

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОП. 04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве

программы подготовки специалистов среднего звена

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Форма обучения: *очная*

Владивосток 2023

Рабочая программа учебной дисциплины *ОП. 04 «Менеджмент в туризме и гостеприимстве»* разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16, Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Минобрнауки России от 12.12.2022, №1100, примерной образовательной программой.

Разработчик(и): Лайчук Ольга Владимировна, кандидат экономических наук, преподаватель высшей категории АК ВВГУ

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой методической комиссии
Протокол № 9 от «13» мая 2023 г.

Председатель ЦМК  А.Д. Гусакова

Содержание

1	Общая характеристика рабочей программы учебной дисциплины	4
2	Структура и содержание учебной дисциплины	5
3	Условия реализации учебной дисциплины	10
4	Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины	13

1. Общая характеристика рабочей программы учебной дисциплины «Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле»

1.1. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебная дисциплина ОП 04 «Менеджмент в туризме и гостеприимстве» является частью Общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

По итогам освоения дисциплины, обучающиеся должны продемонстрировать результаты обучения, соотнесенные с результатами освоения ООП СПО, приведенные в таблице:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 04	организовывать работу коллектива и команды	психологические основы деятельности коллектива
ПК 1.1.	владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры	этику делового общения
ПК 1.2	осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства	основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников
ПК 1.3	производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства	теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии

2. Структура и содержание учебной дисциплины

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы учебной дисциплины	48
в том числе:	
теоретическое обучение	18
практические занятия	20
самостоятельная работа	10
промежуточная аттестация – дифференцированный зачет	

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
Тема 1 Сущность и основные подходы в менеджменте	Содержание учебного материала	2	ОК 04
	Сущность менеджмента. Функции менеджмента. Субъект и объект управления. Современные подходы в менеджменте. История развития менеджмента.		
	Тематика практических занятий Научные школы управления: школа научного управления, классическая (административная) школа управления, школа человеческих отношений, количественная школа. Развитие теории управления в России.	2	
	Самостоятельная работа Национальные модели менеджмента.	1	
Тема 2 Внутренняя и внешняя среда организации	Содержание учебного материала	2	ОК 04 ПК 1.2
	Организация как объект менеджмента. Распределение труда в системе управления. Основные принципы построения организационных структур. Типы структур управления. Особенности организационной структуры фирм в сфере сервиса и туризма. Специфика управления компанией в сервисе и туризме. Внешняя и внутренняя среда организации. Основные составляющие цикла менеджмента.		
	Тематика практических занятий Анализ различных типов структур управления.	2	

	Особенности внешней и внутренней среды современных организаций.		
	Самостоятельная работа Подготовить сообщение об организационных структурах управления.	1,5	
Тема 3 Стратегическое и тактическое управление в сервисе и туризме	Содержание учебного материала	2	ОК 04
	Стратегическое управление Особенности стратегического управления в компаниях сервиса и туризма Миссия компании в сервисе и туризме Стратегические цели компаний в сервисе и туризме Стратегическое планирование, стратегии компании Текущее управление в сфере сервиса и туризма		
	Тематика практических занятий Анализ и оценка стратегического состояния организации (на примере SWOT анализа)	2	
	Самостоятельная работа Подготовить сообщение о стратегическом состоянии организации (на примере SWOT анализа)	1,5	
Тема 4 Мотивация как функция менеджмента и ее особенности в сфере сервиса и туризма	Содержание учебного материала	2	ОК 04
	Мотивация и ее ступени Теории мотивации: содержательные и процессуальные Особенности стимулирования в индустрии сервиса и туризма		
	Тематика практических занятий Анализ содержательных и процессуальных теорий мотивации.	2	
	Самостоятельная работа Подготовить сообщение о содержании процессуальных и содержательных теорий мотивации.	1	
Тема 5 Методы и стили управления	Содержание учебного материала	2	ОК 04 ПК 1.1
	Понятие и классификация методов управления. Власть, виды власти. Способы влияния. Стили управления. Самоменеджмент.		
	Тематика практических занятий Обоснование необходимости использования конкретного метода управления.	2	
	Самостоятельная работа Подготовить сообщение об инструментах самоменеджмента и стилях управления.	1	

Тема 6 Принятие решений. Контроль и его виды	Содержание учебного материала	2	ОК 04 ПК 1.2 ПК 1.3
	Управленческое решение, типы решений и требований, предъявляемые к ним. Подходы к принятию решений. Процесс принятия решений. Условия эффективности принятия решений. Контроль в системе менеджмента. Виды контроля		
	Тематика практических занятий Изучение основных характеристик эффективного решения. Составление схемы организации контроля.	2	
	Самостоятельная работа Подготовить сообщение об этапах алгоритма организации контроля.	1	
Тема 7 Управление конфликтами и стрессами	Содержание учебного материала	2	ОК 04 ПК 1.3
	Природа конфликта, классификация, причины возникновения, управление конфликтами. Природа и причины стрессов. Взаимосвязь конфликтов и стресса. Пути предупреждения стрессовых ситуаций. Психология лидерства в компаниях сервиса и туризма.		
	Тематика практических занятий Анализ конфликтных ситуаций в коллективе организации с целью поиска выхода из конфликтной ситуации. Поиск средств и путей предупреждения стрессовых ситуаций.	2	
	Самостоятельная работа Подготовить сообщение о средствах предупреждения стрессовых ситуаций и методах разрешения межличностных конфликтов	1	
Тема 8 Деловое общение	Содержание учебного материала	2	ОК 04 ПК 1.1 ПК 1.3
	Коммуникации и их разновидности. Элементы и этапы процесса коммуникаций. Деловое общение в компаниях сервиса и туризма Правила ведения деловых встреч.		
	Тематика практических занятий Правила ведения протокола совещания. Факторы повышения эффективности делового общения	2	
	Самостоятельная работа	1	

	Подготовить сообщение о техниках ведения переговоров.		
Тема 9 Риск-менеджмент сервисе и туризме	Содержание учебного материала	2	ОК 04 ПК 1.1
	Понятие риска компании в сфере сервиса и туризма Виды рисков компании в сфере сервиса и туризма Управление компанией в сфере сервиса и туризма в условиях рисков (риск-менеджмент)		
	Тематика практических занятий Формирование структуры риск-менеджмента	4	
	Самостоятельная работа Подготовить сообщение о методах управления рисками.	1	
Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет		-	
Самостоятельная работа обучающихся		10	
Всего:		48	

3. Условия реализации учебной дисциплины

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрено наличие следующих специальных помещений:

Кабинет Менеджмента и управления персоналом

Основное оборудование: Доска подкатная; Мультимедийный комплект (проектор Casio XJ-V2, экран Lumien Eco Picture); Парты ученические двойные; Стол преподавателя; Стулья.

Программное обеспечение: 1. Microsoft Windows 7 Professional. 2. Microsoft Office ProPlus 2010 Russian Acdmc. 3. СПС КонсультантЮрист: Версия Проф. 4. Google Chrome. 5. Adobe Acrobat Reader.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы учебной дисциплины библиотечный фонд ВВГУ укомплектован печатными и электронными изданиями.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Основная литература

1. Боголюбов В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учебник для среднего профессионального образования / В. С. Боголюбов. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 293 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10541-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475817>
2. Гришко Н. И. Менеджмент в туризме: учебное пособие / Н. И. Гришко. – Минск: РИПО, 2020. – 274 с. – ISBN 978-985-7234-37-0. – Текст: электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1215094>
3. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле: учебное пособие / И.Г. Шутова, Д.Х. Година, Ю.Н. Бузина [и др.]. – КноРус, 2022. – 161 с. – ISBN 978-5-406-09857-8. – Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – URL: <https://book.ru/book/944077>
4. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле: учебное пособие / И.Г. Шутова, Д.Х. Година, Ю.Н. Бузина [и др.]. – Москва: КноРус, 2022. – 161 с. – ISBN 978-5-406-09857-8. – Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – URL: <https://book.ru/book/944077>
5. Мотышина М. С. Менеджмент туризма: учебник для среднего профессионального образования / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов; под редакцией М. С. Мотышиной. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 282 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10777-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475111>
6. Пищулов В. М. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие / В.М. Пищулов. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва: ИНФРА-М, 2021. – 284 с. – (Среднее профессиональное образование). – ISBN 978-5-16-014869-4. – Текст: электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1141790>
7. Скобкин С. С. Менеджмент в туризме: учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 366 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-327 10542-1. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475813>

Дополнительная литература

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей»
3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года»

Электронные ресурсы

1. Российская Государственная Библиотека – <http://rsl.ru>
2. Программы по обеспечению подбора и управления кадрами – <http://www.podborkadrov.ru>;
3. Сообщество HR-менеджеров. Форма доступа: [http://www.HR – portal.ru](http://www.HR-portal.ru);
4. Профессиональный сайт для HR: книги, информация о семинарах и тренингах – <http://www.hrc.ru>;
5. Новости, статьи, форум, делопроизводство, подбор персонала, аналитические материалы – для менеджеров по персоналу – <http://www.kadrovik-praktik.ru>;
6. Статьи по актуальным проблемам управления персоналом – <http://www.hro.ru>.
7. Журнал о кадровом менеджменте Hrm.ru – <http://www.hrm.ru>;
8. Электронный журнал HR-Journal – <http://www.hr-journal.ru>;
9. Деловой интернет-журнал Технология успеха – <http://www.pplus.ru>.
10. Справочная правовая система «Консультант Плюс» / правовые ресурсы; обзор изменений законодательства; актуализированная справочная информация – <http://www.consultant.ru>
11. Справочная правовая система «Гарант» / правовые ресурсы; экспертные обзоры и оценка; правовой консалтинг – <http://www.garant.ru>
12. Электронный журнал «Менеджмент в России и за рубежом» – <http://www.mevriz.ru/>
13. Электронный ресурс «Экономический портал» – <http://www.economicus.ru>
14. Электронный ресурс «Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент» – [http:// www.ecsocman.edu.ru](http://www.ecsocman.edu.ru)
15. Научная электронная библиотека – доступны электронные версии статей журналов – <http://elibrary.ru/defaultx.asp>
16. Административно-управленческий портал «Менеджмент и маркетинг в бизнесе» – <http://www.aup.ru/library>
17. Официальный сайт Международной организации по стандартизации ИСО – <http://www.iso.ch>
18. Все гостиницы Москвы и России, описание, телефоны, услуги бронирования гостиниц – <http://www.all-hotels.ru>
19. Всемирные новости, статистика, оперативная информация в сфере гостиничного бизнеса – <http://www.prohotel.ru>
20. Портал профессионалов гостиничного бизнеса «Frontdesk.ru» – <http://www.frontdesk.ru>
21. Российская гостиничная ассоциация – <http://www.rha.ru>
22. Федерация рестораторов и отельеров – <http://www.new.frio.ru>
23. Журнал Отель – [https:// журналотель.рф](https://журналотель.рф)

Нормативные документы

1. Трудовой Кодекс Российской Федерации. – М., 2012.
2. ГОСТ Р 51185-2014. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.
3. ГОСТ Р 53423-2009. Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения. ГОСТ Р 54603-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу.

4. ГОСТ Р 54606-2011. Услуги малых средств размещения. Общие требования.
5. ГОСТ Р 54599-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха.
6. ГОСТ Р 55319-2012. Услуги средств размещения. Общие требования к специализированным средствам размещения.
7. ГОСТ Р 55817-2013. Услуги средств размещения. Общие требования к индивидуальным средствам размещения.
8. ГОСТ Р 56184-2014. Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам.
9. Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015г. № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
10. Приказ Министерства культуры РФ от 11.07.2014г. № 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями».
11. Приказ Министерства культуры РФ от 29 апреля 2015г. № 1340 «Об утверждении порядка аккредитации организаций, осуществляющих классификацию объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи».
12. Приказ Минздравсоцразвития РФ от 12.03.2012 N 220н "Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма" (Зарегистрировано в Минюсте РФ 02.04.2012 N 23681

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения (освоенные умения, знания)	Методы оценки	Критерии оценки
<p><i>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; - психологические основы деятельности коллектива; - теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; - этику делового общения 	<p><i>Характеристики демонстрируемых знаний, которые могут быть проверены</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - уровень освоения учебного материала; - умение использовать теоретические знания и практические умения при выполнении профессиональных задач; - уровень сформированности общих и профессиональных компетенций. 	<p>Оценка результатов выполнения практической работы Оценка результатов устного и письменного опроса Оценка результатов решения задач Оценка результатов самостоятельной работы. Оценка результатов выполнения домашних заданий. Оценка результатов проведенного(ой) дифференцированного зачета</p>
<p><i>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать работу коллектива и команды; - производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; - осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; - владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры 	<p>Демонстрация умений в составлении плана действий, определении потребности в необходимых ресурсах. Демонстрация умений организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами; Демонстрация умений в поиске информации и принятии управленческих решений. Демонстрация умений в проектировании организационной структуры предприятия. Демонстрация умений по использованию методов мотивации и управления персоналом. Демонстрация умений по управлению конфликтами и стрессами.</p>	<p>Оценка результатов выполнения практической работы Оценка результатов устного и письменного опроса Оценка результатов решения задач Оценка результатов самостоятельной работы. Оценка результатов выполнения домашних заданий. Оценка результатов проведенного(ой) дифференцированного зачета.</p>

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
по учебной дисциплине

ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве

программы подготовки специалистов среднего звена
43.02.16 Туризм и гостеприимство


Форма обучения: *очная*

Владивосток 2023

Контрольно-оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине *ОП. 04 «Менеджмент в туризме и гостеприимстве»* разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16, Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Минобрнауки России от 12.12.2022, №1100, примерной образовательной программой, рабочей программой учебной дисциплины.

Разработчик(и): Лайчук Ольга Владимировна, кандидат экономических наук, преподаватель высшей категории АК ВВГУ

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой методической комиссии
Протокол № 9 от «13» мая 2023 г.

Председатель ЦМК  _____ А.Д. Гусакова

1 Общие сведения

Контрольно-оценочные средства (далее – КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины ОП 04. «Менеджмент в туризме и гостеприимстве»

КОС включают в себя контрольные материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине, которая проводится в форме дифференцированного зачёта (с использованием оценочного средства - *устный опрос в форме собеседования, решение задач*)

2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие результаты освоения образовательной программы

Код ОК, ПК	Код результата обучения	Наименование
ОК 04 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3	У1	организовывать работу коллектива и команды
	У2	владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры
	У3	осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства
	У4	производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства
	31	психологические основы деятельности коллектива
	32	этику делового общения
	33	основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников
	34	теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии

3 Соответствие оценочных средств контролируемым результатам обучения

3.1 Средства, применяемые для оценки уровня теоретической подготовки

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель ² овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС ³	
			Текущий контроль ⁴	Промежуточная аттестация ⁴
Тема 1 СРС по теме 1	У1	Способность организовывать работу коллектива и команды	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.1)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 1-6)</i>
	З1	Способность разъяснить психологические основы деятельности коллектива	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.1)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 1-6)</i>
Тема 2. СРС по теме 2	У1	Способность организовывать работу коллектива и команды	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.2)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 7-17)</i>
	УЗ	Способность осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.2)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 7-17)</i>
	З1	Способность разъяснить психологические основы деятельности коллектива	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.2)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 7-17)</i>
	З3	Способность разъяснить основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.2)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 7-17)</i>
Тема 3 СРС по теме 3	У1	Способность организовывать работу коллектива и команды	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.3)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 18-25)</i>

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель ² овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС ³	
			Текущий контроль ⁴	Промежуточная аттестация ⁴
	31	Способность разъяснить психологические основы деятельности коллектива	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.3)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 18-25)</i>
Тема 4 СРС по 4	У1	Способность организовывать работу коллектива и команды	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.4)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 26-29)</i>
	31	Способность разъяснить психологические основы деятельности коллектива	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.4)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 26-29)</i>
Тема 5 СРС по Теме 5	У1	Способность организовывать работу коллектива и команды	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.5)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 30-33)</i>
	У2	владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.5)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 30-36)</i>
	31	Способность разъяснить психологические основы деятельности коллектива	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.5)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 30-33)</i>
	32	Способность разъяснить этику делового общения	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.5)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 30-36)</i>
Тема 6 СРС по Теме 6	У1	Способность организовывать работу коллектива и команды	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.6)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 37-42)</i>
	У3	Способность осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.6)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 37-42)</i>

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель ² овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС ³	
			Текущий контроль ⁴	Промежуточная аттестация ⁴
		гостеприимства		
	У4	Способность производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.6)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 37-42)</i>
	31	Способность разъяснить психологические основы деятельности коллектива	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.6)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 37-42)</i>
	33	Способность разъяснить основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.6)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 37-42)</i>
	34	Способность разъяснить теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.6)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 37-42)</i>
Тема 7 СРС по Теме 7	У1	Способность организовывать работу коллектива и команды	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.7)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 43-47)</i>
	У4	Способность производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.7)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 43-47)</i>
	31	Способность разъяснить психологические основы деятельности коллектива	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.7)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 43-47)</i>
	34	Способность разъяснить теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.7)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 43-47)</i>
Тема 8 СРС по Теме 8	У1	Способность организовывать работу коллектива и команды	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.8)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 48-50)</i>
	У2	владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.8)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 48-50)</i>
	У4	Способность производить координацию работы	<i>Собеседование (п. 5.1,</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации</i>

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель ² овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС ³	
			Текущий контроль ⁴	Промежуточная аттестация ⁴
		сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства	<i>вопросы 5.1.8)</i>	<i>(п.5.5, вопросы 48-50)</i>
	31	Способность разъяснить психологические основы деятельности коллектива	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.8)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 48-50)</i>
	32	Способность разъяснить этику делового общения	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.8)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 48-50)</i>
	34	Способность разъяснить теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.8)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 48-50)</i>
Тема 9 СРС по Теме 9	У1	Способность организовывать работу коллектива и команды	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.9)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 51-58)</i>
	У2	владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.9)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 51-58)</i>
	31	Способность разъяснить психологические основы деятельности коллектива	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.9)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 51-58)</i>
	32	Способность разъяснить этику делового общения	<i>Собеседование (п. 5.1, вопросы 5.1.9)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 51-58)</i>

3.2 Средства, применяемые для оценки уровня практической подготовки

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель ² овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС ³	
			Текущий контроль ⁴	Промежуточная аттестация ⁴
Тема 1 Практическое занятие	У1	Способность организовывать работу коллектива и команды	<i>Сообщение 1 (п.5.4)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 1-6) Задачи итоговой аттестации</i>

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель ² овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС ³	
			Текущий контроль ⁴	Промежуточная аттестация ⁴
№ 1				<i>(п.5.6, задачи 1-3)</i>
	31	Способность разъяснить психологические основы деятельности коллектива	<i>Сообщение 1 (п.5.4)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 1-6)</i>
Тема 2 Практическое занятие № 2	У1	Способность организовывать работу коллектива и команды	<i>Сообщение 2 (п.5.4) Проектное задание 1 (п. 5.3)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 7-17) Задачи итоговой аттестации (п.5.6, задачи 1-3)</i>
	У3	Способность осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства	<i>Сообщение 2 (п.5.4) Проектное задание 1 (п. 5.3)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 7-17) Задачи итоговой аттестации (п.5.6, задачи 1-3)</i>
	31	Способность разъяснить психологические основы деятельности коллектива	<i>Сообщение 2 (п.5.4) Проектное задание 1 (п. 5.3)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 7-17)</i>
	33	Способность разъяснить основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников	<i>Сообщение 2 (п.5.4) Проектное задание 1 (п. 5.3)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 7-17)</i>
Тема 3 Практическое занятие № 3	У1	Способность организовывать работу коллектива и команды	<i>Сообщение 3 (п.5.4) Проектное задание 2 (п. 5.3)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 18-25) Задачи итоговой аттестации (п.5.6, задачи 1-3)</i>
	31	Способность разъяснить психологические основы деятельности коллектива	<i>Сообщение 3 (п.5.4) Проектное задание 2 (п. 5.3)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 18-25)</i>

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель ² овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС ³	
			Текущий контроль ⁴	Промежуточная аттестация ⁴
Тема 4 Практическое занятие № 4	У1	Способность организовывать работу коллектива и команды	<i>Сообщение 4 (п.5.4) Проектное задание 3 (п. 5.3)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 26-29) Задачи итоговой аттестации (п.5.6, задачи 1-3)</i>
	З1	Способность разъяснить психологические основы деятельности коллектива	<i>Сообщение 4 (п.5.4) Проектное задание 3 (п. 5.3)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 26-29)</i>
Тема 5 Практическое занятие № 5	У1	Способность организовывать работу коллектива и команды	<i>Сообщение 5 (п.5.4) Задача 1,2 (п. 5.2)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 30-36) Задачи итоговой аттестации (п.5.6, задачи 1-3)</i>
	У2	владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры	<i>Сообщение 5 (п.5.4) Задача 1,2 (п. 5.2)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 30-36) Задачи итоговой аттестации (п.5.6, задачи 1-3)</i>
	З1	Способность разъяснить психологические основы деятельности коллектива	<i>Сообщение 5 (п.5.4) Задача 1,2 (п. 5.2)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 30-36)</i>
	З2	Способность разъяснить этику делового общения	<i>Сообщение 5 (п.5.4) Задача 1,2 (п. 5.2)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 30-36)</i>
Тема 6 Практическое занятие № 6	У1	Способность организовывать работу коллектива и команды	<i>Сообщение 6 (п.5.4) Проектное задание 4 (п. 5.3)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 37-42) Задачи итоговой аттестации (п.5.6, задачи 1-3)</i>
	У3	Способность осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и	<i>Сообщение 6 (п.5.4) Проектное задание 4</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 37-42)</i>

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель ² овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС ³	
			Текущий контроль ⁴	Промежуточная аттестация ⁴
		гостеприимства	(п. 5.3)	Задачи итоговой аттестации (п.5.6, задачи 1-3)
	У4	Способность производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства	Сообщение 6 (п.5.4) Проектное задание 4 (п. 5.3)	Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 37-42) Задачи итоговой аттестации (п.5.6, задачи 1-3)
	31	Способность разъяснить психологические основы деятельности коллектива	Сообщение 6 (п.5.4) Проектное задание 4 (п. 5.3)	Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 37-42)
	33	Способность разъяснить основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников	Сообщение 6 (п.5.4) Проектное задание 4 (п. 5.3)	Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 37-42)
	34	Способность разъяснить теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии	Сообщение 6 (п.5.4) Проектное задание 4 (п. 5.3)	Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 37-42)
Тема 7 Практическое занятие № 7	У1	Способность организовывать работу коллектива и команды	Сообщение 7 (п.5.4) Задача 3,4 (п. 5.2)	Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 43-47) Задачи итоговой аттестации (п.5.6, задачи 1-3)
	У4	Способность производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства	Сообщение 7 (п.5.4) Задача 3,4 (п. 5.2)	Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 43-47) Задачи итоговой аттестации (п.5.6, задачи 1-3)
	31	Способность разъяснить психологические основы деятельности коллектива	Сообщение 7 (п.5.4) Задача 3,4 (п. 5.2)	Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 43-47)

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель ² овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС ³	
			Текущий контроль ⁴	Промежуточная аттестация ⁴
	34	Способность разъяснить теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии	<i>Сообщение 7 (п.5.4) Задача 3,4 (п. 5.2)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 43-47)</i>
Тема 8 Практическое занятие № Практическое занятие № 8	У1	Способность организовывать работу коллектива и команды	<i>Сообщение 8 (п.5.4) Проектное задание 5 (п. 5.3)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 48-50) Задачи итоговой аттестации (п.5.6, задачи 1-3)</i>
	У2	владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры	<i>Сообщение 8 (п.5.4) Проектное задание 5 (п. 5.3)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 48-50) Задачи итоговой аттестации (п.5.6, задачи 1-3)</i>
	У4	Способность производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства	<i>Сообщение 8 (п.5.4) Проектное задание 5 (п. 5.3)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 48-50) Задачи итоговой аттестации (п.5.6, задачи 1-3)</i>
	31	Способность разъяснить психологические основы деятельности коллектива	<i>Сообщение 8 (п.5.4) Проектное задание 5 (п. 5.3)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 48-50)</i>
	32	Способность разъяснить этику делового общения	<i>Сообщение 8 (п.5.4) Проектное задание 5 (п. 5.3)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 48-50)</i>
	34	Способность разъяснить теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии	<i>Сообщение 8 (п.5.4) Проектное задание 5 (п. 5.3)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 48-50)</i>
Тема 9 Практическое занятие № Практическое	У1	Способность организовывать работу коллектива и команды	<i>Сообщение 9 (п.5.4)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 51-58) Задачи итоговой аттестации (п.5.6, задачи 1-3)</i>
	У2	владеть техникой переговоров, устного общения,	<i>Сообщение 9 (п.5.4)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации</i>

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель ² овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС ³	
			Текущий контроль ⁴	Промежуточная аттестация ⁴
оо занятие № 9		включая телефонные переговоры		<i>(п.5.5, вопросы 51-58) Задачи итоговой аттестации (п.5.6, задачи 1-3)</i>
	31	Способность разъяснить психологические основы деятельности коллектива	<i>Сообщение 9 (п.5.4) Сообщение 9 (п.5.4)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 51-58)</i>
	32	Способность разъяснить этику делового общения	<i>Сообщение 9 (п.5.4)</i>	<i>Вопросы итоговой аттестации (п.5.5, вопросы 51-58)</i>

4 Описание процедуры оценивания

Уровень образовательных достижений, обучающихся по дисциплине оценивается по четырём бальной шкале оценками: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Текущая аттестация по дисциплине проводится с целью систематической проверки достижений обучающихся. Объектами оценивания являются: степень усвоения теоретических знаний, уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы, качество выполнения самостоятельной работы, учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине).

При проведении промежуточной аттестации оценивается достижение студентом запланированных по дисциплине результатов обучения, обеспечивающих результаты освоения образовательной программы в целом. *Оценка на дифференцированном зачете выставляется с учетом оценок, полученных при прохождении текущей аттестации.*

Критерии оценивания устного ответа

(оценочные средства: *собеседование, устный опрос*)

«отлично» – ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.

«хорошо» – ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе.

«удовлетворительно» – ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.

«неудовлетворительно» – ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.

Критерии оценивания письменной работы

(оценочные средства: *задача, проектное задание*)

«отлично» – студент выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и составляющие. Проблема раскрыта полностью, выводы обоснованы. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Студент владеет навыком самостоятельной работы по заданной теме; методами и приемами анализа теоретических и/или

практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно.

«хорошо» – работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Проблема раскрыта. Не все выводы сделаны и/или обоснованы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены одна-две ошибки в оформлении работы.

«удовлетворительно» – студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы.

«неудовлетворительно» – работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Проблема не раскрыта. Выводы отсутствуют. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

Критерии оценивания контрольной работы (оценочные средства: *тестовые задания*)

Оценка	<i>Отлично</i>	<i>Хорошо</i>	<i>Удовлетворительно</i>	<i>Неудовлетворительно</i>
Количество правильных ответов	91 % и \geq	от 76,5% до 90,4 %	от 60,5% до 75,4%	менее 60%

Критерии выставления оценки студенту на зачете/ экзамене

(оценочные средства: *устный опрос в форме собеседования*)

Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика уровня освоения дисциплины
«зачтено» / «отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на итоговом уровне: обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
«зачтено» / «хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на среднем уровне: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
«зачтено» / «удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической

	последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ, при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
«не зачтено» / «неудовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне ниже базового: выявляется полное или практически полное отсутствие знаний значительной части программного материала, студент допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, умения и навыки не сформированы.

5. Примеры оценочных средств для проведения текущей аттестации

5.1 Вопросы для собеседования

5.1.1.

1. Дайте характеристику и выделите отличительные особенности каждого периода развития менеджмента.
2. В чем суть школы научного управления?
3. В чем заслуга Ф. Тейлора в развитии менеджмента как науки?
4. Выделите отличия «административной школы» управления от «научной школы».
5. Раскройте содержание школы «человеческих отношений».
6. Раскройте содержание количественной школы управления.
7. В чем суть системного подхода в управлении?
8. В чем суть ситуационного подхода в управлении?
9. В чем суть количественного подхода в управлении?
10. В чем суть процессного подхода в управлении?
11. Охарактеризуйте особенности профессии менеджера.

5.1.2.

1. Что включает в себя понятие «менеджмент» и почему необходимо управление?
2. Назовите и поясните элементы организации и процесса управления.
3. В чем суть концепции жизненного цикла организации? Назовите и дайте характеристику основных фаз в жизни организации.
4. Назовите и охарактеризуйте слагаемые организации.
5. Дайте характеристику факторов внешней среды организации.
7. Опишите параметры внутренней среды организации.
8. Определите различия между горизонтальным и вертикальным разделением труда.
9. В чем отличие управленческого труда от других видов трудовой деятельности?
10. Дайте характеристику объекта и субъекта управления.
11. Назовите и поясните элементы организационной структуры организации.
12. Какие организационные типы структур наиболее распространены в современной экономике? Опишите их.
13. Опишите требования, положенные в основу проектирования организационных структур управления.
14. Назовите особенности построения, преимущества и недостатки линейной, функциональной, линейно-функциональной, линейно-штабной, матричной структур управления.

5.1.3.

1. Чем объясняется необходимость планирования организации?
2. Что представляет собой стратегическое планирование? Какова его цель и задачи?
3. Охарактеризуйте принципы стратегического планирования.
4. Что представляет собой миссия организации? Как осуществляется её разработка?

5. Что представляют собой цели организации? Какие подходы можно использовать для их разработки?
7. Обсудите методологию анализа внутренней и внешней среды организации.
8. Каким образом осуществляется анализ альтернатив и выбор стратегии?
9. Что необходимо для управления реализацией стратегии?
10. Из каких групп планов состоит их система в современной организации?
11. Что представляет собой тактическое планирование? Каковы его особенности?
12. Охарактеризуйте типы тактических планов, используемых для ежедневного контроля над производственным процессом?

5.1.4.

1. Раскройте содержание понятия «мотивация».
2. Как связаны мотивация и потребности людей?
3. Что вам известно о классификации потребностей?
4. Охарактеризуйте классификацию потребностей по А. Маслоу.
5. Что вам известно о теориях мотивации, и какова их роль в практике управления в организациях?
6. Что представляет собой стихийная мотивация или самомотивация сотрудников?
7. Какими советами могут помочь современному менеджеру идеи содержательных теорий мотивации?
8. Какими советами могут помочь современному менеджеру идеи процессуальных теорий мотивации?

5.1.5

1. В чем отличие методов управления от функций и принципов управления?
2. Дайте характеристику организационно-административным методам управления.
3. В чем отличие экономических методов управления от организационно-административных?
4. Охарактеризуйте социально-психологические методы управления.
5. Как Вы понимаете самоуправление?
6. Что представляет собой система методов управления?
7. Приведите пример специфических методов управления в сфере сервиса и туризма.
8. Стиль управления. Виды стилей.
9. Как Вы понимаете власть?
10. Почему нужно делегировать права, ответственность и власть?
11. Как Вы понимаете баланс власти руководителей и подчиненных?
12. Назовите способы влияния руководителя на подчиненного.
13. Какие способы положительного влияния руководителя на подчиненных Вам известны?
14. Как Вы понимаете авторитет менеджера?

5.1.6.

1. Что Вы понимаете под управленческим решением?
2. Назовите основные стадии процесса подготовки и принятия управленческих решений.
3. Чем отличаются решения, принимаемые в условиях определенности и риска?
4. Приведите общую классификацию методов принятия управленческих решений.
5. Назовите требования, предъявляемые к управленческим решениям.
6. Для чего нужен контроль за выполнением решения?

5.1.7.

1. Что такое конфликт? Что лежит в его основе?
2. Какие типы конфликтов Вам известны? Дайте их характеристику.
3. Назовите и поясните основные причины конфликтов.
4. Назовите и поясните фазы развития конфликта.
6. Расскажите алгоритм действия руководителя при управлении конфликтом.
7. Как Вы понимаете стресс?
8. Представьте и поясните модель стрессовой ситуации.
9. Назовите причины стресса.

10. Приведите пример выхода из стрессовой ситуации.

5.1.8.

1. Как Вы понимаете роль общения в жизни менеджера?
2. Дайте характеристику компонентов общения.
3. Назовите и дайте характеристику форм общения.
5. Приведите классификацию деловых совещаний.
6. Опишите основные этапы организации проведения деловых совещаний.
7. Определите условия эффективности деловых совещаний.
8. Дайте понятие и опишите основные этапы проведения деловых переговоров.
9. В чем суть этапа подготовки к деловым переговорам?
10. Опишите методы ведения переговоров.
11. Назовите условия эффективности деловых переговоров.

5.1.9.

1. Риск. Финансовый риск.
2. Какие виды рисков Вы знаете?
3. Причины возникновения рисков?
4. Охарактеризуйте риск – менеджмент и его структуру.
5. Что значит управлять риском?
6. Какие способы снижения риска Вы знаете?
7. Что представляет собой система самострахования риска?
8. Правила риск-менеджмента.

5.2 Задачи

Задача №1.

К руководству гостиницы приходят сотрудники с просьбой повышения заработной платы, ссылаясь при этом на то, что на других предприятиях сотрудникам повысили оплату труда, и если им заработная плата не будет увеличена, то они уволятся. Руководитель категорически отказался идти на уступки коллективу, пояснив, что их организация переживает не самые лучшие времена и возможности увеличить заработную плату в настоящее время и в ближайшем будущем не будет. Также он сообщил о том, что введена система штрафов за нарушения трудовой дисциплины. По итогам квартала был отмечен рост текучести кадров.

Какой стиль управления использует руководитель?

Какие принципы классической школы менеджмента процветания и развития (сформулировал Анри Файоль) нарушает руководитель?

Какие методы управления использует руководитель?

Как бы поступили в этой ситуации Вы? Свои решения обоснуйте.

Задача №2.

Штат сотрудников предприятия составляет около 120 человек. Последние два года на предприятии отмечалась высокая текучесть персонала и низкая производительность труда. В целях повышения эффективности управления персоналом и выстраивания партнерских, доверительных отношений с работниками перед руководством отдела управления персоналом была поставлена задача – наладить обратную связь между руководством, менеджментом и сотрудниками. Поэтому решили создать интернет – портал как один из каналов для взаимного общения по разным вопросам. Самым популярным стал раздел «Жалобная книга», где любой сотрудник мог задать волнующий его вопрос и рассчитывать на получение ответа от ответственных лиц руководства гостиницей. Сотрудники активно включились в их обсуждение, получили компетентные ответы от руководства предприятия. В результате нововведения на предприятии были решены многие проблемы, повысилась мотивация сотрудников, снизился показатель текучести кадров.

Что стало причиной использования обратной связи в процессе коммуникации?

По каким показателям была определена эффективность обратной связи?

Какие методы управления были использованы в процессе обратной связи?

Что составило основу использования этих методов управления?

Можно ли дополнить уже используемые методы управления другими методами (какими)?

Задача №3.

Андрей Анатольевич был назначен руководителем крупного туристского предприятия месяц назад. Прежний руководитель, определяя задачи своим руководителям служб, в исключительных ситуациях, всегда обращался к непосредственным исполнителям. Новый руководитель, посчитав, что это приводит к торможению процесса работы предприятия, при определении заданий все чаще стал обращаться непосредственно к сотрудникам соответствующих служб, в то время как они уже были заняты исполнением других ответственных заданий. В результате возникла ситуация, когда большинство поручений просто оставались невыполненными.

Какой принцип управления нарушил новый руководитель? Что он предполагает?

Какой конфликт это спровоцировало?

К каким отрицательным последствиям это может привести?

Как, по Вашему мнению, можно исправить сложившуюся ситуацию? Свою позицию аргументируйте.

Задача №4.

Сотрудники службы доставки багажа не могут прийти к единому мнению по вопросу выработки индикативных показателей плана. Они приходят к руководителю и описывают ему сложившуюся ситуацию. В ходе затянувшейся дискуссии, стало понятно, что её конечной целью является не выработка оптимального решения, а отстаивание собственной точки зрения.

Руководитель, выслушав обе стороны, предлагает свой вариант решения проблемы, отличающийся от вариантов, предложенных сотрудниками, предположив, что это не даст преимуществ ни одной из конфликтующих сторон. Поскольку мнение руководителя в организации является решающим, предложенное решение было принято к действию.

Какой тип конфликта представлен в данной ситуации?

Какой структурный метод использовали её участники для решения конфликтной ситуации?

К каким дисфункциональным последствиям может привести этот конфликт?

Как можно предотвратить подобные конфликты?

Задача №5.

К директору приходят сотрудники с просьбой повышения заработной платы, ссылаясь при этом на то, что на другом предприятии они будут получать больше и уволятся, если заработная плата не будет увеличена. Руководитель категорически отказался идти на уступки коллективу, пояснив, что предприятие переживает не самые лучшие времена и возможности увеличить заработную плату в настоящее время и в ближайшем будущем не будет. Также он сообщил о том, что введена система штрафов за нарушения трудовой дисциплины. По итогам квартала был отмечен рост текучести кадров.

Какой стиль управления использует руководитель?

Какие принципы классической школы менеджмента процветания и развития (сформулировал Анри Файоль) нарушает руководитель?

Какие методы управления использует руководитель?

Как бы поступили в этой ситуации Вы? Свои решения обоснуйте.

5.3 Проектное задание

5.3 Проектное задание

Проектное задание №1.

Построить организационную структуру управления (линейную, линейно-функциональную, матричную, штабную, дивизиональную).

Проектное задание №2.

Вам необходимо сформулировать миссию организации. Для этого вам следует

1) составить перечень удовлетворяемых потребностей клиентов организации

- 2) охарактеризовать продукцию (работы, услуги) организации и ее конкурентные преимущества;
- 3) определить перспективы дальнейшего роста организации.

Проектное задание №3.

Провести сравнительный анализ содержательных (теория иерархических потребностей А. Маслоу, двухфакторная теория мотивации Ф. Герцберга, теория потребностей Д. МакКлелланда, теория Х и Теория Y [Д. Макгрегора](#)) и процессуальных теорий мотивации (теория ожидания В. Врума, расширенная модель ожидания Л. Портера и Э. Поулера, теория справедливости Дж. Стейси Адамса, теория усиления Б.Ф. Скиннера).

Проектное задание №4.

Для подведения итогов работы за первый квартал текущего года руководством фирмы «Атлант» было собрано производственное совещание. Произошло изменение ситуации на рынке автомобильных перевозок грузов, в результате чего на складе фирмы скопилось большое количество нереализованной продукции. Директором фирмы вся ответственность за упущения была возложена на коммерческого директора Петрова. Петров, в свою очередь уведомил участников совещания о том, что уже в январе у него появилась тревога по поводу реализации продукции фирмы и поэтому он дал устное указание начальнику отдела маркетинга Сидорову определить конъюнктуру рынка на февраль и март. Сидоров же на выдвинутые обвинения ответил, что впервые слышит об этом.

1. Какие ошибки были допущены руководством при формировании управленческого решения. Перечислите все составляющие эффективного управленческого решения.
2. Как с помощью контроля можно было избежать случившегося конфликта. Составьте схему организации контроля организации, охарактеризуйте основные принципы ее работы.

Проектное задание №5.

Составить

- 1) схему организации и проведения делового совещания (подготовка, проведение, принятие решения, контроль за выполнением);
- 2) схему ведения протокола совещания (№, дата, место, краткое содержание обсуждаемых вопросов, ФИО присутствующих и отсутствующих, повестка, обсуждение, решение).

5.4 Сообщения

Сообщение №1.

Подготовить сообщение о национальных моделях менеджмента.

Сообщение №2.

Подготовить сообщение об организационных структурах управления.

Сообщение №3.

Подготовить сообщение о стратегическом состоянии организации (на примере SWOT анализа)

Сообщение №4.

Подготовить сообщение о содержании процессуальных и содержательных теорий мотивации.

Сообщение №5.

Подготовить сообщение об инструментах самоменеджмента и стилях управления.

Сообщение №6

Подготовить сообщение об этапах алгоритма организации контроля.

Сообщение №7

Подготовить сообщение о средствах предупреждения стрессовых ситуаций и методах разрешения межличностных конфликтов

Сообщение №8

Подготовить сообщение о техниках ведения переговоров.

Сообщение №9

Подготовить сообщение о методах управления рисками.

5.5 Вопросы итоговой аттестации (дифференцированный зачет)

1. Понятие менеджмента, его содержание и место в системе социально-экономических категорий.
2. Подходы к определению понятия «менеджмент».
3. Научные школы управления.
4. Этапы развития менеджмента.
5. Особенности моделей управления.
6. Цели и функции менеджмента.
7. Понятие организации.
8. Сущность управленческой деятельности.
9. Организационная структура организации. Основные принципы построения организационных структур управления.
10. Линейная организационная структура управления.
11. Функциональная организационная структура управления.
12. Линейно-функциональная организационная структура управления.
13. Штабная организационная структура управления.
14. Матричная организационная структура управления.
15. Внутренняя среда организации.
16. Внешняя среда организации.
17. Цикл менеджмента.
18. Планирование в системе менеджмента.
19. Тактическое планирование.
20. Миссия организации.
21. Цели организации.
22. Анализ внешней среды организации.
23. Анализ сильных и слабых сторон организации.
24. Анализ альтернатив и выбор стратегии организации.
25. Управление реализацией стратегии и оценка стратегии.
26. Понятие мотивации.
27. Потребности и их классификация.
28. Процессуальные теории мотивации.
29. Делегирование.
30. Понятие и классификация методов управления.
31. Организационно-административные (распорядительные) методы управления.
32. Экономические методы управления.
33. Социально-психологические методы управления.
34. Управленческая информация и ее характеристика.
35. Новые информационные технологии в системе управления.
36. Типы решений.
37. Требования, предъявляемые к управленческим решениям.
38. Процесс принятия решений.
39. Условия эффективности принятия управленческих решений.
40. Причины, обуславливающие необходимость управленческого контроля.
41. Виды контроля в системе организационной деятельности.
42. Этапы (фазы) контроля.
43. Природа конфликта.
44. Классификация конфликтов.
45. Причины конфликтов.
46. Методы разрешения (управления) конфликтов.
47. Стресс.
48. Власть. Виды власти.

49. Способы влияния.
50. Построение взаимоотношений с партнерами.
51. Коммуникации и их разновидности.
52. Элементы и этапы процесса коммуникаций.
53. Правила ведения совещаний, переговоров, бесед.
54. Сущность и особенности финансового менеджмента.
55. Основные элементы финансового менеджмента.
56. Риск. Финансовый риск.
57. Виды рисков.
58. Причины возникновения рисков.
59. Структура риск – менеджмента.
60. Управление риском.
61. Способы снижения риска.
62. Система самострахования риска.
63. Правила риск-менеджмента.

5. 6 Задачи итоговой аттестации (дифференцированный зачет)

Задача 1.

Вы – менеджер фирмы и Вам предстоят переговоры, очень важные для Вас, с представителем другой фирмы по поводу заключения договора. В начале беседы Вы видите, что ваш партнер настроен благожелательно и поэтому эмоционально «расписывает» ему все преимущества Вашего с ним сотрудничества, сопровождая Вашу речь энергичными жестами. Но затем Вы отмечаете, что партнер принимает «закрытую» позу – скрещивает руки на груди и, высказывая свое мнение по данному вопросу, избегает смотреть Вам в глаза.

Что означает данная поза?

Какова может быть причина такого поведения партнера?

Какие действия Вы предпримете?

Задача 2.

Возможна ли настоящая дружба между руководителем и подчиненным? Привести аргументы за и против.

Задача 3.

Анна Анатольевна Пумова работает в гостинице под руководством одного и того же начальника уже 6 лет. Однажды ее давняя подруга за чаем спросила, насколько ей хорошо работать со своим начальником? Прозвучал приблизительно такой ответ: «Вообще-то ничего. Он мне не досаждаёт. Я делаю свою работу». Тогда подруга заинтересовалась: «Но ты же работаешь на одном месте 6 лет. Как ты работаешь? Тебя когда-нибудь повысят? Пожалуйста, не обижайся, но мне совершенно не понятно, какое отношение имеет то, что ты делаешь, к работе фирмы».

Анна Анатольевна задумалась: «Я действительно не знаю, хорошо ли я работаю... Мой начальник никогда со мной об этом не говорит. Правда, я всегда считала, что отсутствие новостей – уже хорошая новость. Что касается содержания и важности моей работы, то при приеме на работу мне что-то не очень внятно пояснили и больше об этом речи не было. Мы с руководителем не особенно общаемся».

Какие цели и условия эффективности коммуникаций между руководителем и подчиненным отсутствуют?

Как можно определить уровень вертикальных коммуникаций?

Существуют ли возможности для восходящих коммуникаций в данной ситуации?

Каким образом можно более эффективно построить обратную связь?