 02. 01. – Организация перевозок и управление на транспорте (автомобильном)
(базовая подготовка)**

Кострома 2015 г.

Программа учебной дисциплины «Менеджмент» разработана на основе Федеральных государственных образовательных стандартов (далее – ФГОС) по специальности 23.02.01 – Организация перевозок и управление на транспорте (автомобильном)

Организация-разработчик: Костромской автотранспортный колледж

Разработчик:
Якимец Марина Владимировна
преподаватель экономических дисциплин

Рекомендована методическим советом ОГБПОУ
«Костромской автотранспортный колледж»

Заключение методического совета № _____
от « ____ » _____ 20__ г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	СТР.
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	СТР.
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	СТР.
4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	СТР.
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	СТР.

1. ПАСПОРТ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Менеджмент

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины (далее программа) – является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности (специальностям) СПО / профессии (профессиям) НПО

23.02.01. Организация перевозок и управление на транспорте (автомобильном)

в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД):

Изучение менеджмента базируется на знаниях и умениях социально-экономических дисциплин, раскрывает практику управления производством во всех своих проявлениях, как умения добиваться поставленной цели, используя труд, интеллект и мотивы поведения людей. Обращается внимание на прикладной характер менеджмента, показывается где, когда изучаемые теоретические положения и практические навыки могут быть использованы в соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

1. Выявлять сущность менеджмента, его отличия от других видов управления, предметы и объекты менеджмента
2. Анализировать подсистемы управления и среду обитания организации.
3. Планировать, оценивать, анализировать результаты деятельности и вносить изменения в планы.
4. Определять содержание и сущность организационных процессов и управленческих структур, их преимущества и недостатки.
5. Классифицировать сущность системного применения процессами управления, находить оптимальные варианты процессов управления.
6. Принимать управленческие решения, классифицировать критерии выбора оптимальных решений.
7. Определять виды контроля, его процессы и основные этапы.
8. Способствовать формированию развития трудового коллектива и создавать нормальную обстановку в коллективе.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в качестве программы повышения квалификации

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

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения учебной дисциплины должен:

иметь практический опыт:

в построении организационных структур управления;
изучение планирования результатов деятельности АТП;
применения методов в управлении АТО, мотивации и контроля, анализа организационной среды АТО;

уметь:

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

знать:

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

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

всего 105 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 70 часов, включая:

в том числе:

теоретические занятия – 56 часов

практические работы – 14 часов;

самостоятельной работы обучающегося – 35 часов;

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результатом освоения программы учебной дисциплины является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности

Изучение процессов организации и управления эксплуатационной деятельностью пассажирского автомобильного транспорта, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 1.1	Выполнять операции по осуществлению перевозочного процесса с применением современных информационных технологий управления перевозками
ПК 1.3.	Оформлять документы, регламентирующие организацию перевозочного процесса.
ПК 2.1.	Организовывать работу персонала по планированию и организации перевозочного процесса.
ПК 2.2	Обеспечивать безопасность движения и решать профессиональные задачи посредством применения нормативно-правовых документов.
ПК 2.3.	Организовывать работу персонала по технологическому обслуживанию перевозочного процесса.
ПК 3.1.	Организовывать работу персонала по обработке перевозочных документов и осуществлению расчётов за услуги, предоставляемые транспортными организациями.
ПК3.2.	Обеспечивать осуществление процесса управления перевозками на основе логистической концепции и организовывать рациональную переработку грузов.
ПК 3.3.	Применять в профессиональной деятельности основные положения, регулирующие взаимоотношения пользователей транспорта и перевозчика
ПК 4.1- 4.3	Оценивать эффективность перевозочного процесса. Находить оптимальные варианты решения задач перевозки с использованием современных научно-исследовательских математических методов. Использовать современное прикладное программное обеспечение сбора, обработки и хранения информации и эффективного решения различных задач, связанных с перевозкой пассажиров грузов.

ПК 4.5	Проводить анализ транспортных услуг
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.	Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.
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, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Ставить цели, мотивировать деятельность подчинённых, 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

3 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «МЕНЕДЖМЕНТ»

3.1. Тематический план учебной дисциплины (СПО)

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля *	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика			
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов <i>если предусмотрена рассредоточенная практика</i>		
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
ПК 1.1 ., 1.3., 2.1-2.3., 3.1.- 3.3., 4.1 - 4.3., 4.5	РАЗДЕЛ 1. Менеджмент	105	70	14		35					
	Всего:	105	70	14		35					

3. Менеджмент		105	
Раздел 1. Менеджмент организации основные понятия	Содержание учебного материала	10	3
<i>Введение</i>		2	
Тема 1.1. Сущность и характерные черты современного менеджмента	Менеджмент как вид самостоятельной деятельности и система управления. Сущность и характерные черты современного менеджмента: экономический, социально-психологический, правовой и организационно-технический аспекты. Виды менеджмента и задачи, решаемые в рамках каждого из них. Уровни менеджмента.	2	
	Самостоятельная работа. Проработать опорный конспект лекции	2	
Тема 1.2. Менеджмент как профессиональная сфера деятельности	Понятие категории менеджмента. Основные виды менеджмента, их различие по признаку объекта и по признаку содержания. Функции менеджмента. Методы менеджмента. Принципы менеджмента.	2	
	Самостоятельная работа. Проработать опорный конспект лекции	2	
Раздел 2. Становление и развитие теории и практики менеджмента	Содержание учебного материала	8	3
Тема 2.1. Условия и предпосылки возникновения менеджмента.	Понятие организационной системы. Структура организационной системы. Система управления организациями. Проблемы централизации и децентрализации систем управления. Подсистемы управления. Виды организаций, признаки их классификации. Основные элементы организации. Ограничения и условия функционирования организацией: внутренняя и внешняя среда организации	2	
	Самостоятельная работа. Проработать опорный конспект лекции	2	
Тема 2.2. Школа человеческих отношений и поведенческие науки; общая характеристики	Три сферы человеческого общества. Пять управленческих революций. Классическая школа в управлении. Система научной организации труда. Административная школа управления и ее принципы	2	
	Самостоятельная работа. Проработать опорный конспект лекции	2	
Раздел 3. Организация как объект управления	Содержание учебного материала	13	3

Тема 3.1. Внешняя среда организации: среда прямого и косвенного воздействия	Понятия среды, внешней среды. Теория менеджмента как система двух основных типов: открытой и закрытой систем управления. Факторы внешней среды предприятия. Среда прямого и косвенного воздействия. Причины увеличения числа банкротств в России.	6		
	Самостоятельная работа. Проработать опорный конспект лекции	2		
Тема 3.2. Внутренняя среда организации: характеристика её элементов	Элементы внутренней среды предприятия. Понятие структуры. Основные характеристики горизонтального и вертикального разделения труда.	4		
	Самостоятельная работа. Проработать опорный конспект лекции	1		
Тема 3.2. Организация работы предприятия	Процесс организации структуры управления. Методы проектирования организационных структур. Виды организационных структур управления. Основные преимущества и недостатки структур управления предприятием.	2		
	Самостоятельная работа. Оформить таблицу в конспекте			
Раздел 4. Организация структуры	Раздел 4. Построения структуры	Содержание учебного материала	12	3
Тема 4.1. Организационные отношения и основные понятия структуры управления	Понятие организационной структуры. Типы структур. Централизованные (иерархические) и децентрализованные организационные структуры. Управление по целям. Содержание организационных процессов. Организационные полномочия. Ответственность и делегирование полномочий. Нормы управляемости	2		
	Самостоятельная работа. Проработать опорный конспект лекции	2		
Тема 4.2. Линейные и функциональные структуры управления	Линейные и штабные структуры. Преимущества и недостатки. Комбинированные организационные структуры (линейно-штабная, матричная, целевая). Содержание организационных процессов. Организационные полномочия. Ответственность и делегирование полномочий. Нормы управляемости	2		
	Самостоятельная работа. Проработать опорный конспект лекции	2		
Тема 4.3. Дивизиональная и матричная структуры управления	Комбинированные организационные структуры (дивизиональная и матричная структуры управления. Достоинства и недостатки). Содержание организационных процессов. Организационные полномочия. Ответственность и делегирование полномочий. Нормы управляемости	2		
	Самостоятельная работа. Проработать опорный конспект лекции	2		
Раздел 5. Понятие и сущность стратегического планирования	Содержание учебного материала	12		
Тема 5.1. Анализ внешней и внутренней среды организации	Понятие «стратегии» и «тактики» управления. Понятие и принципы стратегического управления. Функциональная, деловая, портфельная стратегия организации. Процесс	2		

	стратегического управления и его характеристики.		
	Самостоятельная работа. Проработать опорный конспект лекции	2	
Тема 5.2. Анализ альтернатив и выбор стратегии	SWOT – анализ сильных и слабых сторон работы предприятия. Внутренние и внешние факторы– SWOT - анализа. Анализ стратегических альтернатив. Оценка стратегии. Модель оценки выбора стратегической позиции. Реализация стратегии. Оценка реализации стратегии	4	
	Самостоятельная работа. Проработать опорный конспект лекции	2	
Тема 5.3. Управление реализацией стратегического плана и контроль за его выполнением	Понятия стратегического и текущего планирования. Принципы планирования. Критерии эффективности планирования. Модели планирования.	2	
	Самостоятельная работа. Проработать опорный конспект лекции		
Раздел 6. Мотивация и контроль	Содержание учебного материала	10	3
Тема 6.1. Содержание понятия и виды мотивации	Сущность мотивации в системе менеджмента и основные понятия: потребности, мотив, мотивирование, стимулы, стимулирование.	2	
	Самостоятельная работа. Проработать опорный конспект лекции	2	
Тема 6. 2 Сущность и виды управленческого контроля	Мотивация как процесс, основные теории мотивации: содержательные и процессуальные. Выводы и предложения по совершенствованию мотивации в организации.	2	
	Самостоятельная работа. Проработать опорный конспект лекции	2	
Контрольная работа № 1	Индивидуальные задания	2	
Раздел 7. Сущность и виды управленческого контроля	Содержание учебного материала	18	3
Тема 7.1. Этапы процесса и контроля. Внешний и внутренний контроль.	Контроль, его понятие. Этапы контроля. Виды контроля. Цели и задачи контроля. Технология и правила контроля. Общие требования к эффективно поставленному контролю. Характеристика эффективного контроля. Итоговая документация по контролю.	2	
	Самостоятельная работа. Проработать опорный конспект лекции)	2	
Тема 7.2. Классификация управленческих решений	Понятие и классификация решений. Методы разработки решения. Технология и модели принятия решения. Контроль решений.	2	
	Самостоятельная работа. Проработать опорный конспект лекции	2	

Тема 7.3. Процедура принятия решений	Методы принятия управленческих решений. Методы принятия управленческих решений на основе творческого мышления (психологические методы). Уровни принятия решений.	2	
Практическое занятие № 1 на тему: «Проблемные производственные ситуации»	Методические указания и индивидуальные задания	2	
Тема 7.4. Методы управления конфликтами	Определение и классификация конфликтов. Психологические аспекты конфликта. Уровень конфликтов в организации. Стратегия руководителя при разрешении конфликтов. Стрессы и их влияние на личность, на трудовой коллектив. Методы управления конфликтом	2	
	Самостоятельная работа. Проработать опорный конспект лекции	2	
Практическое занятие № 2 на тему «Конфликт в сервисном центре»	Методические указания и индивидуальные задания	2	
Практическое занятие № 3 на тему « Роль конфликта в организации»	Методические указания и индивидуальные задания	2	
Раздел 8. Принципы власти и руководства	Содержание учебного материала	6	3
Тема 8.1. Лидерство и подходы к лидерству	Понятие и сущность лидерства. Подходы к лидерству. Поведенческий подход. Ситуационный подход. Подход с позиции личных качеств.	2	
Тема 8.2. Коммуникации в управлении организации. Понятия и процесс коммуникаций	Сущность коммуникационных процессов. Понятие «информационные технологии». Структура коммуникационных процессов. Массовые коммуникации. Роль обратной связи. Информационные потоки. Информационные носители и средства обработки информации	2	
	Самостоятельная работа. Проработать опорный конспект лекции	2	
Раздел 9. Деловой этикет	Содержание учебного материала	16	
Тема 9.1. Деловое общение. Беседа и совещание.	Характеристика понятия «менеджер». Типы менеджеров по уровням управления. Задачи и роли менеджеров. Деловые и личностные качества менеджеров. Понятие имиджа менеджера. Этика делового общения. Сущность лидерства. Концепция лидерства. Соотношение власти и влияния. Власть и партнерство. Авторитет менеджера, его виды.	2	

	Самостоятельная работа. Проработать опорный конспект лекции	2	
Практическое занятие № 4 на тему: «Переговоры как часть работы менеджера»	Методические указания и индивидуальные задания	2	
Практическое занятие № 5 на тему: «Учимся убеждать»	Методические указания и индивидуальные задания	2	
Практическое занятие № 6 на тему: «Способности к самоопределению в общении»	Методические указания и индивидуальные задания	2	
Тема 9.2. Коммерческие переговоры. Публичное выступление.		2	
	Самостоятельная работа. Проработать опорный конспект лекции	2	
Контрольная работа № 2	Индивидуальные задания	2	

Самостоятельная работа при изучении раздела ПМ 03.

Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателем).

Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ..

Тематика вне аудиторной, самостоятельной работы:

По теме 1.1. Менеджмент организации основные понятия.

- Проработать опорный конспект лекции

По теме 1.2. Сущность и характерные черты современного менеджмента.

- Проработать опорный конспект лекции

По теме 2.1. Условия и предпосылки возникновения менеджмента

- Проработать опорный конспект лекции

По теме 2.2. Школа человеческих отношений и поведенческие науки; общая характеристика

- Проработать опорный конспект лекции.

По теме 3.1. Внешняя среда организации: среда прямого и косвенного воздействия

- * Проработать опорный конспект лекции.

По теме 3.2. Внутренняя среда организации: характеристика её элементов

- * Проработать опорный конспект лекции

По теме 4.1. Организационные отношения и основные понятия структуры управления

- Проработать опорный конспект лекции

По теме 4.2. Линейные и функциональные структуры управления

- Проработать опорный конспект лекции

По теме 4.3. Дивизиональная и матричная структуры управления.

- Проработать опорный конспект лекции.

По теме 5.1. Анализ внешней и внутренней среды организации

- Проработать опорный конспект лекции.

2

3

1

1

2

1

1

2

2

2

2

По теме 5.2. Анализ альтернатив и выбор стратегии	2	
• Проработать опорный конспект лекции.		
По теме 5.3. Управление реализацией стратегического плана и контроль за его выполнением.	1	
• Проработать опорный конспект лекции		
По теме 6.1. Содержание, понятие и виды мотивации.	2	
• Проработать опорный конспект лекции		
По теме 6.2. Сущность и виды управленческого контроля.	2	
• Проработать опорный конспект лекции		
По теме 7.1. Этапы процесса контроля. Внешний и внутренний контроль.	2	
• Проработать опорный конспект лекции.		
По теме 7.2. Классификация управленческих решений.	2	
• Проработать опорный конспект лекции.		
По теме 7.6. Роль конфликта в организации	2	
• Проработать опорный конспект лекции.		
По теме 8.2. Коммуникации в управлении организации. Понятие и процесс коммуникации.	2	
• Проработать опорный конспект лекции		
По теме 9.1. Деловое общение, беседа и совещание.	2	
• Проработать опорный конспект лекции		
По теме 9.5. Коммерческие переговоры. Публичное выступление.	2	
* Проработать опорный конспект лекции.		
Итого	35	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы учебной дисциплины предполагает наличие учебного кабинета «Менеджмент»

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета

- Стол, компьютер, интерактивная доска, для преподавателя
- Столы и компьютеры для студентов
- Комплект учебно-методической документации
- Электронные учебники
- Электронные видеоматериалы
- Электронные плакаты

Технические средства обучения:

- Мультимедийное оборудование
- Принтер
- Цифровая видеокамера, фотоаппарат, web-камера
- Внешние накопители информации
- Подключение к сети Интернет

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Е.Л. Драчёва, Л.И. Юликов. Менеджмент: Учебное пособие для студ. Учреждений средн. Проф. Образования. – М: Мастерство, 2002.
2. М.А. Чернышёв, С. Г. Тяглов. Основы менеджмента. Учебное пособие. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К»; Ростов н/Д: Академцентр, 2008 г.

Дополнительные источники:

1. А.А. Попова: практикум: учеб. Пособие/ А.А. Попова. – Ростов н/Д: Феникс 2008 г. (среднее профессиональное образование).
2. М.В. Якимец. Методические указания для выполнения курсовой работы. КАТК. 2011 г

Интернет ресурсы.

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Перед изучением учебной дисциплины обучающиеся изучают следующие дисциплины «Организацию перевозок», «Сервисная деятельность», «Организацию сервиса», «Безопасность жизнедеятельности» « Экономика отрасли и предприятия».

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу:

Наличие высшего или высшего педагогического образования, соответствующего профилю учебной дисциплины «Менеджмент»

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой

Педагогический состав: среднее профессиональное или высшее образование, соответствующее профилю модуля

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, учебной практики, а также при выполнении обучающихся индивидуальных заданий.

Результаты	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
Должны знать: - сущность менеджмента, его отличия от других видов управления - предмет и объект менеджмента	Экономические основы менеджмента, его цели и задачи	Экспертная оценка анкеты
	Оценка менеджмента как типа рыночного управления	Решение ситуационных заданий
	Анализ основных (классических) и современных теорий изучения менеджмента	Решение ситуационных заданий
- Виды менеджмента - Функции и методы менеджмента - Принципы менеджмента	-исследование видов менеджмента, их различия по признаку объекта и признаку содержания -анализ эффективности рекламы - исследование методов управления	Экспертная оценка выполнения практических работ

<ul style="list-style-type: none"> - Виды структур управления. - Преимущества и недостатки структур управления. - Создание организационной структуры управления 	<ul style="list-style-type: none"> - анализ преимуществ и недостатков структур управления. - демонстрация навыков в сборе и обработке информации - демонстрация навыков в составлении и организации системы управления. - анализ возможностей упрощения структуры управления 	<p>Экспертная оценка правильности составления инструментов маркетинговых исследований, наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе проведения интервью</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Планирование - Организация - Мотивация - Контроль 	<ul style="list-style-type: none"> - определять цели деятельности предприятия - выделять краткосрочное, среднесрочное и долгосрочное планирование -определять организационную структуру предприятия, полномочия и границы ответственности - проводить кастинги по набору персонала - анализировать элементы мотивации и применять новые элементы мотивации - анализировать социальные потребности в коллективе, потребности в самовыражении - проектировать процесс осуществления контроля в коллективе 	<p>Экспертная оценка выполнения практических работ</p>
<p>Формы принятия управленческих решений</p>	<p>Демонстрация принятия решений</p> <ul style="list-style-type: none"> - основанных на интуиции - основанных на знаниях и здравом смысле - основанных на рационализме - основанных на комбинации подходов 	<p>Экспертная оценка выполнения практических работ</p>
<p>Виды и формы конфликтов. Распределение ресурсов, как основная форма возникновения конфликтов</p>	<ul style="list-style-type: none"> -анализировать взаимодействие людей в конфликтных ситуациях - выявлять причины возникновения конфликтов - рассматривать конфликт как форму организации противоречий 	<p>Экспертная оценка выполнения практических работ</p>

	- демонстрировать стили разрешения конфликтов	
Особенности делового общения	- выявлять структурные элементы коммуникационного процесса - демонстрировать вербальные и невербальные формы общения - применять этические нормы - демонстрировать методы телефонных переговоров и проведение совещаний (переговоров)	Экспертная оценка выполнения практических работ

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
Должны уметь. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес:	- демонстрация интереса к будущей специальности	Экспертное наблюдение и оценка на практических и занятиях
Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	– выбор и применение методов и способов решения по изучению методов управления, выявлению и формированию специфики управления сервисными услугами. демонстрация эффективности и качества выполнения задач, стоящих перед менеджером.	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях
Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	– решение стандартных и не стандартных профессиональных задач по изучению управления и организации производства	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях

Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	эффективный поиск необходимой информации; использование различных источников, включая электронные	Экспертное наблюдение и оценка на практических и занятиях
Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	– решение не типовых профессиональных задач с привлечением самостоятельно найденной информации; - оформление результатов самостоятельной работы с использованием ИКТ (презентация, реферат и пр.)	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях
Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	– взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе обучения; - выполнение обязанностей в соответствии с ролью в группе; - участие в планировании организации групповой работы;	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях
Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	самоанализ и коррекция результатов собственной работы	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях