

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОП. 04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве

программы подготовки специалистов среднего

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Форма обучения: *очная*

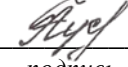
Владивосток 2023

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): *К.Е. Голованова, преподаватель АК*

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой методической комиссии

Протокол № 9 от «17» мая 2023 г.

Председатель ЦМК  _____ *А.Д. Гусакова*
подпись

СОДЕРЖАНИЕ

1	ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12
4	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Учебная дисциплина ОП. 04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве является частью общепрофессионального учебного цикла основной образовательной программы (далее ООП) 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, соотнесённые с результатами освоения ООП СПО, приведенные в таблице.

Код компетенции	Умения	Знания
ПК 1.1	Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.	Теоретические основы менеджмента, теорию анализа внешней и внутренней среды
ПК 1.2	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Системы методов управления и их использование в практической деятельности
ПК 1.3	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Теоретические основы управления, контроля как функции управления
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Знание ролей участников команды, принципов коммуникации

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ)

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
– лабораторные занятия	-
– курсовая работа (проект)	-
– самостоятельная работа	10
– консультации	-
– промежуточная аттестация – <i>дифференцированный зачет</i>	

2.2 Тематический план и содержание

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа учащихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1			
Тема 1 Сущность и содержание менеджмента в туризме и гостеприимстве	Содержание учебного материала		
	Основные понятия и управленческие категории туризма. История развития менеджмента в туризме. Особенности туризма как объекта управления.	2	2
	Практические работы Роль менеджмента в развитии современного туризма. Особенности профессии менеджера.	2	2
	Самостоятельная работа обучающихся Место менеджмента в системе социально-экономических категорий. Особенности развития менеджмента туризма в зарубежных странах.	1	2
Тема 2 Функции и принципы менеджмента в туризме	Содержание учебного материала		
	Функция планирования. Организационная функция. Мотивация как функция управления. Функция контроля. Принципы менеджмента.	2	2
	Практические работы Цикл менеджмента. Анализ содержательных теорий мотивации. Анализ миссий современных организаций.	2	2
	Самостоятельная работа обучающихся Анализ процессуальных теорий мотивации. Особенности функций планирования, организации, мотивации и контроля в туристских фирмах.	1	3
Тема 3 Внутренняя и	Содержание учебного материала		

внешняя среда туристской организации	Понятие среды организации. Внешняя среда организации. Внутренняя среда организации.	2	2
	Практические работы Формирование миссии организации	2	3
	Самостоятельная работа обучающихся Особенности системы планирования современных организаций.	1	3
Тема 4 Организационные структуры управления	Содержание учебного материала		
	Понятие организационной структуры управления. Основные принципы построения организационных структур управления. Типы организационных структур управления. Организационные структуры управления туризмом. Распределение труда в туристской организации. Формальные и неформальные структуры организации.	2	2
	Практические работы Составление заданной структуры управления.	2	2
	Самостоятельная работа обучающихся Анализ различных типов структур управления.	1	3
Тема 5 Методы менеджмента в туризме	Содержание учебного материала		
	Понятие и классификация методов менеджмента. Организационно-административные методы. Экономические методы. Социально-психологические методы.	2	2
	Практические работы Обоснование необходимости самоменеджмента.	2	3
	Самостоятельная работа обучающихся Исследование методов управления и обоснование наиболее приоритетного из них, как точки зрения руководителя, так и сотрудников.	1	3
Тема 6 Стиль руководства туристской фирмой	Содержание учебного материала		
	Понятие и характеристика стилей управления. Социальные факторы туристской деятельности. Роль топ-менеджера в туризме.	2	2

	Практические работы Правила и принципы делегирования.	2	1
	Самостоятельная работа обучающихся	1	2
	Особенности стилей управления. Анализ социальных факторов туристской деятельности.		
Тема 7 Управление персоналом туристской фирмы	Содержание учебного материала		
	Власть и личное влияние. Требования к менеджеру, его авторитет. Особенности управления персоналом туристской фирмы.	2	2
	Практические работы Изучение различных видов власти. Психологическая устойчивость руководителя как основа нормальной обстановки в туристской фирме.	2	2
	Самостоятельная работа обучающихся Власть, виды власти. Особенности поведения руководителя туристской фирмы.	1	1
Тема 8 Управленческие решения	Содержание учебного материала		
	Содержание и виды управленческих решений. Процесс принятия решений. Методы принятия управленческих решений. Особенности управленческих решений в туризме. Условия эффективности управленческих решений.	2	2
	Практические работы Изучение основных характеристик эффективного решения.	2	2
	Самостоятельная работа обучающихся Методы принятия решений	1	1
Тема 9 Управление конфликтами и стрессами	Содержание учебного материала		
	Сущность конфликта. Причины конфликтов в организации. Типы конфликтов. Методы разрешения конфликта. Природа и причины стресса.	1	2
	Практические работы	2	3

	Анализ конфликтных ситуаций в коллективе организации с целью поиска выхода из конфликтной ситуации. Поиск средств и путей предупреждения стрессовых ситуаций.		
	Самостоятельная работа обучающихся Виды конфликтов, методы управления конфликтами.2.Сущность и природа стресса.	1	1
Тема 10 Деловое общение	Содержание учебного материала		
	Коммуникации и их разновидности. Элементы и этапы процесса коммуникаций. Деловое совещание. Деловые переговоры.	1	2
	Практические работы Правила ведения протокола совещания.	2	2
	Самостоятельная работа обучающихся Факторы повышения эффективности делового общения.	1	2
Дифференцированный зачет			
Всего:		48	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

- 1 – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
- 2 – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
- 3 – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Материально-техническое обеспечение

Реализация программы учебной дисциплины требует наличия кабинета 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.

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> (дата обращения: 03.10.2022). – Режим доступа: по подписке.

3. 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>

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> (дата обращения: 03.10.2022). – Режим доступа: по подписке.

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-

10542-1. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475813>

8. Николенко, П. Г. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса / П. Г. Николенко, А. М. Терехов. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2023. — 248 с. — ISBN 978-5-507-46007-6. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/293000> .

9. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности. Практикум: учебное пособие для СПО / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 164 с. — ISBN 978-5-8114-9490-3. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/195513> .

1. Астахова, Н. И. Менеджмент : учебник для среднего профессионального образования / Н. И. Астахова, Г. И. Москвитин ; под общей редакцией Н. И. Астаховой, Г. И. Москвитина. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 422 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-5386-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/426417>.

2. Балашов А.П. Менеджмент.: учеб. пособие / А.П. Балашов- Москва : Вузовский учебник, 2021. - 272 с. - (СПО).- ISBN 978-5-9558-0627-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/document/362896>.

3. Этика деловых отношений : учебник / В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов, Ю.Ю. Петрунин, Л.Е. Тумина. — Москва: ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2022. — 176 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0844-0. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/987726>.

4. Менеджмент в сервисе и туризме / Н.А. Зайцева. — Москва: ИНФРА-М, 2021. — 366 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016114-3. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/document?id=377398>.

5. Латфуллин, Г. Р. Теория организации: учебник для среднего профессионального образования / Г. Р. Латфуллин, А. В. Райченко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 448 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-8984-7. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/427065>.

6. Коргова, М. А. Менеджмент. История менеджмента: учебное пособие для среднего профессионального образования / М. А. Коргова, А. М. Салогуб. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 166 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11323-5. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456664>.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>В ходе освоения дисциплины студент должен знать:</p> <p>Теоретические основы менеджмента, теорию анализа внешней и внутренней среды</p> <p>Системы методов управления и их использование в практической деятельности</p> <p>Теоретические основы управления, контроля как функции управления</p> <p>Знание ролей участников команды, принципов коммуникации</p>	<p><i>Владение основными терминами менеджмента.</i></p> <p><i>Понимание методов управления, функций и принципов менеджмента</i></p>	<p><i>Тест</i></p> <p><i>Конспект</i></p> <p><i>Устный опрос</i></p> <p><i>Ситуационная задача</i></p>
<p>В ходе освоения дисциплины студент должен уметь: Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.</p> <p>Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p> <p>Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p> <p>Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<p><i>Эффективная работа в команде с использованием принципов коммуникации</i></p> <p><i>Проведение анализа внешней и внутренней среда. Анализ макроокружения и микроокружения.</i></p> <p><i>Выбор и построение организационной структуры организации.</i></p>	<p><i>Эссе</i></p> <p><i>Реферат</i></p> <p><i>Кейс</i></p> <p><i>Ситуационная задача</i></p>

Для оценки достижения запланированных результатов обучения по дисциплине разработаны контрольно-оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, которые прилагаются к рабочей программе дисциплины.

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

для проведения 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 промежуточной аттестации по учебной дисциплине ОП 04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве разработаны 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 практики.

Разработчик(и): *К.Е. Голованова, преподаватель АК*

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой методической комиссии
Протокол № 9 от «17» мая 2023 г.

Председатель ЦМК _____ *А.Д. Гусакова*
подпись

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 зачета (с использованием оценочного средства – *тестирование, контрольная работа*).

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

Код ОК, ПК	Код результата обучения	Наименование результата обучения
ОК 04 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3	31	Знание ролей участников команды, принципов коммуникации
	32	Теоретические основы менеджмента, теорию анализа внешней и внутренней среды
	33	Системы методов управления и их использование в практической деятельности
	34	Теоретические основы управления, контроля как функции управления
	У1	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
	У2	Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации
	У3	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
	У4	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

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
Раздел 1				
Тема 1 Сущность и понимание менеджмента в туризме и гостеприимстве	31	Способность перечислить принципы коммуникации	Устный опрос (п. 5.1)	Тест (п.6.1) Контрольная работа (п.6.2)
	У1	Способность эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Эссе (п. 5.4) Реферат (п.5.2)	Тест (п.6.1) Контрольная работа (п.6.2)
Тема 2 Функции и принципы менеджмента в туризме	33	Способность перечислить методы управления	Эссе (п. 5.4) Устный опрос (п. 5.1)	Тест (п.6.1) Контрольная работа (п.6.2)
	У1	Способность эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Реферат (п.5.2)	

Тема 3 Внутренняя и внешняя среда туристской организации	32	Способность выделить элементы внешней и внутренней среды	Устный опрос (п. 5.1)	Тест (п.6.1) Контрольная работа (п.6.2)
	У2	Способность выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации	Эссе (п. 5.4) Реферат (п.5.2)	Тест (п.6.1) Контрольная работа (п.6.2)
Тема 4 Организац ио нные структуры управления	33	Способность перечислить методы управления	Устный опрос (п. 5.1)	Тест (п.6.1) Контрольная работа (п.6.2)
	У3	Способность организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Эссе (п. 5.4) Ситуационная задача (п.5.3)	Тест (п.6.1) Контрольная работа (п.6.2)
Тема 5 Методы менеджмент а в туризме	33	Способность перечислить методы управления	Устный опрос (п. 5.1)	Тест (п.6.1) Контрольная работа (п.6.2)
	У3	Способность организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Эссе (п. 5.4) Ситуационная задача (п.5.3)	Тест (п.6.1) Контрольная работа (п.6.2)
Тема 6 Стиль руководства туристской фирмой	34	Способность сформулировать теоретические основы управления	Устный опрос (п. 5.1)	Тест (п.6.1) Контрольная работа (п.6.2)
	У3	Способность организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Эссе (п. 5.3) Ситуационная задача (п.5.3)	Тест (п.6.1) Контрольная работа (п.6.2)
Тема 7 Управление персоналом туристской фирмы	34	Способность сформулировать теоретические основы управления	Устный опрос (п. 5.1)	Тест (п.6.1) Контрольная работа (п.6.2)
	У4	Способность координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Эссе (п. 5.4) Ситуационная задача (п.5.3)	Тест (п.6.1) Контрольная работа (п.6.2)
Тема 8 Управленчес кие решения	34	Способность сформулировать теоретические основы управления	Устный опрос (п. 5.1)	Тест (п.6.1) Контрольная работа (п.6.2)
	У4	Способность координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Эссе (п. 5.4) Ситуационная задача (п.5.3)	Тест (п.6.1) Контрольная работа (п.6.2)
Тема 9 Управление конфликтам и стрессами	31	Способность перечислить принципы коммуникации	Устный опрос (п. 5.1)	Тест (п.6.1) Контрольная работа (п.6.2)
	У1	Способность эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Эссе (п. 5.4) Реферат (п.5.2)	Тест (п.6.1) Контрольная работа (п.6.2)

Тема 10 Деловое общение	31	Способность перечислить принципы коммуникации	Устный опрос (п. 5.1)	Тест (п.6.1) Контрольная работа (п.6.2)
	У1	Способность эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Эссе (п. 5.4) Реферат (п.5.2)	Тест (п.6.1) Контрольная работа (п.6.2)

3.2 Средства, применяемые для оценки уровня практической подготовки

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код резу льта та обуч ения	Показатель ² овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС ³	
			Текущий контроль ⁴	Промежуточн ая аттестация ⁴
Раздел 1				
Тема 1 Практическая работа Роль менеджмента в развитии современного туризма. Особенности профессии менеджера.	31	Способность перечислить принципы коммуникации	Устный опрос (п. 5.1)	Тест (п.6.1) Контрольная работа (п.6.2)
	У1	Способность эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Эссе (п. 5.4) Реферат (п.5.2)	Тест (п.6.1) Контрольная работа (п.6.2)
Тема 2 Практическая работа Цикл менеджмента. Анализ содержательн ых теорий мотивации. Анализ миссий современных организаций.	33	Способность перечислить методы управления	Эссе (п. 5.4) Устный опрос (п. 5.1)	Тест (п.6.1) Контрольная работа (п.6.2)
	У1	Способность эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Реферат (п.5.2)	
Тема 3 Практическая работа Формировани е миссии организации	32	Способность выделить элементы внешней и внутренней среды	Устный опрос (п. 5.1)	Тест (п.6.1) Контрольная работа (п.6.2)
	У2	Способность выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации	Эссе (п. 5.4) Реферат (п.5.2)	Тест (п.6.1) Контрольная работа (п.6.2)
Тема 4 Практическая работа Составление заданной структуры управления.	33	Способность перечислить методы управления	Устный опрос (п. 5.1)	Тест (п.6.1) Контрольная работа (п.6.2)
	У3	Способность организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и	Эссе (п. 5.4) Ситуационная задача (п.5.3)	Тест (п.6.1) Контрольная работа (п.6.2)

		гостеприимства		
Тема 5 Практическая работа Обоснование необходимости и самоменеджмента.	33	Способность перечислить методы управления	Устный опрос (п. 5.1)	Тест (п.6.1) Контрольная работа (п.6.2)
	У3	Способность организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Эссе (п. 5.4) Ситуационная задача (п.5.3)	Тест (п.6.1) Контрольная работа (п.6.2)
Тема 6 Практическая работа Правила и принципы делегирования.	34	Способность сформулировать теоретические основы управления	Устный опрос (п. 5.1)	Тест (п.6.1) Контрольная работа (п.6.2)
	У3	Способность организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Эссе (п. 5.3) Ситуационная задача (п.5.3)	Тест (п.6.1) Контрольная работа (п.6.2)
Тема 7 Практическая работа Изучение различных видов власти. Психологическая устойчивость руководителя как основа нормальной обстановки в туристской фирме.	34	Способность сформулировать теоретические основы управления	Устный опрос (п. 5.1)	Тест (п.6.1) Контрольная работа (п.6.2)
	У4	Способность координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Эссе (п. 5.4) Ситуационная задача (п.5.3)	Тест (п.6.1) Контрольная работа (п.6.2)
Тема 8 Практическая работа Изучение основных характеристик эффективного решения.	34	Способность сформулировать теоретические основы управления	Устный опрос (п. 5.1)	Тест (п.6.1) Контрольная работа (п.6.2)
	У4	Способность координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Эссе (п. 5.4) Ситуационная задача (п.5.3)	Тест (п.6.1) Контрольная работа (п.6.2)
Тема 9 Практическая работа Анализ конфликтных ситуаций в коллективе организации с целью поиска выхода из конфликтной	31	Способность перечислить принципы коммуникации	Устный опрос (п. 5.1)	Тест (п.6.1) Контрольная работа (п.6.2)
	У1	Способность эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Эссе (п. 5.4) Реферат (п.5.2)	Тест (п.6.1) Контрольная работа (п.6.2)

ситуации. Поиск средств и путей предупрежден ия стрессовых ситуаций.				
Тема 10 Практическая работа Правила ведения протокола совещания.	31	Способность перечислить принципы коммуникации	Устный опрос (п. 5.1)	Тест (п.6.1) Контрольная работа (п.6.2)
	У1	Способность эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Эссе (п. 5.4) Реферат (п.5.2)	Тест (п.6.1) Контрольная работа (п.6.2)

4 Описание процедуры оценивания

Результаты обучения по дисциплине, уровень сформированности компетенций оцениваются по четырём бальной шкале оценками: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» (по бальной системе. Максимальная сумма баллов по дисциплине равна 100 баллам.)

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.

Критерии оценивания устного ответа

(оценочные средства: *устный опрос*)

5 баллов - 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.

4 балла - 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.

3 балла – 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.

2 балла – 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: реферат, эссе, решение ситуационной задачи).

5 баллов - 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.

4 балла - 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.

3 балла – 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.

2 балла - 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 тестового задания

Оценка	<i>Отлично</i>	<i>Хорошо</i>	<i>Удовлетворительно</i>	<i>Неудовлетворительно</i>
Количество правильных ответов	91 % и ≥	от 76% до 90,9 %	не менее 60%	менее 60%

Критерии выставления оценки студенту на зачете/ экзамене

(оценочные средства: тестирование, контрольная работа)

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,

	<p>причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.</p>
<p>«зачтено» / «хорошо»</p>	<p>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.</p>
<p>«зачтено» / «удовлетворительно»</p>	<p>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.</p>
<p>«не зачтено» / «неудовлетворительно»</p>	<p>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.</p>

5. Примеры оценочных средств для проведения текущей аттестации

5.1 Вопросы для собеседования (устного опроса):

1. Чем отличаются понятия «организация» и «предприятие»?
2. Перечислите основные признаки организации (предприятия).
3. Перечислите факторы внешней и внутренней среды, а также охарактеризуйте их влияние на условия и результаты деятельности предприятий.
4. Раскройте сущность оборотных средств, их классификации, дайте характеристику их структуры.
5. Что понимается под структурой кадров и каковы факторы, ее определяющие?
6. Какие показатели используют для характеристики структуры и движения кадров?
7. Дайте понятие производительности труда и каково значение ее роста на предприятии?
8. Раскройте понятие затрат, расходов, издержек.
9. Перечислите критерии классификации затрат предприятия.

5.2 Темы рефератов

1. Российский менеджмент и национальная культура.
2. Особенности японской школы менеджмента.
3. Особенности американской школы менеджмента.
4. Мотивация и стимулирование труда персонала: историко-теоретический анализ.
5. Принципы и основы формирования системы мотивации персонала.
6. Организация и внешняя среда.
7. Эффективные методы управления предприятием.
8. Этика делового общения.
9. Культура ведения переговоров.
10. Стили разрешения конфликтов.

5.3 Примеры ситуационных задач

1. Однажды Дэвид Кертин, сидя в номере гостиницы, держал в руках стакан с водой. Настроение у него было ужасное, и вдобавок очень хотелось пить. Он уже поднес стакан к губам, но тут вспомнил, что из-за плохо вымытых стаканов многие люди заболевают... А почему нет одноразовых стаканов? Наверное, потому, что нет ничего дешевле стекла. И вдруг его осенило – бумага! Одноразовые бумажные стаканчики! Весь день он потратил, пытаясь сделать стаканчик, который был бы прост и держал воду. Наконец ему это удалось. Так в 1910 г. Дэвид Кертин изобрел бумажный одноразовый стаканчик и заработал на этом сумму, эквивалентную € 1 млн.

Ответьте на вопросы:

- 1 Что помогло Кертину сделать свое открытие?
- 2 К какому типу контекстов можно отнести это обстоятельство? Обоснуйте свой ответ.

2. Уолли Амос, предприниматель, «король шоколадных бисквитов», долго не мог начать свое дело. Но однажды на вечеринке его знакомая сказала, что знает людей, готовых инвестировать средства в производство сладостей. На эти деньги Амос начал изготавливать бисквиты и открыл первый магазин. Его друг и сосед художник Тони Кристиан помог Амосу оформить новый магазин, разработав уникальный дизайн интерьера, что придало магазину характерный и запоминающийся облик. Чтобы привлечь покупателей, Амос нанял девушек, которые бесплатно раздавали бисквиты прохожим в Беверли-Хиллз и Голливуде и принимали заказы на их изготовление. Уолли Амос и его бисквиты быстро стали широко известными. За пять лет он открыл сеть своих магазинов в Лос-Анджелесе, Санта-Монике и на Гавайях.

Ответьте на вопросы:

- 1 Что помогло Амосу начать и развить свое дело?

2 К какому типу контекстов можно отнести эти обстоятельства? Обоснуйте свой ответ.

3. В конце 1980-х гг. для некоторых авиакомпаний США наступило время значительных потрясений. В этот период произошли изменения в политике государственного регулирования авиаперевозок. Государство сократило свое вмешательство в деятельность авиакомпаний. Многие из них, утратив ценные права и льготы, лишившись значительной доли государственного финансирования и поддержки, пострадали в значительной степени. Но были и те, кто сумел не только сохранить прежние объемы авиаперевозок, но и увеличить их, добившись преуспевания.

Ответьте на вопросы.

1 Что повлияло на крах одних компаний и успех других?

2 К какому типу контекстов можно отнести эти факторы? Обоснуйте свой ответ.

5.4 Темы эссе

1. Кто такой управленец? Какими качествами он должен обладать?

2. Если бы я был руководителем, как бы я мотивировал сотрудников?

3. Корпоративная культура: важно или нет?

4. Легко ли управлять?

6. Примеры оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

6.1 Примеры тестовых заданий

Вариант 1

1 Предприятие — это

1 Самостоятельный хозяйственный субъект, производящий продукцию, товары и услуги, занимающийся различными видами экономической деятельности

2 Это организация, занимающаяся реализацией товаров

3 Это организация, основанная на государственной собственности

2 Менеджмент — это:

1 Управление организацией и людьми

2 Управление

3 Руководство людьми

3 Управление — это:

1 Руководство

2 Воздействие на определенный объект

3 Планирование

4 Метод управления – это:

1 совокупность приемов и способов воздействия на управляемый объект для достижения поставленных целей

2 основополагающие идеи и правила поведения руководителей по осуществлению управленческих функций

3 скрытое управление

5 К функции управления не относится:

1 Контроль

2 Мотивация

3 Промышленность

6 Под планированием понимают:

1 Вид деятельности

- 2 Систематический, информационно обрабатываемый процесс качественного, количественного и временного определения будущих целей, средств и методов формирования, управления и развития предприятия
- 3 Перспективу развития

7 Что обеспечивает управленческая функция «мотивация»?

- 1 Достижение личных целей
- 2 Побуждение работников к эффективному выполнению поставленных задач
- 3 Исполнение принятых управленческих решений

8 Что следует понимать под миссией организации?

- 1 Основные функции организации
- 2 Основная цель *организации*, смысл её существования
- 3 Основные принципы организации

9 К внутренней среде относятся:

- 1 Поставщики, трудовые ресурсы, законы и учреждения государственного регулирования, потребители, конкуренты
- 2 Состояние экономики, изменения в политике, социальная культура, технологии
- 3 Цели, кадры, задачи, структура, технология, организационная культура

10 К первичным потребностям относятся:

- 1 Психологические
- 2 Физиологические
- 3 Экономические

Вариант 2

1 Управление — это:

- 1 Руководство
- 2 Воздействие на определенный объект
- 3 Планирование

2 Стремление человека быть нужным другим людям проявляется в потребности:

- 1 Самовыражения
- 2 Причастности
- 3 Власти

3 Стремление человека оказывать влияние на людей проявляется в потребности:

- 1 Самовыражении
- 2 Самоутверждении
- 3 Власти

4 Какие из перечисленных функций менеджмента базируются на потребностях и интересах работников?

- 1 Контроль
- 2 Планирование
- 3 Мотивация

5 К объектам управления не относится:

- 1 Аптека
- 2 Магазин
- 3 Директор

6 Субъектом управления является:

- 1 Менеджер
- 2 Коллектив
- 3 Магазин

7 К содержательным теориям мотивации относят:

- 1 Теория Маслоу, Герцберга
- 2 Теория Адамса
- 3 Теория МакКлелланда

8 К процессуальным теориям мотивации относят:

- 1 Теория Адамса
- 2 Теория Локка
- 3 Теория МакКлелланда

9 К этапам планирования не относят:

- 1 Прогнозирование
- 2 Моделирование
- 3 Информирование

10 Организация как управленческая функция:

- 1 структура в виде взаимоотношений, прав, целей, ролей, видов деятельности для людей, объединённых совместным трудом
- 2 вид деятельности, связанный с постановкой целей, задач и действий в будущем
- 3 побуждение к действию; динамический процесс физиологического и психологического плана, управляющий поведением человека, определяющий его направленность, организованность, активность и устойчивость; способность человека через труд удовлетворять свои потребности

Время выполнения – 30 минут

6.2 Примеры заданий для контрольной работы

Вариант 1. Задание 1.

Что такое контроль? Какие виды контроля вы знаете? Что такое текущий контроль и в чем его особенности. Подумайте и изложите, как лучше организовать текущий контроль в вашей организации – туристической фирме?

Вариант 1. Задание 2.

Дайте характеристику основных функций управления

Вариант 2. Задание 1.

Нарисуйте организационную структуру компании по продаже туристических путевок и схему подчиненности в ней (минимум 20 человек). Какова миссия этой организации, если вы являетесь ее директором?

Вариант 2. Задание 2.

В чем состоит сущность процессного подхода к управлению?

