МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной и методической работе
_____/Шубаева В.Г./
«20» июня 20 18 г.

ТАЙМ-МЕНЕДЖМЕНТ

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки	43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) программы	Конгрессно-выставочная деятельность
Уровень высшего образования	бакалавриат
Форма обучения	очная

Составитель:
_____/ к.э.н. Карпова Е. Г.
_____/ ассистент Иванкова П.В.

Санкт-Петербург
2018

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ 3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ .. 3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 3
4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ 4
5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ 4
6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА 5
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ 6
7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины 6
7.2. Организация самостоятельной работы 6
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ 7
9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ 7
9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины 7
9.2 Материально-техническое обеспечение учебного процесса 8
10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ 9
11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 9

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель: сформировать у обучающихся комплексную систему знаний в области тайм-менеджмента.

Задачи:

- изучить концепции времени, сущность подходов к определению времени;
- определить истоки и направление развития тайм-менеджмента;
- изучить методологию корпоративного тайм-менеджмента для успешного применения полученных знаний и умений на практике;
- определить специфику управления временем на личном уровне;
- сформировать практические навыки по применению инструментов тайм-менеджмента.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В.14 "Тайм-менеджмент" относится к вариативной части Блока 1, является обязательной для освоения обучающимся после выбора обучающимся направленности (профиля) программы.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы представлены в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции выпускника	Этапы формирования компетенций	Планируемые результаты обучения/индикаторы достижения компетенций (показатели освоения компетенции)
ПК-1 готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса	Третий уровень (продвинутый)	Декомпозиция II Знать: общую концепцию тайм-менеджмента, методы целеполагания; особенности управления временем при работе в контактной зоне предприятия сервиса З3 (II) (ПК-1) Уметь: применять инструменты целеполагания и расстановки приоритетов, координации действий в работе в контактной зоне; осуществлять учет рабочего времени, распределять рабочую нагрузку, использовать инструменты оптимизации использования времени; применять методы ведения хронометражаУ3 (II) (ПК-1) Владеть: навыками применения инструментов и методов целеполагания для эффективной координации действий персонала при организации работы контактной зоны В3 (II) (ПК-1)
ПК-12 готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	Второй уровень (углубленный)	Декомпозиция I Знать: методы тайм-менеджмента в целях осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов З2 (I) (ПК-12) Уметь: применять методы тайм-менеджмента при осуществлении контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов У2 (I) (ПК-12)

		Владеть: навыками контроля качества сервисных процессов на основе эффективного распределения задач и обязанностей на личном, командном и корпоративном уровне В2 (I) (ПК-12)

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

Форма промежуточной аттестации: зачет – 7 семестр.

Распределение фонда времени по темам дисциплины по очной форме обучения представлено в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Распределение фонда времени по темам дисциплины

Номер и наименование разделов/тем	Объем дисциплины (ак. часы)			
	Контактная работа			СРО
	ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
1	*2*	*3*	*4*	*5*
Раздел 1				
Тема 1.1. Введение в дисциплину «Тайм-менеджмент». Тайм-менеджмент как система. Основные понятия. История тайм-менеджмента	2	2		5
Тема 1.2. Природа времени	4	2		10
Тема 1.3. Целеполагание	2	2		10
Тема 1.4. Учет и оптимизация расходов времени	4	2		10
Раздел 2				
Тема 2.1. Индивидуальный тайм-менеджмент	4	4		15
Тема 2.2. Корпоративный тайм-менеджмент	2	2		12
Тема 2.3. Информационные технологии в тайм-менеджменте	2	2		10
Всего по дисциплине:	**20**	**16**		**72**

*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел 1.

Тема 1.1. Введение в дисциплину тайм-менеджмент. Основные понятия.

Предмет, цели и задачи дисциплины «Тайм-менеджмент». Структура учебного курса «Тайм-менеджмент». Место дисциплины в структуре образовательной программы бакалавриата по направлению подготовки «Сервис».

Концепции времени. Понятие времени в древности. Эволюция понятия «время». Представление о времени в различные эпохи: Античность, Средние века, Эпоха возрождения, Новое время. Понятие времени в философии. Понятие тайм-менеджмент. Основные этапы становления тайм-менеджмента. Современный тайм-менеджмент.

Тема 1.2. Природа времени

Поглотители времени. Классификация расходов времени. Способы сокращения неэффективных расходов времени. Виды психологического времени. Социальное, экономическое и биологическое время. Восприятие времени. Представление о времени. Модель айсберга. Хронометраж как система учета и контроля времени. Хронокарта Гастева.

Тема 1.3. Целеполагание

Ценности как основа целеполагания. Проактивный и реактивный подход к жизни.

Life-management и жизненные цели. Цели и ключевые области жизни. Подходы к целеполаганию. Метод «Дерево целей». Метод SMART. Метод ВАК. Метод коллажа. Метод позитивной цели.

Тема 1.4. Учет и оптимизация расходов времени

Понятие «планирование». Контекстное планирование. Долгосрочное планирование. Метод структурированного внимания. Расстановка приоритетов в тайм-менеджменте. Определение приоритетности целей и задач. Ассертивность в тайм-менеджменте. Закон Парето. ABC-хронометраж. Правило TRAF.

Раздел 2.

Тема 2.1. Индивидуальный тайм-менеджмент

Самомотивация. Самоконтроль. Ментальные карты помех. Прокастинация. Методы работы с крупными задачами. Методы работы с мелкими задачами. Правила организации эффективного отдыха. Саморазрузка. Правила организации здорового сна. Планирование дня. Методика Кайдзен. Ассертивность в тайм-менеджменте. Тренинг личной эффективности.

Тема 2.2. Корпоративный тайм-менеджмент

Определение «корпоративный тайм-менеджмент». Работоспособность человека и биоритмы. Распределение рабочей нагрузки персонала контактной зоны предприятия сервиса. Основы внедрения корпоративного тайм-менеджмента. Корпоративные стандарты тайм-менеджмента. Координация работы в контактной зоне. Методы эффективного распределения задач. Применение инструментов тайм-менеджмента в рамках контроля качества сервисных процессов.

Тема 2.3. Информационные технологии в тайм-менеджменте

Планирование в MS Outlook. Расстановка приоритетов. Настройка пользовательского представления. Группировка задач. Обзор сроков исполнения задач. Контроль исполнения задач.

6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Таблица 6.1 – Практические занятия/ Семинарские занятия / Лабораторные работы

№ темы	Тема занятия	Вид занятия / Оценочное средство
1	*2*	*3*
1.1	Представление о времени в различные эпохи: Античность, Средние века, Эпоха возрождения, Новое время. Понятие времени в философии.	СЗ / Тематическая дискуссия
1.2	Виды времени: социальное, экономическое и биологическое.	ПЗ / Тематическая дискуссия
1.3	Современные методики целеполагания. Метод «Дерево целей». Метод SMART. Метод ВАК. Метод коллажа. Метод позитивной цели.	ПЗ / Решение типовых ситуаций
1.4	Понятие «планирование». Контекстное планирование. Долгосрочное планирование. Закон Парето. ABC-хронометраж.	ПЗ / решение практических задач
2.1	Тренинг личностного роста. Архетипы и сценарии жизни. Спецификация и способы достижения поставленной цели.	ПЗ: Групповой тренинг
2.1	Методики индивидуального тайм-менеджмента: майнд-менеджмент, кайдзен. Основы валеологии.	ПЗ / Решение типовых ситуаций
2.2	Распределение рабочей нагрузки персонала предприятия сервиса. Алгоритм ежедневного планирования. Организация времени сотрудника компании.	ПЗ: Решение практических задач
2.3	Планирование в MS Outlook. Работа с календарем MS Outlook. Составления списка задач и приоритизация.	ПЗ / Решение практических задач

* ПЗ – практические занятия, СЗ – семинарские занятия, ЛР – лабораторные работы

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины

Для формирования четкого представления об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине в самом начале учебного курса обучающийся должен ознакомиться с учебно-методической документацией:

– рабочей программой дисциплины: с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, перечнем знаний и умений, которыми в процессе освоения дисциплины должен владеть обучающийся,

– порядком проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации;

– графиком консультаций преподавателей кафедры.

Систематическое выполнение учебной работы на занятиях лекционных и семинарских типов, а также выполнение самостоятельной работы позволит успешно освоить дисциплину.

В процессе освоения дисциплины обучающимся следует:

– слушать, конспектировать излагаемый преподавателем материал;

– ставить, обсуждать актуальные проблемы курса, быть активным на занятиях;

– задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений;

– выполнять задания практических занятий полностью и установленные сроки.

При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале не удалось, то обратится к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на занятиях семинарского типа.

Обучающимся, пропустившим занятия (независимо от причин), не имеющим письменного решения задач или не подготовившимся к данному занятию, рекомендуется не позже чем в 2 - недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме.

7.2. Организация самостоятельной работы

Под самостоятельной работой обучающихся понимается планируемая работа обучающихся, направленная на формирование указанных компетенций, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, без его непосредственного участия.

Методическое обеспечение самостоятельной работы при наличии обучающихся лиц с ограниченными возможностями представляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Виды самостоятельной работы по дисциплине представлены в таблице 7.2.1.

Таблица 7.2.1 – Организация самостоятельной работы обучающегося

№ темы	Вид самостоятельной работы
1	*2*
1.1, 1.4	Подготовка к проверке знаний по теме. Подготовка мультимедийной презентации. Подготовка к зачету.

№ темы	Вид самостоятельной работы
2.1	Подготовка к проверке знаний по теме. Написание эссе (КТ 1). Подготовка к зачету.
1.2, 1.3, 2.2	Подготовка к проверке знаний по теме. Выполнение самостоятельных практических заданий. Подготовка к зачету.
2.3	Подготовка к проверке знаний по теме. Составление личного органайзера (КТ 2). Подготовка к зачету.

Каждый вид СРО, указанный в таблице 7.2.1 обеспечен методическими материалами.

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- *Тематическая дискуссия* - способ обсуждения темы (спорного или проблемного характера) в учебной группе. Как правило, дискуссии организуются в формах группового обсуждения или дебатов (тема № 1.1, 1.5).
- *Решение практических задач* - анализ предложенной ситуации, как совокупности фактов и данных, определяющих то или иное явление, имевшее место в практике, которым в ходе учебных занятий дается оценка (тема № 1.2, 2.2).
- *Групповой тренинг* - имитация особой учебно-экспериментальной обстановки, позволяющей обучающимся освоить нестандартные подходы к решению проблем, используя новые техники и тактики, излагаемые преподавателем и демонстрируемые в ходе занятия (тема № 2.1).
- *Решение типовых ситуаций* - анализ предложенной ситуации, как совокупности фактов и данных, определяющих то или иное явление, имевшее место в практике, которым в ходе учебных занятий дается оценка (тема № 1.3, 2.1).

9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Таблица 9.1.1 – Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	Основная/ дополнительная литература	Книгообеспеченность	
		Кол-во. экз. в библ. СПбГЭУ	Электронные ресурсы
Хайнц, М. С. Позитивный тайм-менеджмент: Как успевать быть счастливым [Электронный ресурс]: Пособие/М.С. Хайнц .— 1 .— Москва : ООО "Альпина Паблишер", 2016 .— 128 с.	Основная		ЭБС ZNANIUM.
Трейси, Б. Тайм-менеджмент по Брайану Трейси: Как заставить время работать на вас [Электронный ресурс]: Пособие /Б. Трейси .— 4 .— Москва : ООО "Альпина Паблишер", 2016 .— 302 с.	Основная		ЭБС ZNANIUM.

Беркович, В.М. Тайм-менеджмент : учебное пособие / В.М.Беркович ; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, С.-Петерб. гос. экон. ун-т, Каф. менеджмента и инноваций .— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2018 .— 105 с. : ил., табл. — Сведения доступны также по Интернету: opac.unecon.ru .	Дополнительная	35	ЭБ OPAC.UNECON.RU.
Тайм-менеджмент. Полный курс [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Архангельский Г.А., Бехтерев С.В., Лукашенко М .— 1 .— Москва : ООО "Альпина Паблишер", 2016 .— 311 с.	Дополнительная		ЭБС ZNANIUM.
Ковалева, А. С. Тайм-менеджмент: алгоритм построения в современных организационных структурах : практикум / А.С.Ковалева, В.Л.Стельмашонок ; М-во образования и науки Рос. Федерации, С.-Петерб. гос. экон. ун-т, Высш. экон. шк. — Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2014 .— 67 с. : ил., табл. — Сведения доступны также по Интернету: opac.unecon.ru .	Дополнительная	69	ЭБ OPAC.UNECON.RU.

Таблица 9.1.2 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД
1	Электронная библиотека Grebennikon.ru – www.grebennikon.ru
2	Научная электронная библиотека eLIBRARRY – www.elibrary.ru
3	Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru
4	База данных ПОЛПРЕД Справочники – www.polpred.com
5	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary – www.oecd-ilibrary.org

Таблица 9.1.3 – Перечень информационных справочных систем (ИСС)

№	Наименование ИСС
1	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.consultant.ru)
2	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.garant.ru)
3	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.kodeks.ru)
4	Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru
5	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru
6	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – www.znanium.com
7	Электронная библиотека СПбГЭУ– opac.unecon.ru

9.2 Материально-техническое обеспечение учебного процесса

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Таблица 9.2.1 – Перечень программного обеспечения (ПО)

№ п/п	Наименование ПО
1	Microsoft Windows Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г
2	Microsoft Office Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г)
3	7-Zip (freeware)

10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом и является приложением к рабочей программе дисциплины (модуля).