

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шутов Олег Леонтьевич
Должность: Директор
Дата подписания: 30.05.2025 17:12:20
Уникальный программный ключ:
2ee6ded937fc2877009a3b03e0f0a7f33d8083d5

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«КУБАНСКИЙ ИНСТИТУТ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»
(АНПО «КУБАНСКИЙ ИПО»)**

ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

учебной дисциплины
ОП.10 МЕНЕДЖМЕНТ

по специальности
38.02.03 ОПЕРАЦИОННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ЛОГИСТИКЕ

Краснодар, 2025

СОГЛАСОВАНО

Зам. директора по КОД и МР

_____/ Т.В. Першакова
28.05.2025 г.**УТВЕРЖДАЮ**

Директор АНПОО «Кубанский ИПО»

_____/ О.Л. Шутов
Приказ № 40-О от 28.05.2025 г.**ОДОБРЕНО**

Педагогическим советом

Протокол №7 от 28.05.2025 г.

РАССМОТРЕНО

на заседании УМО

«Менеджмент и
предпринимательство»

Протокол №5 от 15.05.2025 г.

Председатель _____/ И.Ю. Котенко

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.10 Менеджмент предназначена для реализации основной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена.

Разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.03 Операционная деятельность в логистике (Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 21 апреля 2022 г. №257, зарегистрированного Министерством Юстиции России 02.06.2022 №68712) с учетом примерной основной образовательной программы, разработанной Федеральным учебно-методическим объединением в системе среднего профессионального образования по укрупненным группам профессий, специальностей 38.00.00 Экономика и управление и с учетом профессиональных стандартов:

«Специалист в сфере закупок» (Приказ Минтруда Российской Федерации от 10.09.2015 №625н, зарегистрированного Министерством Юстиции России 07.10.2015 №39210),

«Специалист по логистике на транспорте» (Приказ Минтруда Российской Федерации от 08.09.2014 №616н, зарегистрированного Министерством Юстиции России 26.09.2014 №34134).

Организация-разработчик: АНПОО «Кубанский ИПО»**Разработчик:**

Муштаева Л.А., преподаватель АНПОО «Кубанский ИПО»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ...	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ...	13

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.10 МЕНЕДЖМЕНТ

1.1 Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина ОП.10 Менеджмент является обязательной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 38.02.03 Операционная деятельность в логистике.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ПК 4.1.; ПК 4.3.

1.2 Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания.

Код ПК, ОК, ЛР	Умения	Знания
ПК 4.1. ПК 4.3. ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05.	планировать и организовывать работу подразделения; формировать организационные структуры управления; разрабатывать мотивационную политику организации; применять в профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения; принимать эффективные решения, используя систему методов управления; учитывать особенности менеджмента (по отраслям) - <i>поддерживать эффективные взаимоотношения;</i> - <i>общаться с клиентом в устной форме;</i> - <i>общаться с клиентом в письменной форме;</i> - <i>поддерживать взаимопонимание во время общения в обеих формах;</i> - <i>подготовить клиента к сопутствующим рискам и неопределенности, при их наличии;</i> - <i>привлекать новых клиентов и бизнес с помощью визитов, презентаций и вспомогательных услуг, повышающих своим наличием ценность основных услуг;</i> - <i>работать с возражениями клиента по качеству оказанных услуг;</i>	сущность и характерные черты современного менеджмента, историю его развития; особенности менеджмента в области профессиональной деятельности (по отраслям); внешнюю и внутреннюю среды организации; цикл менеджмента; процесс принятия и реализации управленческих решений; функции менеджмента в рыночной экономике; организацию, планирование, мотивацию и контроль деятельности экономического субъекта; систему методов управления; методику принятия решений; стили руководства, коммуникации в организациях, правила эффективного делового общения - <i>этика делового общения и правила ведения переговоров;</i> - <i>дисциплина труда и внутренний трудовой распорядок;</i> - <i>структура коммерческого предложения;</i> - <i>организационная структура управления организацией;</i> - <i>основы финансового менеджмента;</i> - <i>принципы, правила и процедуры управления и обеспечения качества;</i> - <i>принципы отражения и обзора последующих ошибок и жалоб;</i>

	- работать с внештатными ситуациями соответствующим образом; - составлять и согласовывать коммерческие предложения; - прорабатывать, при необходимости, альтернативные варианты коммерческого предложения, если оно не согласовано клиентом; - проводить переговоры с клиентами из различных отраслей экономики;	- стратегии и методы постоянного повышения качества; - клиентоориентированный подход; - политику и позицию бизнеса относительно типа клиентов и товаров; - принципы, лежащие в основе маркетинговых и рекламных стратегий и методов; - культурные нормы и ожидания; - варианты предпочтительных форм связи с клиентами; - порядок информирования клиента
--	---	--

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
ОБЪЕМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	54
<i>в том числе вариативная часть</i>	22
- теоретическое обучение	26
- практические занятия	28
в т.ч. дифференцированный зачет	2
в т.ч. в форме практической подготовки	28
- курсовая работа (проект)	
- самостоятельная работа	
- промежуточная аттестация	
дифференцированный зачет	

Тематический план учебной дисциплины ОП.10 Менеджмент

Наименование разделов и тем	Макс. учеб. нагрузка студ-та (час)	Самост. работа студента (час)	Количество аудиторных часов			
			Всего	в т.ч. в форме практической подготовки	теоретич. обучение	практич (семинарские) занятия
Раздел 1. Основы менеджмента организации	26	-	26	14*	12	14
Тема 1.1 Сущность и характерные черты современного менеджмента	2	-	2	-	2	-
Тема 1.2. Внешняя и внутренняя среда организации	4	-	4	2	2	2
Тема 1.3. Цикл менеджмента	10	-	10	6	4	6
Тема 1.4. Особенности менеджмента в области профессиональной деятельности	10	-	10	6	4	6
Раздел 2. Процесс управления и принятия управленческих решений	26	-	26	12*	14	12
Тема 2.1. Система методов и стили управления	10	-	10	4	6	4
Тема 2.2. Коммуникации в организации	12	-	12	6	6	6
Тема 2.3. Управление конфликтами и стрессами	4	-	4	2	2	2
Дифференцированный зачет	2	-	2	2	-	2
Всего по дисциплине	54	-	54	28*	26	28

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся		Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2		3	4
Раздел 1. Основы менеджмента организации				
Тема 1.1 Сущность и характерные черты современного менеджмента	Содержание учебного материала		2	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.; ПК 1.3.; ПК 1.1.; ПК 3.1.
	1	Условия и предпосылки возникновения менеджмента. История развития менеджмента. Школы менеджмента, их характерные черты. Национальные особенности менеджмента. Качества, необходимые менеджеру. Менеджмент – наука, искусство и практика. Менеджмент как многоаспектный процесс. Функции, принципы и методы менеджмента.	2	
Тема 1.2 Внешняя и внутренняя среда организации	Содержание учебного материала		4	
	1	Организация как социотехническая система. Основные ресурсы организации. Жизненный цикл организации. Внешняя среда и ее элементы. Внутренняя среда, ее основные внутренние переменные. Факторы внешней среды и их влияние на организацию. Микро- и макросреда. Внутренние переменные организации. Цели, задачи, структура, технология, люди. Критерии успеха организации. Swot-анализ.	2	
	В том числе, практических занятий		2*	
	Практическое занятие №1 Проведение SWOT-анализа организации.		2*	
Тема 1.3. Цикл менеджмента	Содержание учебного материала		10	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.; ПК 1.3.; ПК 1.1.; ПК 3.1.
	1	Цикл менеджмента: понятие, содержание. Функция планирования. Формы, виды, основные стадии планирования. Функция организации. Способы и методы координации деятельности предприятия. Функция мотивации. Функция контроля. Мотивация как управленческая функция. Мотивы внутренние и внешние. Виды и этапы контроля. Правила проведения контроля в менеджменте.	2	
	2	Организационная структура управления организацией. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Горизонтальное и вертикальное разделение труда. Виды организационных структур управления, требования, предъявляемые к ним, принципы построения.	2	
	В том числе, практических занятий		6*	

	Практическое занятие № 2 Разработка различных видов планов деятельности логистической службы (отдела логистики)		2*	
	Практическое занятие № 3 Разработка мотивационной политики организации. Определение потребности в мотивации.		2*	
	Практическое занятие № 4 Разработка и построение организационной структуры организации.		2*	
Тема 1.4. Особенности менеджмента в области профессиональной деятельности	Содержание учебного материала		10	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.; ПК 1.3.; ПК 1.1.; ПК 3.1.
	1	Маркетинговый менеджмент в логистической деятельности. <i>Принципы, лежащие в основе маркетинговых и рекламных стратегий и методов. Политика и позиция бизнеса относительно типа клиентов и товаров. Привлечение новых клиентов и бизнес с помощью визитов, презентаций и вспомогательных услуг, повышающих своим наличием ценность основных услуг.</i>	2	
	2	Основы финансового менеджмента. <i>Структура коммерческого предложения. Принципы, правила и процедуры управления и обеспечения качества. Стратегии и методы постоянного повышения качества. Принципы отражения и обзора последующих ошибок и жалоб.</i>	2	
	В том числе, практических занятий		6*	
	Практическое занятие № 5 Разработка маркетинговых презентаций для привлечения новых клиентов и бизнес.		2*	
	Практическое занятие № 6 Составление и согласование коммерческих предложений. <i>Проработка, при необходимости, альтернативных вариантов коммерческих предложений, если оно не согласовано клиентом.</i>		2*	
	Практическое занятие № 7 Работа с возражениями клиента по качеству оказанных услуг. <i>Работа с внештатными ситуациями соответствующим образом. Подготовка клиента к сопутствующим рискам и неопределенности, при их наличии.</i>		2*	
Раздел 2. Процесс управления и принятия управленческих решений				
Тема 2.1. Система методов и стили управления	Содержание учебного материала		10	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.; ПК 1.3.; ПК 1.1.; ПК 3.1.
	1	Методы управления: классификация, взаимосвязь и взаимозависимость. Власть. Виды власти. Стили управления и факторы их формирования: авторитарный демократический и нейтральный стили руководства. «Решетка менеджмента». Формы власти и влияния.	2	
	2	Управленческие решения: понятие, сущность, классификация, условия и этапы принятия, организация и контроль исполнения. Рациональные решения. Этапы принятия рационального управленческого решения.	2	
	3	Управление персоналом. <i>Дисциплина труда и внутренний трудовой распорядок. Законодательство Российской Федерации в области управления персоналом.</i>	2	

	В том числе, практических занятий		4*	
	Практическое занятие № 8 Разработка управленческих решений на основе анализа практических ситуаций.		2*	
	Практическое занятие № 9 Анализ стилей руководства.		2*	
Тема 2.2. Коммуникации в организации	Содержание учебного материала		12	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.; ПК 1.3.; ПК 1.1.; ПК 3.1.
	1	Коммуникации: понятие, виды, роль в организации. Коммуникационные сети и их разновидности. Процесс коммуникации, его этапы и элементы. Коммуникации между организацией и элементами внешней среды. Горизонтальные и вертикальные коммуникации в организациях. Неформальные коммуникации. Пути совершенствования информационного обмена в организации.	2	
	2	Этика делового общения и правила ведения переговоров. Управленческое общение: понятие, роль, формы, функции, назначение. Особенности и правила ведения деловых бесед, совещаний и переговоров. Типы собеседников. Классификация абстрактных типов собеседников. Техника телефонных переговоров. Эффективное деловое и управленческое общение. Применение в профессиональной деятельности приемов делового и управленческого общения.	2	
	3	Основные принципы работы с клиентами. Клиентоориентированный подход. Культурные нормы и ожидания. Варианты предпочтительных форм связи с клиентами. Порядок информирования клиента.	2	
	В том числе, практических занятий		6*	
	Практическое занятие № 10 Упражнения по созданию эффективных коммуникаций внутри группы		2*	
	Практическое занятие № 11 Отработка навыков эффективной коммуникации с клиентами в различных каналах. Поддержка эффективных взаимоотношений. Общение с клиентом в устной и письменной форме. Поддержка взаимопонимания во время общения в обеих формах.		2*	
	Практическое занятие № 12 Подготовка и проведение переговоров с клиентами из различных отраслей экономики.		2*	
Тема 2.3. Управление конфликтами и стрессами	Содержание учебного материала		4	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.; ПК 1.3.; ПК 1.1.; ПК 3.1.
	1	Конфликты в организации: понятие, природа, последствия, функции, виды и причины возникновения. Стресс: понятие и причины возникновения. Виды стресса. Способы управления конфликтной ситуацией. Структурные методы и межличностные стили управления конфликтом. Психологический климат в организации. Стресс и дистресс. Пути предупреждения стрессовых ситуаций.	2	
	В том числе, практических занятий		2*	

	Практическое занятие № 13 Решение заданной конфликтной ситуации. Практические приемы снятия стресса.	2*	
ПЗ №14- Дифференцированный зачет		2	
Всего:		54	

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет «Менеджмента»,

оснащен оборудованием:

- рабочие места обучающихся (столы, стулья) – по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя – 1 шт;
- доска учебная – 1 шт;
- наглядные пособия.

техническими средствами обучения:

- компьютер с доступом к интернет-ресурсам – 1 шт;
- средства визуализации (телевизор или экран) – 1 шт.

3.2 Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд института имеет печатные и электронные образовательные и информационные ресурсы, в том числе рекомендованные ФУМО, для использования в образовательном процессе. Список дополнен новыми изданиями.

3.2.1 Основные источники:

1. Горленко, О.А. Управление персоналом : учебник для СПО / О.А. Горленко, Д.В. Ерохин, Т.П. Можаяева. - 2-е изд., испр. и доп. – М. : Юрайт, 2020. – 249 с. – Серия : профессиональное образование.– 3-е изд., стер. – М. : Академия, 2020. – 304 с.
2. Драчева, Е.Л. Менеджмент : учебник для студ. учреждений СПО / Е.Л. Драчева, Л.И. Юликов. – 3-е изд., стер. – М. : Академия, 2020. – 304 с.
3. Иванова, И. А. Менеджмент : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. А. Иванова, А. М. Сергеев. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 327 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18492-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535154>
4. Коротков, Э. М. Менеджмент : учебник для среднего профессионального образования / Э. М. Коротков. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 566 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08046-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536970>
5. Менеджмент : учебник для среднего профессионального образования / Ю. В. Кузнецов [и др.] ; под редакцией Ю. В. Кузнецова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 595 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18120-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/534323>

3.2.2. Дополнительные источники:

1. Гапоненко, А. Л. Менеджмент : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. Л. Гапоненко ; ответственный редактор А. Л. Гапоненко. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 368 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16885-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531958>
2. Иванова, И. А. Менеджмент : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. А. Иванова, А. М. Сергеев. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 289 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16973-7. —

Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/532132>

3. Казначевская, Г. Б., Менеджмент: учебник / Г. Б. Казначевская. - Москва: КноРус, 2023. - 240 с. - ISBN 978-5-406-11318-9. - URL: <https://book.ru/book/9485907>.

4. Левкин, Г. Г. Логистика: теория и практика : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. Г. Левкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 187 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07384-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514277>

5. Менеджмент. Практикум : учебное пособие для среднего профессионального образования / Ю. В. Кузнецов [и др.] ; под редакцией Ю. В. Кузнецова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 246 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02464-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513144>

6. Менеджмент: методы принятия управленческих решений : учебное пособие для среднего профессионального образования / П. В. Иванов [и др.] ; под редакцией П. В. Иванова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 350 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16417-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531005>

7. Неруш, Ю. М. Планирование и организация логистического процесса : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ю. М. Неруш, С. А. Панов, А. Ю. Неруш. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 422 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13562-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513790>

8. Неруш, Ю. М. Логистика. Практикум : учебное пособие для среднего профессионального образования / Ю. М. Неруш, А. Ю. Неруш. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 221 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-01263-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512135>

9. Трофимова, Л. А. Менеджмент. Методы принятия управленческих решений : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Л. А. Трофимова, В. В. Трофимов. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 312 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17146-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/532467>

10. Актуальные проблемы экономики и менеджмента. Журнал. Режим доступа: <http://elibrary.ru/contents.asp?titleid=51090>

11. Бизнес, менеджмент и право. Журнал. Режим доступа: <http://elibrary.ru/contents.asp?titleid=26654> Конституция Российской Федерации

12. Еженедельник «Директор-Инфо» www.directorinfo.ru

13. Федеральный образовательный портал ЭСМ Экономика-Социологии

14. Менеджмент www.ecsocman.edu.ru

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины		
<u>Знать:</u> сущность и характерные черты современного менеджмента, историю его развития; особенности менеджмента в области профессиональной деятельности (по отраслям); внешнюю и внутреннюю среды организации; цикл менеджмента; процесс принятия и реализации управленческих решений; функции менеджмента в рыночной экономике: организацию, планирование, мотивацию и контроль деятельности экономического субъекта; систему методов управления; методику принятия решений; стили руководства, коммуникации в организациях, правила эффективного делового общения - <i>этика делового общения и правила ведения переговоров;</i> - <i>дисциплина труда и внутренний трудовой распорядок;</i> - <i>структура коммерческого предложения;</i> - <i>организационная структура управления организацией;</i> - <i>основы финансового менеджмента;</i> - <i>принципы, правила и процедуры управления и обеспечения качества;</i> - <i>принципы отражения и обзора последующих ошибок и жалоб;</i> - <i>стратегии и методы постоянного повышения качества;</i>	демонстрирует знание характерных черт современного менеджмента, истории его развития; демонстрирует знание особенностей менеджмента в области профессиональной деятельности (по отраслям); демонстрирует знание внешней и внутренней среды организации; демонстрирует знание цикла менеджмента; демонстрирует знание процесса принятия и реализации управленческих решений; демонстрирует знание функций менеджмента в рыночной экономике: демонстрирует знание порядка организации, планирования, мотивации и контроля деятельности экономического субъекта; демонстрирует знание системы методов управления; демонстрирует знание методики принятия решений; демонстрирует знание стилей руководства, коммуникаций в организациях, правил эффективного делового общения	Текущая аттестация: Устный опрос. Тестирование. Контрольные работы. Проверочные работы. Оценка выполнения практического задания. Промежуточная аттестация: Дифференцированный зачет

- клиентоориентированный подход; - политику и позицию бизнеса относительно типа клиентов и товаров; - принципы, лежащие в основе маркетинговых и рекламных стратегий и методов; - культурные нормы и ожидания; - варианты предпочтительных форм связи с клиентами; - порядок информирования клиента		
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины		
<u>Уметь:</u> планировать и организовывать работу подразделения; формировать организационные структуры управления; разрабатывать мотивационную политику организации; применять в профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения; принимать эффективные решения, используя систему методов управления; учитывать особенности менеджмента (по отраслям) - поддерживать эффективные взаимоотношения; - общаться с клиентом в устной форме; - общаться с клиентом в письменной форме; - поддерживать взаимопонимание вовремя общения в обеих формах; - подготовить клиента к сопутствующим рискам и неопределенности, при их наличии; - привлекать новых клиентов и бизнес помощью визитов, презентаций и вспомогательных услуг,	демонстрирует умение планировать и организовывать работу подразделения; демонстрирует умение формировать организационные структуры управления; демонстрирует умение разрабатывать мотивационную политику организации; демонстрирует умение применять в профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения; демонстрирует умение принимать эффективные решения, используя систему методов управления; демонстрирует умение учитывать особенности менеджмента (по отраслям)	Текущая аттестация: Экспертное наблюдение и оценивание выполнения индивидуальных и групповых заданий. Оценка результата выполнения практических работ №1-13. Текущий контроль в форме собеседования, решения ситуационных задач Промежуточная аттестация: Дифференцированный зачет

повышающих своим наличием ценность основных услуг; - работать с возражениями клиента по качеству оказанных услуг; - работать с внештатными ситуациями соответствующим образом; - составлять и согласовывать коммерческие предложения; прорабатывать, при необходимости, альтернативные варианты коммерческого предложения, если оно не согласовано клиентом; - проводить переговоры с клиентами - из различных отраслей экономики		
--	--	--