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

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

КУЛЬТУРА УПРАВЛЕНИЯ И ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ГОСТЕПРИИМСТВА

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки	43.03.03 Гостиничное дело
Направленность (профиль) программы	Ресторанная деятельность
Уровень высшего образования	бакалавриат
Форма обучения	очная

Составитель:
_____/ к.п.н., доцент Бедяева Т.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 3
5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ 4
6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА 5
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ 5
7.1. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ 5
7.2. ОРГАНИЗАЦИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ 6
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ 6
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 8
11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 9

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины: овладение теоретическими и практическими основами культуры управления и лидерства для эффективного руководства людскими ресурсами в профессиональной деятельности в гостиничном бизнесе.

Задачи:

формировать у обучающихся на основе теоретических знаний практические навыки и умения культуры управления и проявления лидерских качеств в коллективе исполнителей;

формировать навыки использования методов и приёмов управления профессиональным коллективом;

развивать навыки и умения работать в команде и при необходимости взять на себя функцию лидера;

формировать навыки культуры организационно-управленческих воздействий на подчинённых;

совершенствовать навыки осуществления управленческими решениями при контроле технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности;

воспитывать чувство ответственности в работе с людьми.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Культура управления и делового общения на предприятиях гостеприимства» относится к факультативным дисциплинам и является необязательной для изучения при освоении образовательной 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-5 – способностью контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, готовностью к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения	ПК-5	Знать: особенности реализации корпоративной культуры и методы управления персоналом на гостиничных предприятиях

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единиц, 72 часа.

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 тем	Объем дисциплины (ак. часы)			
	Контактная работа			СРО
	ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
1	2	3	4	5
Тема 1. Введение в дисциплину. Лидерство и типы лидерства.	6	-	-	6
Тема 2. Власть, авторитет и типы управления.	6	-	-	6
Тема 3. Поведение человека в организации и типы сотрудников.	6	-	-	6
Тема 4. Необходимые качества и навыки лидера.	6	-	-	6
Тема 5. Коммуникативная культура лидера.	6	-	-	6
Тема 6. Культура умственного труда руководителя и принятия решений.	6	-	-	6
Всего по дисциплине:	36	-	-	36

*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

Тема 1. Введение в дисциплину. Лидерство и типы лидерства.

Понятие и сущность лидера и лидерства. Современная психологизация менеджемента и управления людьми. Способность с использованием методов и приёмов управления взять на себя функцию лидера. Понятие власти и авторитета. Теоретические основы лидерства: научные подходы к изучению лидеров и лидерства. Теории лидерства и типы лидеров. Лидер и менеджер. Руководство и лидерство в организации: единство и различие. Позитивная функция лидерства. Негативная функция лидерства. Особенности лидерства в современной сфере гостеприимства.

Тема 2. Власть, авторитет и типы управления.

Руководитель и управление людьми. Управление и его содержание. Методы управления и основные принципы управления. Критерии оценки эффективности руководства.

Функции руководителя. Администрирование и лидерство. Управленческие отношения. Управленческие функции. Управленческие задачи. Управленческие потребности. Власть и властные полномочия. Формы власти. Организационное воздействие и его виды. Навыки организационно-управленческих воздействий на коллектив исполнителей: убеждение, внушение, подражание, заражение, принуждение. Мотивация в профессиональной деятельности человека. Основные подходы к выбору мотивационной стратегии. Мотивационные методы. Регуляторы мотивации и главные мотиваторы в профессиональной жизни. Мотивация и стимулирование в гостиничном бизнесе.

Тема 3. Поведение человека в организации и типы сотрудников.

Понятие личности и её структура. Типология личностей. Характер, направленность личности, способности. Чувства и эмоции, эмоциональные состояния. Социально-психологический климат в организации. Лидер и команда Понятие социальной группы. Основные признаки социальной группы. Типология групп. Проблема развития социальной группы. Основные условия создания высокоорганизованного коллектива.

Типичные ограничения, препятствующие эффективной работе коллектива. Психологические особенности управления трудовым коллективом. Обязательность контроля выполнения технологических процессов и должностных инструкций в профессиональной деятельности и его особенности в гостиничной деятельности и организации работы по утверждению соответствия системе классификаций гостиниц и других средств размещения.

Конформность и нонконформизм. Виды конформизма. Взаимодействия членов группы. Создание команды: принципы, правила, особенности. Роль тренинговых занятий по системе «Тимбилдинг.

Тема 4. Необходимые качества и навыки лидера. Основные психологические качества руководителя и основные психологические качества лидера. Сочетание эмоционального и делового компонентов. Сочетание информационного и делового компонентов. Сочетание трёх компонентов. Профессиональные качества. Личностные качества. Формула трёх Д: доступность, доброжелательность, добропорядочность. Способность взять на себя функции лидера при необходимости. Деловые качества. Гражданское мировоззрение руководителя. Профессиональное мировоззрение руководителя. Индивидуальный подход к исполнителю. Классификации лидерского поведения. Стиль лидерства.

Тема 5. Коммуникативная культура лидера

Коммуникативная компетентность руководителя. Факторы перцепции в общении. Умение слушать. Виды слушания. Приёмы эффективного слушания. Умение общаться. Общение как социально-культурный феномен. Виды и типы общения: деловое, примитивное, манипулятивное, дружеское, конвенциональное, функционально-ролевое, аутокоммуникация, фатическое и др. Виды общения руководителя. Манипулятивные приёмы в деловом общении. Коммуникативные барьеры. Культура организационно-управленческих воздействий на коллектив исполнителей.

Тема 6. Культура умственного труда руководителя и принятия решений.

Технические приёмы активного мышления. Зависимость стиля мышления от психосоциотипа. Уровни принятия решения. Стадии принятия управленческих решений. Основные правила планирования времени. Главные временные «грехи» руководителя по К. Хаберкорну. Составление дневного плана. Основные этапы планирования. Делегирование полномочий и распорядительная деятельность. Понятие делегирования. Внешние и внутренние причины противодействия делегированию. Техника делегирования. Критерии правильного делегирования. Осуществление управленческого решения при контроле выполнения технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности и организации работы по утверждению соответствия системе классификаций гостиниц и других средств размещения.

6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Практические занятия/ Семинарские занятия / Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены

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
1-6	Подготовка к проверке знаний по теме.
1-6	Подготовка устного сообщения.

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:

лекция-дискуссия (тема № 1,3,);
проблемная лекция (тема № 2,4,6);
лекция-презентация (тема № 5,);

Дискуссия – это взаимодействие преподавателя и учащегося, свободный обмен мнениями, идеями и взглядами по исследуемому вопросу. Это оживляет учебный процесс, активизирует познавательную деятельность аудитории и, что очень важно, позволяет преподавателю управлять коллективным мнением группы, использовать его в целях убеждения, преодоления негативных установок и ошибочных мнений некоторых обучаемых. Эффект достигается только при правильном подборе вопросов для дискуссии и умелом, целенаправленном управлении ею. Так же можно предложить слушателям проанализировать и обсудить конкретные ситуации, материал. В течении лекции-дискуссии преподаватель приводит отдельные примеры блюд или технологических проблем.

Важнейшим показателем «проблемности» характера обучения является наличие познавательной проблемы. «Проблема» может быть сформулирована на основе материалов истории науки, социальной практики, в контексте предстоящей профессиональной деятельности. Лекция характеризуется проблемным изложением материала: преподаватель ставит вопрос или формулирует проблемную задачу и показывает варианты ответов или способов решения, а студенты наблюдают за поиском и определяют свое отношение к полученному материалу.

В состав методического обеспечения проблемной лекции входят: перечень «проблемных» вопросов для рассмотрения и последующего обсуждения (и их временной регламент); наглядные пособия (слайды, раздаточные материалы), отражающие не только теоретические положения дисциплины, но и фактографические данные, иллюстрирующие реальную практику в рассматриваемой области; подборка актуальных статей, материалов для рефлексивного чтения.

Электронная презентация – это эффективный способ представления информации. Как правило, в электронной презентации присутствуют все современные мультимедийные возможности, а именно: графика и анимация, тексты, таблицы и диаграммы, фотографии, видео и аудиоматериалы. При подготовке презентации основой успеха является оптимальный баланс между содержанием и средствами его представления. Выбор темы, подбор материала определяется содержанием темы дисциплины. Применение эффектов анимации, звуковое сопровождение, вставка видеоматериалов, диаграмм и т.д. делает лекцию более содержательной, привлекательной для обучающихся.

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**
Садохин, А. П. Межкультурная коммуникация : учебное пособие / А. П. Садохин. - Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 288 с.	Основная	-	ЭБС ZNANIUM.
Чернышова Л. И. Этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для академического бакалавриата / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 161 с.	Основная	-	ЭБС Юрайт
Гузикова М.О. Основы теории межкультурной	Дополнительная	-	ЭБС Юрайт

коммуникации : Учебное пособие / Гузикова М. О., Фофанова П. Ю. — Электрон. дан. — Москва : Юрайт, 2019 .— 121 с.			
Малявина Г.И. Национальный этикет : учебное пособие / Малявина Г.И., Василенко В.В., Земцева Л.Ф. — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2015. — 194 с.	Дополнительная	-	ЭБС BOOK.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, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля, 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).