



АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»


Утверждаю
Декан СПФ

Т.В. Поштарева
«28» октября 2020 г.


РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Риск-менеджмент и антикризисное управление в сфере туризма


Направление подготовки 43.03.02 Туризм
Направленность (профиль) программы Технология и организация
туроператорских и турагентских услуг
Квалификация выпускника: бакалавр
Форма обучения очная, заочная

Год начала подготовки – 2020

Разработана
канд. экон. наук

Д.В. Гришин

Согласована
зав. выпускающей кафедрой

Т.В. Вергун

Рекомендована
на заседании кафедры ИЯТ
от «28» октября 2020 г.
протокол № 3
зав. кафедрой

Т.В. Вергун

Одобрена
на заседании учебно-
методической
комиссии факультета
от «28» октября 2020 г.
протокол № 2
Председатель УМК

Т.В. Поштарева

Ставрополь, 2020 г.

Содержание

1. Цели освоения дисциплины	3
2. Место дисциплины в структуре ООП	3
3. Планируемые результаты обучения по дисциплине	3
4. Объем дисциплины и виды учебной работы	5
5. Содержание и структура дисциплины	5
5.1. Содержание дисциплины	5
5.2. Структура дисциплины	6
5.3. Занятия семинарского типа	8
5.4. Курсовой проект (курсовая работа, расчетно-графическая работа, реферат, контрольная работа)	8
5.5. Самостоятельная работа	9
6. Образовательные технологии	9
7. Фонд оценочных средств (оценочные материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	10
8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	10
8.1. Основная литература	10
8.2. Дополнительная литература	10
8.3. Программное обеспечение	10
8.4. Профессиональные базы данных	10
8.5. Информационные справочные системы	11
8.6. Интернет-ресурсы	11
8.7. Методические указания по освоению дисциплины	11
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины	16
10. Особенности освоения дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья	17
Приложение	
Дополнения и изменения к рабочей программе	

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины Риск-менеджмент и антикризисное управление в сфере туризма являются:

- изучение теории и практики управления организацией, базовых понятий и общих подходов к управлению производством;
- изучение особенностей управленческой деятельности на предприятиях сферы туризма;
- овладение готовностью к управлению процессом туризма с учетом требований потребителя
- овладение готовностью к осуществлению контроля качества процесса туризма

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина Риск-менеджмент и антикризисное управление в сфере туризма относится к Блоку 1, Б.1.Б Дисциплины (модули) Обязательная часть.

Изучение данной дисциплины базируется на знании школьной программы по гуманитарным и общественным предметам (Обществоведение), а также на знаниях, полученных в ходе изучения дисциплин, формирующих представление о природе человеческих потребностей, технологиях реализации услуг на сервисных предприятиях, основах социологии и экономики и предпринимательстве. Знания, умения и навыки, полученные в ходе прохождения учебной практики, способствуют продуктивному освоению 2-го раздела содержания дисциплины и выполнению курсовой работы.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули практики)
Основы государства и права	Организация и планирование деятельности предприятий туризма
Сервисология	Экспертиза и диагностика предприятий туризма
	Инновации в туризме
Социология	Управление качеством в туризме
Экономика и предпринимательство в туризме	Маркетинг в туризме
Учебная практика (Ознакомительная практика)	
	Документационное обеспечение управления на предприятиях туризма
	Управление человеческим капиталом в сфере туризма
	Корпоративная культура и имидж организации
	Производственная практика (Сервисная практика)
	Производственная практика (Организационно-управленческая практика)
	Производственная практика (Преддипломная практика)

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции (код компетенции, уровень)	Планируемые результаты обучения на данном этапе формирования компетенции
УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Знает как применять свои ресурсы, знает их пределы (личностные, ситуативные, временные и т.д.), для успешного выполнения порученной работы.
	Знает важность планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.
	Умеет реализовать намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.
	Умеет критически оценить эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	Знает как определять цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса

	Умеет использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса
	Владеет навыками по осуществлению контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса.
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности)	Знает что такое оказание услуг в соответствии с заявленным качеством
	Умеет обеспечивать оказание услуг в соответствии с заявленным качеством
	Владеет навыками по обеспечению оказания услуг в соответствии с заявленным качеством
ОПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов)	Знает что такое маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов
	Умеет осуществлять маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов
	Владеет навыками по осуществлению маркетинговых исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общий объем дисциплины составляет 7 зачетных единиц, 252 академических часа.

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Триместры	
		3	4
Контактная работа (всего)	115,8	72	43,8
в том числе:			
1) занятия лекционного типа (ЛК)	56	36	20
из них			
– лекции	56	36	20
2) занятия семинарского типа (ПЗ)	56	36	20
из них			
– семинары (С)			
– практические занятия (ПР)	56	36	20
– лабораторные работы (ЛР)			
3) групповые консультации	2		2
4) индивидуальная работа	1		1
5) промежуточная аттестация	0,8		0,8
Самостоятельная работа (всего) (СР)	136,2	72	64,2
в том числе:			
Курсовой проект (работа)	20		20
Расчетно-графические работы			
Контрольная работа			
Реферат			
Самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам и т.д.)	90	72	18
Подготовка к аттестации	26,2	-	26,2
Общий объем, час	252	144	108
Форма промежуточной аттестации		зачет	экзамен

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Триместры	
		3	4
Контактная работа (всего)	22,1	10,3	11,8
в том числе:			
1) занятия лекционного типа (ЛК)	8	4	4
из них			
– лекции	8	4	4
2) занятия семинарского типа (ПЗ)	12	6	6
из них			
– семинары (С)			
– практические занятия (ПР)	12	6	6
– лабораторные работы (ЛР)			
3) групповые консультации			
4) индивидуальная работа	1		1
5) промежуточная аттестация	1,1	0,3	0,8
Самостоятельная работа (всего) (СР)	229,9	133,7	96,2
в том числе:			
Курсовой проект (работа)	20		20
Расчетно-графические работы			
Контрольная работа			
Реферат			
Самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам и т.д.)	198	130	68
Подготовка к аттестации	11,9	3,7	8,2
Общий объем, час	252	144	108
Форма промежуточной аттестации		зачет	экзамен

5. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Содержание дисциплины

№ раздел а (темы)	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела (темы)
Раздел 1. Система управления: сущность и содержание		
1	Теоретико-методологические основы менеджмента в сервисе	Общая характеристика менеджмента: понятия «управление» и «менеджмент», цели менеджмента и его структура, модели менеджмента. Принципы менеджмента.
2	Методологические основы менеджмента	Этапы развития менеджмента. Подход к управлению, основанный на выделении научных школ. Современные школы менеджмента. Процессный подход. Системный подход. Ситуационный подход. Методы управления. Модель современного менеджера.
3	Основы планирования в сфере сервиса	Сущность планирования. Принципы и методы планирования. Типы внутрифирменного планирования. Система планов организации.
4	Организация как объект управления сервисным предприятием	Понятие об организации и ее виды. Модели организаций. Основы организационного проектирования. Разделение труда и департаментализация в сфере услуг. Организационные структуры: свойства, характеристики и типы. Процесс организации контактной зоны на предприятиях сферы сервиса. Механистические и органические структуры в сфере услуг. Построение организационной структуры.
5	Мотивация и контроль системы менеджмента в сфере сервиса	Сущность и основные категории мотивации. Теории содержания мотивации. Процессуальные теории

		мотивации. Сущность и необходимость контроля. Виды контроля. Особенности контроля результатов услуг.
6	Стратегическое управление сервисной организацией	Сущность стратегического управления. Анализ внешней и внутренней среды. Миссия и цели организации. Сущность и типы стратегий. Выбор стратегии деятельности. Реализация стратегии. Стратегические элементы сервисного менеджмента.
Раздел 2. Управленческие процессы и социально-психологические аспекты менеджмента		
1	Принятие управленческих решений в сервисной организации	Сущность управленческих решений. Подготовка, принятие и организация выполнения управленческих решений. Методы и модели принятия управленческих решений. Задачи принятия управленческих решений. Принятие решений с учетом требований потребителей.
2	Информационное обеспечение менеджмента предприятия сферы сервиса	Информация в сервисе. Сущность и содержание коммуникации. Коммуникационные сети. Коммуникационные технологии в межличностном общении.
3	Управление производством на предприятии сферы сервиса	Предприятие сферы сервиса как производственная система. Функции управления предприятием сервиса. Производственная структура предприятия и ее элементы. Производственные процессы оказания услуги и их организация в контактной зоне. Структура процесса оказания услуги. Производственный цикл выполнения услуг. Принципы рационального размещения предприятий и режимов работы. Деятельность предприятия сервиса с учетом требований потребителя.
4	Управление качеством и социально-психологические аспекты менеджмента в сервисе	Понятие качества услуг. Системный подход к управлению качеством услуг. Оценка качества сервисного обслуживания. Обслуживание потребителей в контактной зоне. Культура обслуживания.
5	Основы управления персоналом в сфере сервиса	Взаимодействие человека и группы. Повышение эффективности формальных групп. Сущность и функции кадрового менеджмента. Формирование человеческого капитала. Управление конфликтами. Управление персоналом в клиентоориентированной организации.

5.2. Структура дисциплины

Очная форма обучения

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Количество часов						
		Всего	ЛК	С	ПР	ЛР	...	СР
Раздел 1. Система управления: сущность и содержание (3 трм.)								
1	Теоретико-методологические основы менеджмента в сервисе	24	6		6			12
2	Методологические основы менеджмента	24	6		6			12
3	Основы планирования в сфере сервиса	24	6		6			12
4	Организация как объект управления сервисным предприятием	24	6		6			12
5	Мотивация и контроль системы менеджмента в сфере сервиса	24	6		6			12

6	Стратегическое управление сервисной организацией	24	6		6			12
Раздел 2. Управленческие процессы и социально-психологические аспекты менеджмента (4 трм.)								
1	Принятие управленческих решений в сервисной организации	18	4		4			10
2	Информационное обеспечение менеджмента предприятия сферы сервиса	15	4		4			7
3	Управление производством на предприятии сферы сервиса	20	4		4			12
4	Управление качеством и социально-психологические аспекты менеджмента в сервисе	10	4		4			2
5	Основы управления персоналом в сфере сервиса	15	4		4			7
6	Групповые консультации	2						
7	Индивидуальная работа	1						
8	Промежуточная аттестация	27						
	Общий объем	252	56		56			110

Заочная форма обучения

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Количество часов						
		Всего	ЛК	С	ПП	ЛР	...	СР
Раздел 1. Система управления: сущность и содержание (3 трм.)								
1	Теоретико-методологические основы менеджмента в сервисе	20						20
2	Методологические основы менеджмента	24			2			22
3	Основы планирования в сфере сервиса	24	2					22
4	Организация как объект управления сервисным предприятием	24			2			22
5	Мотивация и контроль системы менеджмента в сфере сервиса	24			2			22
6	Стратегическое управление сервисной организацией	24	2					22
	Промежуточная аттестация	4						
Раздел 2. Управленческие процессы и социально-психологические аспекты менеджмента (4 трм.)								
1	Принятие управленческих решений в сервисной организации	20			2			18
2	Информационное обеспечение менеджмента предприятия сферы сервиса	20	2					18
3	Управление производством на предприятии сферы сервиса	20			2			18
4	Управление качеством и социально-психологические аспекты менеджмента в сервисе	20						20
5	Основы управления персоналом в сфере сервиса	19	2		2			15

6	Индивидуальная работа	1						
7	Промежуточная аттестация	9						
	Общий объем	252	8		12			218

5.3. Занятия семинарского типа

Очная форма обучения

№ п/п	№ раздела (темы)	Вид занятия	Наименование	Количество часов
Раздел 1. Система управления: сущность и содержание (3 трм.)				6
1	1	ПР	Теоретико-методологические основы менеджмента в сервисе	6
2	2	ПР	Методологические основы менеджмента	6
3	3	ПР	Основы планирования в сфере сервиса	6
4	4	ПР	Организация как объект управления сервисным предприятием	6
5	5	ПР	Мотивация и контроль системы менеджмента в сфере сервиса	6
6	6	ПР	Стратегическое управление сервисной организацией	6
Раздел 2. Управленческие процессы и социально-психологические аспекты менеджмента (4 трм.)				
1	1	ПР	Принятие управленческих решений в сервисной организации	4
2	2	ПР	Информационное обеспечение менеджмента предприятия сферы сервиса	4
3	3	ПР	Управление производством на предприятии сферы сервиса	4
4	4	ПР	Управление качеством и социально-психологические аспекты менеджмента в сервисе	4
5	5	ПР	Основы управления персоналом в сфере сервиса	4

Заочная форма обучения

№ п/п	№ раздела (темы)	Вид занятия	Наименование	Количество часов
Раздел 1. Система управления: сущность и содержание (3 трм.)				
1	1	ПР	Теоретико-методологические основы менеджмента в сервисе	
2	2	ПР	Методологические основы менеджмента	2
3	3	ПР	Основы планирования в сфере сервиса	
4	4	ПР	Организация как объект управления сервисным предприятием	2
5	5	ПР	Мотивация и контроль системы менеджмента в сфере сервиса	2
6	6	ПР	Стратегическое управление сервисной организацией	
Раздел 2. Управленческие процессы и социально-психологические аспекты менеджмента (4 трм.)				
1	1	ПР	Принятие управленческих решений в сервисной организации	2
2	2	ПР	Информационное обеспечение менеджмента предприятия сферы сервиса	
3	3	ПР	Управление производством на предприятии сферы сервиса	2
4	4	ПР	Управление качеством и социально-психологические аспекты менеджмента в сервисе	
5	5	ПР	Основы управления персоналом в сфере сервиса	2

5.4. Курсовой проект (курсовая работа, расчетно-графическая работа, реферат, контрольная работа)

Темы курсовых работ:

1. Управление качеством на предприятии социокультурного сервиса
2. Разработка стратегического плана развития предприятия социокультурного сервиса
3. Разработка мотивационной среды гостиницы (ресторана, музея)
4. Выбор стратегии развития фирмы
5. Стратегическое планирование на предприятии социокультурного сервиса
6. Оптимизация кадровой работы в ресторане (гостинице, музее)

7. Роль мотивации руководителя в эффективности принимаемых решений
8. Разработка программы развития персонала (на примере...)
9. Проблемы централизации и децентрализации в управлении организацией
10. Менеджмент в деятельности современных предприятий
11. Выбор эффективной системы стимулирования трудовой активности работников на предприятии сервиса
12. Внутрифирменный управленческий контроль, его функции и организационные формы
13. Социально-психологические методы управления
14. Социально-трудовые конфликты в организации, их регулирование и разрешение
15. Опыт управления в США и возможности его использования в условиях современной России
16. Опыт управления на предприятиях Японии и возможности его использования в российских условиях
17. Межличностные конфликты в организации и их урегулирование
18. Принципы построения структур управления
19. Сравнительный анализ систем подготовки и переподготовки менеджеров в России и развитых зарубежных странах
20. Теории мотиваций и их использование в стимулировании труда сотрудников
21. Сущность управленческих решений, основные методы и стили их принятия
22. Характеристика современных типов структур управления
23. Организационная культура и способы ее развития
24. Социально-психологический климат и продуктивность организации

5.5. Самостоятельная работа

№ раздела (темы)	Виды самостоятельной работы	Количество часов	
		ОФО	ЗФО
Раздел 1. Система управления: сущность и содержание (3 трм.)			
1	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к зачету (ЗФО)	12	20
2	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к зачету (ЗФО)	12	22
3	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к зачету (ЗФО)	12	22
4	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к зачету (ЗФО)	12	22
5	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к зачету (ЗФО)	12	22
6	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к зачету (ЗФО)	12	22
Раздел 2. Управленческие процессы и социально-психологические аспекты менеджмента (4 трм.)			
1	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к экзамену.	10	18
2	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к экзамену.	7	18
3	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к экзамену.	12	18
4	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к экзамену.	2	20
5	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к экзамену.	7	15

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Лекционно-семинарско-зачетная система обучения

Технологии деятельностного и диалогового обучения (кейс-метод, деловые игры)

Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

- сбор, хранение, систематизация и выдача учебной и научной информации;
- обработка текстовой, графической и эмпирической информации;
- подготовка, конструирование и презентация итогов исследовательской и аналитической деятельности;
- самостоятельный поиск дополнительного учебного и научного материала, с использованием поисковых систем и сайтов сети Интернет, электронных энциклопедий и баз данных;
- использование электронной почты преподавателей и обучающихся для рассылки, переписки и обсуждения возникших учебных проблем.

Интерактивные и активные образовательные технологии

№ раздела (темы)	Вид занятия (Л, ПР, С, ЛР)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов	
			ОФО	ЗФО
Раздел 1 Тема 4	ПР	Решение кейса	2	2
Раздел 2 Тема 5	ПР	Решение кейса	2	2

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Фонд оценочных средств (оценочные материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по дисциплине «Менеджмент в сервисе» приводится в приложении.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. Основная литература

1. Валеева Е.О. Этика и культура управления в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс]/ Валеева Е.О.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015.— 142 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/31938.html>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Должикова, А.И. Менеджмент для бакалавров сервиса : учеб. пособие / А.И. Должикова, Т.Ю. Ефремова. - Ростов н/Д : Феникс, 2013. – 412 с.
3. Мальшина, Н. А. Менеджмент в сервисе [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Н. А. Мальшина. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 252 с. — 978-5-394-03276-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83144.html>
4. Ополченова Е.В. Стратегический менеджмент [Электронный ресурс]: методические рекомендации по выполнению курсовой работы/ Ополченова Е.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Российская международная академия туризма, Университетская книга, 2016.— 80 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/51870.html>.— ЭБС «IPRbooks»
5. Процессное управление в сервисе [Электронный ресурс] : учебное пособие / О. В. Ильина, Т. В. Копылова, Т. С. Хныкина, Г. Ю. Стародубцев. — Электрон. текстовые данные. — СПб. : Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого, 2018. — 105 с. — 978-5-7422-6275-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83306.html>
6. Кучеренко, И. М. Технология управления персоналом и организация труда на предприятиях гостиничного и туристского бизнеса [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов-бакалавров, обучающихся по направлениям подготовки «Туризм», «Гостиничное дело», «Менеджмент» / И. М. Кучеренко. — Электрон. текстовые данные. — Краснодар, Саратов : Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 171 с. — 978-5-93926-304-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72410.html>

8.2 Дополнительная литература

1. Актуальные проблемы экономики, менеджмента и туризма [Электронный ресурс]: сборник научных статей/ Е.Л. Андреянова [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Иркутск: Иркутский государственный лингвистический университет, 2015.— 145 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/50700.html>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Джон, Р. Управление гостеприимством. Вводный курс [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 061122 «Гостиничный и туристический бизнес» и специальностям сервиса 230000 / Уокер Р. Джон ; пер. В. Н. Егорова. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 879 с. — 5-238-00990-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/81605.html>
3. Зинурова, Р. И. Качество и конкурентоспособность сферы услуг. Состояние и перспективы развития [Электронный ресурс] : монография / Р. И. Зинурова, Г. Р. Стрекалова. — Электрон. текстовые данные. — Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2016. — 176 с. — 978-5-7882-2113-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79300.html>
4. Роберт, Кристи Управление рестораном [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Социально-культурный сервис и туризм», «Экономика и управление на предприятии (в сфере сервиса)», «Менеджмент в сфере услуг», «Управление персоналом» / Милл Кристи Роберт. — 3-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 536 с. — 978-5-238-01589-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/81705.html>
5. Райли, Майкл Управление персоналом в гостеприимстве [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Управление персоналом» (062100) и сервиса (230000) / Майкл Райли. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 191 с. — 5-238-00873-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71078.html>

8.3. Программное обеспечение

Microsoft Office Word, Microsoft Office Excel, Microsoft Office PowerPoint

8.4. Профессиональные базы данных

www.cfin.ru - База данных «Корпоративный менеджмент. Библиотека управления»

<http://www.stplan.ru> - База данных «Стратегическое управление и планирование»

8.5. Информационные справочные системы

1. АНО ВО СКСИ - 1С: Библиотека

2. <http://www.consultant.ru/> - «Консультант Плюс» справочно-правовая система

8.6. Интернет-ресурсы

www.yandex.ru

www.google.ru

www.aup.ru/management - Административно-управленческий портал.

8.7. Методические указания по освоению дисциплины

Методические рекомендации по ведению конспектов лекций

Конспектирование лекции – важный шаг в запоминании материала, поэтому конспект лекций необходимо иметь каждому студенту. Задача студента на лекции – одновременно слушать преподавателя, анализировать и конспектировать информацию. При этом как свидетельствует практика, не нужно стремиться вести дословную запись. Таким образом, лекцию преподавателя можно конспектировать, при этом важно не только внимательно слушать лектора, но и выделять наиболее важную информацию и сокращенно записывать ее. При этом одно и то же содержание фиксируется в сознании четыре раза: во-первых, при самом слушании; во-вторых, когда выделяется главная мысль; в-третьих, когда подыскивается обобщающая фраза, и, наконец, при записи. Материал запоминается более полно, точно и прочно.

Хороший конспект – залог четких ответов на занятиях, хорошего выполнения устных опросов, самостоятельных и контрольных работ. Значимость конспектирования на лекционных занятиях несомненна. Проверено, что составление эффективного конспекта лекций может сократить в четыре раза время, необходимое для полного восстановления нужной информации. Для экономии времени, перед каждой лекцией необходимо внимательно прочитать материал предыдущей лекции, внести исправления, выделить важные аспекты изучаемого материала

Конспект помогает не только лучше усваивать материал на лекции, он оказывается незаменим при подготовке экзамену. Следовательно, студенту в дальнейшем важно уметь оформить конспект так, чтобы важные моменты культурологической идеи были выделены графически, а главную информацию следует выделять в самостоятельные абзацы, фиксируя ее более крупными буквами или цветными маркерами. Конспект должен иметь поля для заметок. Это могут быть библиографические ссылки и, наконец, собственные комментарии.

Методические указания по подготовке к устному опросу

Самостоятельная работа студентов включает подготовку к устному опросу на семинарских занятиях. Для этого студент изучает лекции, основную и дополнительную литературу, публикации, информацию из Интернет-ресурсов.

Тема и вопросы к семинарским занятиям, вопросы для самоконтроля содержатся в рабочей учебной программе и доводятся до студентов заранее. Эффективность подготовки студентов к устному опросу зависит от качества ознакомления с рекомендованной литературой. Для подготовки к устному опросу, блиц-опросу студенту необходимо ознакомиться с материалом, посвященным теме семинара, в учебнике или другой рекомендованной литературе, записях с лекционного занятия, обратить внимание на усвоение основных понятий дисциплины, выявить неясные вопросы и подобрать дополнительную литературу для их освещения, составить тезисы выступления по отдельным проблемным аспектам. В среднем, подготовка к устному опросу по одному семинарскому занятию занимает от 2 до 4 часов в зависимости от сложности темы и особенностей организации студентом своей самостоятельной работы.

Методические рекомендации по подготовке к занятиям семинарского типа

Занятия семинарского типа (ЗСТ) являются одним из основных звеньев процесса изучения дисциплины. Цель занятий заключается в уяснении и усвоении студентами важнейших правовых категорий и понятий, выработанных юриспруденцией и имеющих принципиальное методологическое и практическое значение для всего комплекса правовых наук.

В ходе ЗСТ студент закрепляет и углубляет знания, полученные на лекциях и в ходе самостоятельной подготовки, приобретает навыки научного мышления, обработки общей и специальной информации о праве, умение последовательно, четко и аргументировано излагать свои мысли, отстаивать собственные позиции.

Планы ЗСТ, их тематика, рекомендуемая литература, цель и задачи ее изучения сообщаются преподавателем на вводных занятиях или в методических указаниях по данной дисциплине.

Прежде чем приступить к изучению темы, необходимо просмотреть основные вопросы плана семинара. Начиная подготовку к ЗСТ, студентам необходимо, прежде всего, посмотреть конспекты лекций, разделы учебников и учебных пособий, чтобы получить общее представление о месте и значении темы в изучаемом курсе. Затем следует поработать с дополнительной литературой, сделать конспекты семинарских занятий по рекомендованным источникам.

На ЗСТ каждый его участник должен быть готовым к выступлению по всем поставленным в плане вопросам, проявлять максимальную активность при их рассмотрении. Выступление должно строиться свободно, убедительно и аргументировано. Преподаватель следит, чтобы выступление не сводилось к репродуктивному уровню (простому воспроизведению текста), не допускается и простое чтение конспекта, тем более учебника. Необходимо, чтобы выступающий проявлял собственное отношение к тому, о чем он говорит, высказывал свое личное мнение, понимание, обосновывал его и мог сделать правильные выводы из сказанного. При этом студент может обращаться к записям конспекта и лекций, непосредственно к первоисточникам, использовать знание учебной и дополнительной литературы, факты и наблюдения современной жизни и т. д.

Вокруг такого выступления могут разгореться споры, дискуссии, к участию в которых должен стремиться каждый. Преподаватель, в свою очередь, будет внимательно и критически слушать, подмечать особенное в суждениях студентов, улавливать недостатки и ошибки, корректировать их знания, и, в случае необходимости разрешить спорную ситуацию.

ЗСТ является важнейшей формой усвоения знаний.

Владение понятийным аппаратом – необходимое условие усвоения предмета. В усвоении их весьма эффективно проведение письменных и устных понятийных контрольных работ, терминологических диктантов, тестов. Кроме того, используются различные виды устного опроса: экспресс-опрос, опрос-инверсия.

Экспресс-опрос – это предложение раскрыть названные понятия. *Опрос-инверсия*, в отличие от задания пояснить значение термина, предложение поставить вопросы. Такой прием способствует не просто «узнаванию» термина, но и вводит его в активный словарь студента.

ЗСТ по предложению преподавателя могут быть проведены в виде свободной дискуссии по существу обсуждаемой темы, в форме выступлений с заранее подготовленными докладами (эссе) по рекомендуемым вопросам и их последующего обсуждения. В ходе занятий студенты могут выполнять письменные задания по вопросам темы, отвечать на контрольные тесты. Также практикуется проведение семинарских занятий в компьютерном классе в интерактивной форме (обучающие игры, тестирование).

Подготовка к ЗСТ проходит в несколько этапов: во-первых, необходимо внимательно изучить вопросы и литературу, рекомендованную для анализа; во-вторых, следует произвести поиск дополнительной информации из известных источников (это могут быть электронные ресурсы; домашние и вузовские библиотеки; кабинет кодификации и т.д.). В третьих, студент может готовиться к семинару как самостоятельно, так и при участии преподавателя, у которого можно проконсультироваться по вопросам семинарского занятия. В-четвертых, подготовка к семинару может быть как индивидуальной, так и коллективной (совместное обсуждение вопросов семинара, решение казусов, задач). В-пятых, подготовку к семинару можно проводить (желательно) в письменном виде, составляя конспект литературы по теме или конспект ответа на вопросы семинара. В-шестых, при подготовке к семинару необходимо проводить репетиции, если это связана с деловыми играми, ролевыми играми. В-седьмых, при подготовке к практическому занятию студенту необходимо особое внимание обратить на состояние законодательства, которое очень динамично и может измениться накануне занятия. В-восьмых, студент должен обратить внимание на степень научной разработанности темы в смежных дисциплинах: философии, политологии, социологии, истории, культурологии и других.

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студента

Для индивидуализации образовательного процесса самостоятельную работу (СР) можно разделить на базовую и дополнительную.

Базовая СР обеспечивает подготовку студента к текущим аудиторным занятиям и контрольным мероприятиям для всех дисциплин учебного плана. Результаты этой подготовки проявляются в активности студента на занятиях и в качестве выполненных контрольных работ, тестовых заданий, сделанных докладов и других форм текущего контроля. Базовая СР может включать следующие формы работ: изучение лекционного материала, предусматривающие проработку конспекта лекций и учебной литературы; поиск (подбор) и обзор литературы и электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса; выполнение домашнего задания или домашней контрольной работы, выдаваемых на практических занятиях; изучение материала, вынесенного на самостоятельное изучение; подготовка к практическим занятиям; подготовка к контрольной работе или коллоквиуму; подготовка к зачету, аттестациям; написание реферата (эссе) по заданной проблеме.

Дополнительная СР направлена на углубление и закрепление знаний студента, развитие аналитических навыков по проблематике учебной дисциплины. К ней относятся: подготовка к экзамену; выполнение курсовой работы или проекта; исследовательская работа и участие в научных студенческих конференциях, семинарах и олимпиадах; анализ научной публикации по заранее определенной преподавателем теме; анализ статистических и фактических материалов по заданной теме, проведение расчетов, составление схем и моделей на основе статистических материалов и др.

В учебном процессе выделяют два вида самостоятельной работы: аудиторная и внеаудиторная. Аудиторная самостоятельная работа по дисциплине выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством

преподавателя и по его заданиям. Основными формами самостоятельной работы студентов с участием преподавателей являются: текущие консультации; коллоквиум как форма контроля освоения теоретического содержания дисциплин; прием и разбор домашних заданий (в часы практических занятий); выполнение курсовых работ (проектов) в рамках дисциплин (руководство, консультирование и защита курсовых работ (в часы, предусмотренные учебным планом); прохождение и оформление результатов практик (руководство и оценка уровня сформированности профессиональных умений и навыков); выполнение выпускной квалификационной работы (руководство, консультирование и защита выпускных квалификационных работ) и др.

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется студентом по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия. Основными формами самостоятельной работы студентов без участия преподавателей являются: формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.); написание рефератов, эссе; подготовка к практическим занятиям (подготовка сообщений, докладов, заданий); составление аннотированного списка статей из соответствующих журналов по отраслям знаний (педагогических, психологических, методических и др.); углубленный анализ научно-методической литературы (подготовка рецензий, аннотаций на статью, пособие и др.); выполнение заданий по сбору материала во время практики; овладение студентами конкретных учебных модулей, вынесенных на самостоятельное изучение; подбор материала, который может быть использован для написания рефератов, курсовых и квалификационных работ; подготовка презентаций; составление глоссария, кроссворда по конкретной теме; подготовка к занятиям, проводимым с использованием активных форм обучения (круглые столы, диспуты, деловые игры); анализ деловых ситуаций (мини-кейсов). Границы между этими видами работ относительно, а сами виды самостоятельной работы пересекаются.

Методические рекомендации по подготовке и проведению зачета

Оценка или зачет выставляются без опроса по результатам работы студента в течение триместра (для обучающихся по очной форме).

Для обучающихся по заочной форме проводится в заданный срок, согласно графику учебного процесса по билетам.

Методические рекомендации по подготовке и проведению экзамена

При подготовке к экзамену студенту необходимо:

- ознакомиться с предложенным списком вопросов;
- повторить теоретический материал дисциплины, используя материал лекций, практических занятий, учебников, учебных пособий;
- повторить основные понятия и термины;
- ответить на вопросы теста (если заданы).

В экзаменационном билете по дисциплине предлагается два задания в виде вопросов. Экзамен сдается в устной форме. Время на подготовку к экзамену 40 мин.

Методические указания по подготовке к тестированию

Успешное выполнение тестовых заданий является необходимым условием итоговой положительной оценки в соответствии с рейтинговой системой обучения. Выполнение тестовых заданий предоставляет студентам возможность самостоятельно контролировать уровень своих знаний, обнаруживать пробелы в знаниях и принимать меры по их ликвидации. Форма изложения тестовых заданий позволяет закрепить и восстановить в памяти пройденный материал. Для формирования заданий использована как закрытая, так и открытая форма. У студента есть возможность выбора правильного ответа или нескольких правильных ответов из числа предложенных вариантов. Для выполнения тестовых заданий студенты должны изучить лекционный материал по теме, соответствующие разделы учебников, учебных пособий и других источников.

Если какие-то вопросы вынесены преподавателем на самостоятельное изучение, следует обратиться к учебной литературе, рекомендованной преподавателем в качестве источника сведений. Также при подготовке к тестированию следует просмотреть конспект практических занятий и выделить в практические задания, относящиеся к данному разделу. Если задания на какие-то темы не были разобраны на занятиях (или решения которых оказались не понятными), следует обратиться к учебной литературе, рекомендованной преподавателем в качестве источника сведений. Полезно самостоятельно решить несколько типичных заданий по соответствующему разделу.

Методические указания по подготовке курсовой работы

Целью курсовой работы (проекта) является обогащение знаний студентов, обучение методам теоретического анализа явлений и закономерностей науки, выработку навыков применения теоретических знаний к комплексному решению профессиональных задач, использования справочной литературы, методов математической обработки экспериментальных данных, компьютерных технологий. Системой курсовых работ (проектов) студент подготавливается к выполнению дипломной работы (проекта).

В процессе выполнения курсовой работы (проекта) студентом должны решаться следующие задачи:

- обосновать актуальность выбранной темы, определить ее научную и практическую ценность;

- усовершенствовать свои базовые теоретические знания по выбранной теме в процессе изучения первоисточников;
- адекватно выбрать метод исследования и собрать необходимые данные для осуществления анализа;
- проанализировать собранные данные, используя соответствующие методы обработки и анализа информации;
- изучить основные международные и российские документы, регламентирующие сервисную деятельность предприятий социально-культурного сервиса и туризма;
- изучить требования, предъявляемые к проектированию сервисной деятельности соответствии с современными стандартами обслуживания и порядок обеспечения контроля безопасности и качества услуг;
- изучить использование инновационных технологий в сервисной деятельности сервисных предприятий;
- спроектировать сервисное предприятие в соответствии с заданием;
- на основе проведенного теоретического анализа и практического исследования сделать собственные выводы и разработать рекомендации по совершенствованию деятельности сервисных предприятий

Процесс выполнения курсовой работы студентом начинается с выбора темы. Это ответственный момент работы, поскольку от правильного выбора темы во многом зависит успех будущего исследования.

Минимальный объем курсовой работы – 30 печатных страниц формата А4. В количество страниц не включаются приложения. Оглавление является второй страницей; первая - титульный лист. В оглавлении последовательно перечисляются наименование глав, параграфов, а также указываются номера страниц, на которых они размещаются.

Основной задачей курсовой работы является изучение теоретических аспектов организации сервисной деятельности предприятия СКС и Т в соответствии с заданием. Примерная структура курсовой работы может выглядеть следующим образом:

Введение (5 % от объема работы). Во «Введении» студент должен четко отразить в указанной последовательности следующие положения:

- Обоснование актуальности и значимости темы курсовой работы;
- Формулировку цели и основных задач работы;
- Определение предмета и объекта исследования;
- Обоснование выбора методологической и методической основы исследования;
- Характеристику фактологической (эмпирической) базы курсовой работы;

Актуальность разрешаемой в данной работе проблемы определяет выбор темы. Актуальность может быть изложена с двух позиций: как на макроуровне, так и микроуровне.

Цель и задачи работы. Цель носит общий характер, является емкой по содержанию (но при этом формулируется кратко). Формулируется исходя из выбранной темы исследования.

Задачи конкретизируют цель работы, уточняя круг вопросов, которые студент ставит перед собой в своей курсовой работе. Обычно количество задач равно количеству параграфов работы.

Объектом исследования могут быть новые идеи и проблемы, возможные подходы к решению этих проблем и др.

Предмет исследования конкретное направление, выбранное студентом.

Методологической и методической основой курсовой работы должны послужить труды отечественных и зарубежных исследователей по кругу изучаемых проблем, нормативно-правовые акты (федеральные и конституционные законы, законы субъектов федерации, акты Президента и правительства РФ – указы и распоряжения, ведомственные нормативные акты, регулирующие деятельность и взаимоотношения субъектов рынка), статьи периодических научных и специализированных изданиях.

Фактологическую (эмпирическую) базу работы могут составить материалы Госкомитета России («Статистический ежегодник», «Россия в цифрах», «Статистическое обозрение», «Пресс – выпуски»), периодические издания. Следует указать используемые в работе методы анализа (системного анализа, экспертные методы, методы статистического анализа, социологические методы и др.).

Теоретическая и практическая значимость курсовой работы заключается в том, насколько сформулированные в ней выводы и предложения могут быть использованы при дальнейшей теоретической и практической разработке проблем.

Теоретическая часть (первая глава). В первой главе систематизируются теоретические основы всей работы, т.е. дается теоретическое обоснование последующих практических разработок. Она должна содержать анализ состояния изучаемой проблемы на основе обзора научной, научно-информационной, справочной литературы, декомпозицию основного изучаемого вопроса на подвопросы и анализа их взаимосвязи. Обязательным элементом являются предложения по решению исследуемой задаче, определение степени применимости новейших достижений отечественной и зарубежной науки. Представленный материал должен быть логически связан с целью исследования. В параграфах теоретической части необходимо отражать отдельные компоненты проблемы и завершать их 2-3 выводами.

Эмпирическая часть включает описание системы практического исследования, обоснование методов исследования, анализ результатов экспериментального исследования, схемы, графические и математические способы интерпретации полученных данных, выводы.

Все части курсовой работы должны быть связаны между собой таким образом, чтобы при переходе от одной части (главы) к другой, равно как и от одного параграфа к другому, текст был последовательным, логичным, без явных смысловых разрывов, т.е. содержание текста в одной части работы согласовывалось с предыдущей и подготавливало переход к последующему разделу. Рекомендуется также, чтобы все главы и параграфы работы были примерно соразмерными друг к другу, как по структуре деления, так и по объему (количеству страниц).

Заключение (10 % от объема работы) содержит выводы, подтверждающие или опровергающие первоначальные предположения (гипотезы), перспективы дальнейшего изучения, проблемы, связь с практикой.

Должно включать обобщенные, конкретно изложенные результаты исследования, а также предложения и рекомендации автора по совершенствованию исследуемой проблемы. Этот раздел курсовой работы предполагает, что студент, исходя из поставленных задач и проведенного им анализа, обобщает содержание всей работы.

При этом необходимо помнить, что выводы и рекомендации должны быть краткими, логично вытекающими из содержания работы и четкими, дающими полное и ясное представление о содержании, значимости, обоснованности и эффективности предлагаемых в работе решений. Выводы отражаются тезисно (по пунктам) и должны отражать мысли, вытекающие из теории вопроса, проведенного анализа и всех направлений совершенствования исследуемого объекта.

Список первоисточников курсовой работы должен состоять не менее чем из 20 наименований, и составляется по правилам библиографии. Список литературы включает в себя перечень всех источников, которые были использованы при выполнении курсовой работы и представляет собой одну из существенных частей курсовой работы, которая отражает самостоятельную творческую деятельность автора, и поэтому позволяет судить о степени фундаментальности проведенного студенческого исследования.

Приложение содержит весь фактический материал экспериментальных исследований (анкеты, схемы, карты, рисунки, ответы респондентов и т.д.).

В приложениях приводятся вспомогательные материалы, таблицы, анкеты, инструкции, иллюстрации и др. Рекомендуется располагать в порядке ссылок в тексте. В этот раздел курсовой работы следует относить вспомогательный материал, который при включении в основную часть работы будет лишь загромождать текст. В приложении можно дать таблицы, формы входных и выходных документов, инструктивные материалы, алгоритмы и программы решения на компьютере, инструкции, методики, промежуточные расчеты, иллюстрации вспомогательного характера, заполненные формы отчетности и других документов.

Текст работы выполняется на компьютере на стандартных листах формата А4. Рекомендуется использовать компьютерный текстовый редактор «Microsoft Word». При этом следует применить полуторный межстрочный интервал. Тип шрифта «Times New Roman». Высота шрифта должна быть 14 пунктов.

По всем четырем сторонам листа оставляются поля: размер левого поля –30 мм., правого – 10 мм., нижнего –20 мм., верхнего – 20 мм. Каждую страницу работы следует использовать полностью, пропуски допустимы только в конце глав.

Текст должен быть разделен на абзацы, каждый из которых включает самостоятельную мысль, состоящую из нескольких предложений. Абзац начинается с новой строки с отступлением от левого поля 10 мм. В тексте следует избегать повторов, сложных громоздких предложений.

Материал курсовой работы рекомендуется излагать от третьего лица ед. числа (автор предлагает) или первого лица множественного числа (по нашему мнению).

Каждая новая глава начинается с новой страницы. Это же правило относится к другим основным структурным частям работы: введению, заключению, списку литературы, приложениям. Параграфы разделяются интервалом в одну строку.

Страницы следует нумеровать арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту. Номер страницы ставится в центре сверху страницы.

Названия глав записываются прописными буквами симметрично тексту. Названия параграфов пишутся строчными буквами жирным шрифтом симметрично тексту.

Перенос слов на титульном листе и в заголовках по тексту не разрешается. На странице, где приводится заголовок, должно быть не менее 2-х строк последующего текста.

Цитаты, статистические данные и другие, заимствованные из литературных источников, материалы должны сопровождаться ссылками на первоисточники. Элементами библиографического описания источника являются фамилии авторов, наименование работы, сведения об издании и издательстве. При их записи следует особое внимание уделять правильной расстановке разделительных знаков.

Если в тексте работы представлены таблицы, то их нужно нумеровать. При этом следует учесть, что первая цифра нумерации таблицы (1) – номер главы, а вторая (2) – порядковый номер таблицы в главе. Над правым верхним углом таблицы помещают надпись «Таблица ...» с указанием ее порядкового номера без значка № перед цифрой и без точки после нее. При переносе таблицы на другую страницу названия ее граф следует повторить и над ней поместить слова «Продолжение таблицы...». Таблицы снабжают тематическими заголовками, которые располагают посередине

страницы и пишут с прописной буквы и без точки на конце. Название таблицы должно отвечать на вопросы ЧТО? ГДЕ? КОГДА? Не рекомендуется располагать две или несколько, таблиц одну за другой; их надо разделять текстом.

Все иллюстрации (схемы, диаграммы, графики) именуется рисунками. Рисунки нумеруются арабскими цифрами в пределах раздела. Номер рисунка состоит из номера раздела и порядкового номера рисунка, разделенных точкой. Например: Рис.1.3. (третий рисунок первого раздела).

Список использованных источников приводится в последовательности согласно ГОСТ 7.1.- 94. «Библиографическое

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для изучения дисциплины требуется:

- для проведения занятий лекционного типа: мультимедийный проектор, экран и ноутбук (обеспечение презентаций лекций)
- для проведения занятий семинарского типа: мультимедийный проектор, экран и ноутбук (обеспечение презентаций разработок студентов)
- для проведения промежуточной аттестации: учебная аудитория, учебная мебель.

10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (тьютора), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины обеспечивается:

- 1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:
 - присутствие тьютора, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
 - письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,
 - специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),
 - индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,
 - при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;
- 2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:
 - присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
 - обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
 - обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;
- 3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:
 - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются тьютору;
 - по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ) ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО
КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**
по дисциплине «Риск-менеджмент и антикризисное управление в сфере туризма»

1. Показатели и критерии оценки результатов освоения дисциплины

Результаты обучения (код и наименование)	Показатель оценивания	Критерии оценивания	Процедуры оценивания
Знает как применять свои ресурсы, знает их пределы (личностные, ситуативные, временные и т.д.), для успешного выполнения порученной работы.	Демонстрирует знания по применению своих ресурсов, знает их пределы (личностные, ситуативные, временные и т.д.), для успешного выполнения порученной работы.	Полнота знаний по применению своих ресурсов, знает их пределы (личностные, ситуативные, временные и т.д.), для успешного выполнения порученной работы.	Устный опрос Вопросы для обсуждения Тест 1, 2, 3 Экзамен
Знает важность планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.	Демонстрирует знание планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.	Полнота знаний по планированию перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.	Устный опрос Вопросы для обсуждения Тест 1, 2, 3 Экзамен
Умеет реализовать намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.	Демонстрирует умение реализовать намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.	Методическая грамотность использования умений реализовать намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда	Устный опрос Вопросы для обсуждения Тест 1, 2, 3 Решение кейсов Экзамен
Умеет критически оценить эффективность использования времени и других ресурсов при решения поставленных задач, а также относительно полученного результата	Демонстрирует умение критически оценивать эффективность использования времени и других ресурсов при решения поставленных задач, а также относительно полученного результата	Методическая грамотность использования умений критически оценивать эффективность использования времени и других ресурсов при решения поставленных задач, а также относительно полученного результата	Устный опрос Вопросы для обсуждения Тест 1, 2, 3 Решение кейсов Экзамен

Знает как определять цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса	Демонстрирует знания при определении цели и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса	Полнота знаний при определении цели и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса	Устный опрос Вопросы для обсуждения Тест 1, 2, 3 Экзамен
Умеет использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса	Демонстрирует умение использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса	Методическая грамотность использования основных методов и приемов планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса	Устный опрос Вопросы для обсуждения Тест 1, 2, 3 Решение кейсов Экзамен
Владеет навыками по осуществлению контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса.	Демонстрирует владение навыками по осуществлению контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса.	Адекватность методов выбора по осуществлению контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса.	Устный опрос Вопросы для обсуждения Тест 1, 2, 3 Решение кейсов Экзамен
Знает что такое оказание услуг в соответствии с заявленным качеством	Демонстрирует знание услуг в соответствии с заявленным качеством	Полнота знаний услуг в соответствии с заявленным качеством	Устный опрос Вопросы для обсуждения Тест 1, 2, 3
Умеет обеспечивать оказание услуг в соответствии с заявленным качеством	Демонстрирует умение обеспечивать оказание услуг в соответствии с заявленным качеством	Методическая грамотность обеспечения оказание услуг в соответствии с заявленным качеством	Устный опрос Вопросы для обсуждения Тест 1, 2, 3 Решение кейсов Экзамен
Владеет навыками по обеспечению оказания услуг в соответствии с заявленным качеством	Демонстрирует владение навыками по обеспечению оказания услуг в соответствии с заявленным качеством	Адекватность выбора методов обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством	Устный опрос Вопросы для обсуждения Тест 1, 2, 3 Решение кейсов Экзамен
Знает что такое маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов	Демонстрирует знание основ проведения маркетинговых исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов	Полнота знаний основ проведения маркетинговых исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов	Устный опрос Вопросы для обсуждения Тест 1, 2, 3 Экзамен
Умеет осуществлять маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов	Демонстрирует умение осуществлять маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов	Методическая грамотность осуществлять маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов	Устный опрос Вопросы для обсуждения Тест 1, 2, 3 Решение кейсов Экзамен

Владеет навыками по осуществлению маркетинговых исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов	Демонстрирует владение навыками по осуществлению маркетинговых исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов	Адекватность выбора методов осуществления маркетинговых исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов	Устный опрос Вопросы для обсуждения Тест 1, 2, 3 Решение кейсов Экзамен
Промежуточная аттестация			Зачет экзамен

2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания

2.1. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания в рамках текущего контроля успеваемости

Критерии оценивания типовых вопросов для устного опроса

С целью контроля и подготовки студентов к изучению новой темы вначале каждой практического занятия преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по выполненным заданиям предыдущей темы. Критерии оценки: – правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);

- полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);
- сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);
- логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе);
- использование дополнительного материала (обязательное условие);
- рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется затянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей студентов).

Оценка «отлично» ставится, если студент: 1) полно и аргументировано отвечает по содержанию задания; 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; 3) излагает материал последовательно и правильно.

Оценка «хорошо» ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но: 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «неудовлетворительно» отмечает такие недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

Критерии оценивания типовых кейс-заданий

Кейс-задача – проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы. Обучающийся самостоятельно формулирует цель, находит и собирает информацию, анализирует ее, выдвигает гипотезы, ищет варианты решения проблемы, формулирует выводы, обосновывает оптимальное решение ситуации. Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для разрешения данной проблемы путем решения нескольких задач. Позволяет оценивать уровень усвоения знаний, умений и готовность к трудовым действиям со способностью решать нетипичные профессиональные задачи.

Оценка	Критерии оценки
отлично	Кейс решен правильно, дано развернутое пояснение и обоснование сделанного заключения. Студент демонстрирует методологические и теоретические знания, свободно владеет научной терминологией. При разборе предложенной ситуации проявляет творческие способности, знание дополнительной литературы. Демонстрирует хорошие аналитические способности, способен при обосновании своего мнения свободно проводить аналогии между темами курса
хорошо	Кейс решен правильно, дано пояснение и обоснование сделанного заключения. Студент демонстрирует методологические и теоретические знания, свободно владеет научной терминологией. Демонстрирует хорошие аналитические способности, однако допускает некоторые неточности при оперировании научной терминологией.
удовлетворительно	Кейс решен правильно, пояснение и обоснование сделанного заключения было дано при активной помощи преподавателя. Имеет ограниченные теоретические знания, допускает существенные ошибки при установлении логических взаимосвязей, допускает ошибки при использовании научной терминологии.
неудовлетворительно	Кейс решен неправильно, обсуждение и помощь преподавателя не привели к правильному заключению. Обнаруживает неспособность к построению самостоятельных заключений. Имеет слабые теоретические знания, не использует научную терминологию.

Критерии оценки типовых тестовых заданий

Тест - система стандартизированных заданий, позволяющая процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося. являются простейшей форма контроля, направленная на проверку владения терминологическим аппаратом, современными информационными технологиями и конкретными знаниями в области фундаментальных и прикладных дисциплин. Тест состоит из небольшого количества элементарных задач; может предоставлять возможность выбора из перечня ответов; занимает часть учебного занятия (10–30 минут); правильные решения разбираются на том же или следующем занятии; частота тестирования определяется преподавателем

Менее 50% - «неудовлетворительно»

51-60% – «удовлетворительно»

61-80% – «хорошо»

81-100% – «отлично»

2.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания в рамках промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация - зачет

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета.

Зачет выставляется по результатам текущего контроля успеваемости.

По очной форме обучения зачет выставляется после последнего занятия семинарского типа в триместре.

По заочной форме обучения зачет выставляется в специально отведенное расписанием сессии время. При этом во время зачета преподаватель проверяет выполненные студентами задания, а также задает дополнительные и уточняющие вопросы. На аттестацию каждого студента отводится 0,3 академических часа (около 14 минут).

Промежуточная аттестация - экзамен

Экзамен – это форма промежуточной аттестации по дисциплине, задачей которой является комплексная оценка уровней достижения планируемых результатов обучения по дисциплине.

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя: собеседование преподавателя со студентами по вопросу экзаменационного билета.

Билет к экзамену содержит 2 вопроса из перечня вопросов.

Вопросы к экзамену доводятся до сведения студентов заранее.

При подготовке к ответу пользование учебниками, учебно-методическими пособиями, средствами связи и электронными ресурсами на любых носителях запрещено.

Время на подготовку ответа – до 30 минут.

По истечении времени подготовки ответа, студент отвечает на вопросы экзаменационного билета. На ответ студента по каждому вопросу билета отводится, как правило, 3-5 минут.

После ответа студента преподаватель может задать дополнительные (уточняющие) вопросы или решение практико-ориентированных заданий в пределах предметной области экзаменационного задания.

После окончания ответа преподаватель объявляет обучающемуся оценку по результатам экзамена, а также вносит эту оценку в экзаменационную ведомость, зачетную книжку.

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося определяется оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Критерии оценивания курсовой работы

Оценка выставляется с учетом качества выполненной работы и результатов защиты и выставляется в зачетную книжку, а затем, в дальнейшем, с выпиской прилагается к диплому. Студенты, не написавшие курсовую работу, считаются имеющими академическую задолженность.

«Отлично» - ставится за работу, в которой показаны отличные знания и понимание как теоретического, так и фактического материала, нормативно-правовой базы: умение обобщать и делать выводы; твердое знание государственно-правовых понятий и категорий, их адекватное употребление; ясная логика изложения; грамотность и выразительность письменной речи. Студент на защите показывает знание материала, овладение темой.

«Хорошо» - ставится за работу, в которой продемонстрировано хорошее знание материала, но при этом в той или иной степени упущены некоторые аспекты; изложение материала несистематизированное и не последовательное; выводы недостаточно обоснованы; допущены отдельные незначительные ошибки в определениях. На защите студент владеет материалом, но не всегда может связать разделы, иногда путается в определениях.

«Удовлетворительно» - ставится за работу, в которой имеются существенные пробелы в теоретических знаниях, определениях правовых источников; изложение несистематизированное, неаргументированное, содержит серьезные ошибки в выводах и определениях. Путается в материалах работы.

Во всех 3-х случаях правильно оформлен научно-справочный материал, список литературы и нормативных актов. Выдержана структура работы, материал соответствует названию разделов.

«Неудовлетворительно» - ставится за работу, во время защиты которой не раскрыты поставленные вопросы; проявлено незнание основных теоретических понятий, неосознанность и непонимание сути излагаемого материала. Неправильно оформлен научно-справочный материал, список литературы; работа не структурирована, выводы не соответствуют поставленным задачам.

Промежуточная аттестация как правило осуществляется в конце триместра и может завершать изучение как отдельной дисциплины, так и ее раздела. Промежуточная аттестация помогает оценить более крупные совокупности знаний и умений, в некоторых случаях – даже формирование определенных профессиональных компетенций

Экзамен проводится в устной форме по расписанию экзаменационной сессии, указанной в графике учебного процесса на учебный год

Вопросы к экзамену доводятся до сведения студентов заранее. Билет к экзамену содержит 2 вопроса

При подготовке к ответу пользование учебниками, учебно-методическими пособиями, средствами связи и электронными ресурсами на любых носителях запрещено.

Время на подготовку ответа – от 30 до 40 минут.

По истечении времени подготовки ответа, студент отвечает на вопросы экзаменационного билета. На ответ студента по каждому вопросу билета отводится, как правило, 3-5 минут.

После ответа студента преподаватель может задать 1-3 дополнительных (уточняющих) вопросов в пределах предметной области экзаменационного задания.

После окончания ответа преподаватель объявляет обучающемуся оценку по результатам экзамена, а также вносит эту оценку в экзаменационную ведомость, зачетную книжку.

Перечень вопросов к экзамену, а также критерии и шкала оценки приведены в п. 3. Фонда оценочных средств

3. Типовые контрольные задания

3.1. Перечень типовых тестовых заданий

Тест №1

Вопрос 1. Основными элементами процесса коммуникации выступают:

- 1) отправитель;
- 2) сообщение;
- 3) получатель;

- 4) каналы передачи информации;
- 5) кодирование.

Ответ: 1,2,3,4.

Вопрос 2. Какое из приведенных ниже утверждений верно:

- 1) коммуникация состоялась, если коммуникатор отправил сообщение;
- 2) коммуникация состоялась, если получатель получил, понял и принял сообщение;
- 3) коммуникация состоялась, если получатель декодировал сообщение;
- 4) коммуникация состоялась, если отправитель передал сообщение?

Ответ: 2.

Вопрос 3. Что делает процесс коммуникации двусторонним:

- 1) наличие получателя;
- 2) полученное сообщение;
- 3) декодирование сообщения;
- 4) обратная связь;
- 5) передача сообщения.

Ответ: 4.

Вопрос 4. Важнейшими характеристиками обратной связи являются:

- 1) направленность на помощь работнику;
- 2) понятность;
- 3) своевременность;
- 4) полезность;
- 5) достоверность.

Ответ: все.

Вопрос 5. Если руководители подразделений обеспечивают регулярную обратную связь с подчиненными и прислушиваются к их мнению, то это может привести к тому, что:

- 1) подчиненные «погрязнут» в обсуждении заданий и затянут их выполнение;
- 2) подчиненные будут работать производительнее, но не будут удовлетворены работой;
- 3) подчиненные будут удовлетворены работой, но будут работать «спустя рукава»;
- 4) подчиненные будут удовлетворены работой и повысят производительность труда и качество выполнения заданий;
- 5) руководитель в конечном счете пойдет на поводу у подчиненных.

Ответ: 4.

Вопрос 6. Подчиненный утаил информацию, боясь рассердить руководителя. Это пример того, что зависимые сотрудники:

- 1) хотят произвести хорошее впечатление на руководителя;
- 2) работают более производительнее;
- 3) озабочены в основном тем, чтобы угодить своему руководителю, и не думают об улучшении работы подразделения;
- 4) рвутся в руководители сами, чтобы стать независимыми и обезопасить себя;
- 5) в конечном итоге «подсидят» руководителя и займут его место.

Ответы: 1,3.

Вопрос 7. Критериями классификации коммуникаций в организации выступают:

- 1) каналы общения;
- 2) мотивы коммуникации;
- 3) средства коммуникации;
- 4) реальность осуществления коммуникаций;
- 5) пространственное расположение каналов;
- 6) тип коммуникационной сети.

Ответы: 1, 3, 5.

Вопрос 8. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

- 1) жестов;
- 2) определенного темпа речи;
- 3) установления определенной дистанции между общающимися;
- 4) устной речи;
- 5) похлопываний по плечу;
- 6) информационных технологий.

Ответ: 4.

Вопрос 9. Невербальными средствами общения являются:

- 1) рукопожатие;
- 2) походка;
- 3) телефон;
- 4) взгляд;
- 5) электронная почта.

Ответы: 1, 2, 4.

Вопрос 10. Кинетическими средствами невербального общения выступают:

- 1) устная речь;
- 2) мимика;
- 3) рукопожатие;
- 4) поза;
- 5) покашливание.

Ответы: 2, 4.

Вопрос 11. Определите, какое из предложенных выражений лица (рис. 6.1) определяют названные ниже эмоциональные состояния:

- 1) скепсис;
- 2) сильная злость;
- 3) бурная радость;
- 4) враждебность;
- 5) безразличие.

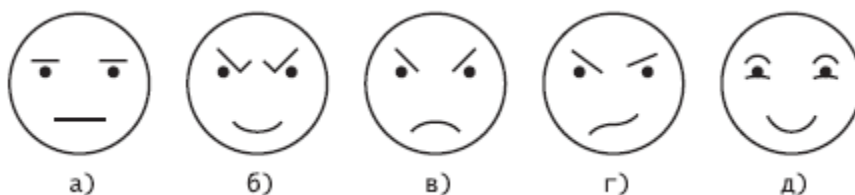


Рис. Выражение лица и эмоциональное состояние

Ответы: 1 – г); 2 – в); 3 – д); 4 – б); 5 – а).

Вопрос 12. Просодическими средствами невербального общения выступают:

- 1) интонация;
- 2) жесты;
- 3) плач;
- 4) дистанция между общающимися;
- 5) громкость голоса.

Ответы: 1, 5.

Вопрос 13. Экстралингвистическими средствами невербального общения являются:

- 1) покашливание;
- 2) тембр голоса;
- 3) смех;
- 4) паузы;
- 5) пантомимика.

Ответы: 1, 3, 4.

Вопрос 14. Тактильными средствами невербального общения выступают:

- 1) жесты;
- 2) рукопожатие;
- 3) направление взгляда;
- 4) вздохи;
- 5) поцелуй.

Ответы: 2, 5.

Вопрос 15. Проксемическими характеристиками невербального общения являются:

- 1) угол общения партнеров;
- 2) телефон;
- 3) мимика;
- 4) дистанция между общающимися;
- 5) похлопывание по спине.

Ответы: 1, 4.

Вопрос 16. Какие позиции при общении отражают следующие рисунки (рис. 6.2)?

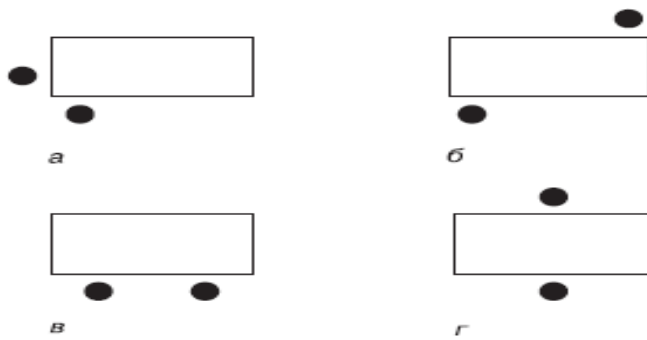


Рис. Позиции при общении

Ответы:

- а) позиция, характерная для людей, занятых дружеской беседой;
- б) независимая позиция;
- в) общение при деловом взаимодействии;
- г) конкурирующе-оборонительная позиция.

Вопрос 17. Какой из перечисленных ниже видов коммуникаций называется «виноградной лозой»:

- 1) формальные коммуникации;
- 2) неформальные коммуникации;
- 3) вертикальные коммуникации;
- 4) диагональные коммуникации;
- 5) коммуникации, осуществляемые с помощью технических средств и информационных технологий?

Ответ: 2.

Вопрос 18. Решение может быть принято раньше, чем выслушаны все члены группы. Это может привести к:

- 1) незаинтересованности членов группы в выполнении принятого решения;
- 2) поддержке членами группы мнения руководителя;
- 3) скрытому «саботажу» в процессе выполнения решения;
- 4) экономии времени;
- 5) повышению сплоченности группы.

Ответы: 1, 3, 4.

Вопрос 19. На пути эффективных коммуникаций встречаются следующие барьеры:

- 1) экономические;
- 2) физические;
- 3) временные;
- 4) юридические;
- 5) культурные.

Ответы: 2, 3, 5.

Вопрос 20. Для совместного решения сложных проблем всеми членами группы может быть использована следующая коммуникационная сеть:

- 1) «цепочка»;
- 2) «всеканальная»;
- 3) «шпора»;
- 4) «круг»;
- 5) «колесо».

Ответ: 2.

Вопрос 21. Укажите, в каких коммуникационных сетях трудно организовать неформальный канал общения:

- 1) «колесо»;
- 2) «вертушка»;
- 3) «шпора»;
- 4) «круг»;
- 5) «игрек».

Ответы: 1, 3, 5.

Вопрос 22. Для решения простых проблем в группе могут быть использованы следующие типы коммуникационных сетей:

- 1) «вертушка»;
- 2) «шпора»;
- 3) «цепочка»;
- 4) «игрек»;
- 5) «всеканальная».

Ответы: 2, 3, 4.

Вопрос 23. Определите, в какой из коммуникационных сетей формальное лидерство разделено или полностью отсутствует:

- 1) «колесо»;
- 2) «игрек»;
- 3) «всеканальная»;
- 4) «вертушка»;
- 5) «круг».

Ответ: 3.

Вопрос 24. Какие типы коммуникационных сетей отражают схемы, приведенные на рис. ?

Ответ:

- а) «колесо»;
- б) «шпора»;
- в) «вертушка»;
- г) «круг»;
- д) «всеканальная»;
- е) «игрек».

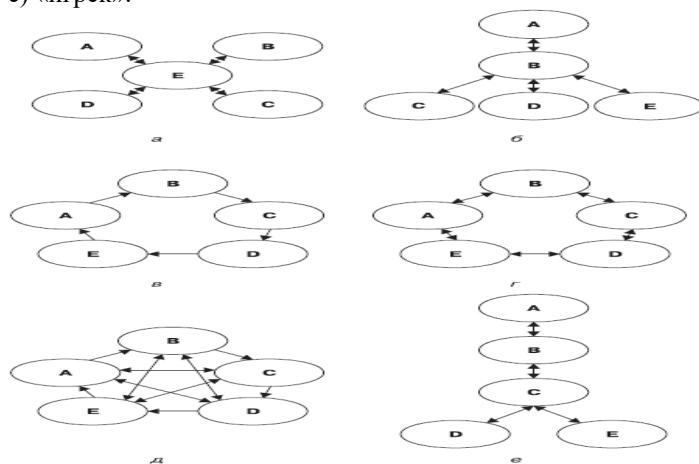


Рис. Типы коммуникационных сетей

Тест №2

1. Сколько ключевых принципов системного управления качеством (TQM) устанавливают Международные стандарты ИСО 9000?

- 1) три;
- 2) пять;
- 3) восемь.

2. Важными требованиями качества услуг являются:

- 1) требования безопасности;
- 2) требования точности и своевременности исполнения;
- 3) требования типичности для данной конкретной территории.

3. Стандарт ISO 9001:2000 устанавливает требования к:

- 1) системе менеджмента качества;
- 2) качеству продукции;
- 3) качеству услуг.

4. Базовые концепции всеобщего управления качеством акцентируют внимание на:

- 1) результат процесса;
- 2) потребителя;
- 3) процесс;
- 4) личность

5. Предполагает ли Всеобщее управление качеством повышение интенсивности работы:

- 1) да;
- 2) нет

6. Согласно концепции TQM в работе с поставщиками следует:

- 1) стремиться, чтобы поставщиков сырья и материалов, должно быть как можно больше, чтобы обеспечить выбор сырья и материалов высокого качества по приемлемой цене;
- 2) минимизировать количество поставщиков;
- 3) работать с поставщиками на долгосрочной основе.

7. Работу по улучшению качества осуществляют:

- 1) специалисты фирмы, работающие в специально сформированной команде;
 - 2) все без исключения работники фирмы;
 - 3) сотрудники отдела качества.
8. Согласно TQM «внутренним потребителем» называют:
- 1) Работников предприятия, потребляющих продукцию и услуги других работников своего предприятия
 - 2) Постоянных потребителей (клиентов)
3. Нет правильного ответа
9. Согласно постулатам Э. Деминга предпочтение отдается виду контроля:
- 1) Сплошному
 - 2). Выборочному
10. Правильно ли это утверждение, что согласно постулатам Э. Деминга следует управлять процессом, а не контролировать результат.
1. Да
 2. Нет
 3. Нет правильного ответа
11. Новая редакция стандартов серии ISO 9000, базирующихся на философии и принципах TQM, была издана в ... году:
1. 1987
 2. 1996
 3. 2000
 4. 2002
12. История применения систем качества в СССР начинается с:
1. 20-х годов 20 века
 2. 50-х годов 20 века
 3. 70-х годов 20 века
 4. 90-х годов 20 века
13. Петля (спираль) качества - это
1. Любой документ о соответствии продукта требуемому качеству.
 2. Совокупность планируемых и осуществляемых операций для создания определенных требований к качеству.
 3. Это программа, регламентирующая конкретные меры в области качества и распределения ресурсов.
 4. Концептуальная модель взаимосвязанных видов деятельности, влияющих на качество на различных стадиях от определения потребностей до оценки их удовлетворения.
14. Система качества – это:
1. Деятельность по подтверждению соответствия продукции определенным стандартам, техническим условиям и выдача соответствующих документов.
 2. Совокупность организационной структуры, обеспечивающей осуществление общего руководства качеством.
 3. Система, обеспечивающая аккредитацию организации.
 4. Документ, в котором указано оптимальное качество на основе консенсуса производителя и потребителя.
15. Успех японцев в высоком качестве продукции заключается в:
1. Создании кружков качества.
 2. Широком использовании статистических методов при изучении качества.
 3. Системе обучения и поощрений персонала.
 4. Должной связи с потребителями и поставщиками
16. Основное в системе Тейлора по управлению качеством:
1. Изучение процесса труда с целью проектирования наиболее рациональных приемов и действий.
 2. Отбор и обучение людей рациональным приемам труда с целью выбора эталонного работника.
 3. Определение трудового задания с целью разработки предложений по экономическому стимулированию работников
 4. Удовлетворение требований потребителей и своих служащих.
17. Качество фирмы - это:
1. Статистика + приемочный контроль.
 2. Аудит потребителя + сертификация продукции.
 3. Тотальное обучение системе качества.
 4. Мотивация к всеобщему менеджменту качества, удовлетворение потребностей наемных работников, поставщиков и потребителей.
18. Система тотального менеджмента качества - это
1. Система мер, обеспечивающая уверенность у потребителя в качестве продукции.
 2. Система управления качеством на фирме.
 3. Контроль качества получения готового изделия от проверки качества сырья, входящих материалов до отгрузки потребителю.
 4. Удовлетворение требований потребителей и своих служащих.
 5. Все ответы верны

Тест №3

1. Главное в концепции управления Ф.Тейлора:
 - 1) максимальная специализация
 - 2) вознаграждение за производство
 - 3) организация труда объекта управления
2. Ресурсы предприятия – это:
 - 1) технические ресурсы
 - 2) внешние ресурсы
 - 3) кадровые ресурсы
 - 4) финансовые ресурсы
3. Представители классической школы менеджмента.
 - 1) Э.Мэйо
 - 2) Д.Муни
 - 3) М.Вебер
 - 4) Р.Лайкерт
 - 5) А.Файоль
4. Представители поведенческой школы менеджмента.
 - 1) Р.Лайкерт
 - 2) М.П.Фаллет
 - 3) А.Маслоу
 - 4) Ф.Герцберг
5. Графические методы управления разработал
 - 1) Ф.Т.Тейлор
 - 2) Г.Ганг
 - 3) М.Вебер
 - 4) Р.А.Акоф
6. А.Файоль выделил управленческие функции (расставить по порядку):
 - 1) предвидение
 - 2) контроль
 - 3) планирование
 - 4) координация
 - 5) организация
7. Типы власти по М.Веберу
 - 1) авторитарный
 - 2) харизматический
 - 3) рационально-легальный
 - 4) традиционный
8. Представители школы человеческих отношений обусловили развитие новых поведенческих наук:
 - 1) социальной психологии
 - 2) социологии
 - 3) эргономики
 - 4) клинической психологии
9. Результат труда процесса управления – это:
 - 1) цели
 - 2) задачи
 - 3) управленческие решения
10. В структуре системы управления выделяют подсистемы:
 - 1) управляющую
 - 2) связующую
 - 3) управляемую
11. Научные подходы к менеджменту второй половины XX века:
 - 1) ситуационный
 - 2) поведенческий
 - 3) количественный
 - 4) инновационный
 - 5) теория успеха
12. Разновидности менеджмента:
 - 1) деловой менеджмент
 - 2) менеджмент персонала
 - 3) активный менеджмент
 - 4) эккаунтинг менеджмент
13. Управление включает в себя (расставить по порядку):
 - 1) анализ информации, выработка и принятие решений

- 2) организация выполнения
 - 3) получение и оценка необходимой информации
 - 4) вознаграждение или наказание исполнителей
 - 5) контроль полученных результатов
14. Управленческие цели должны быть:
- 1) реальными
 - 2) жесткими
 - 3) гибкими
 - 4) непроверяемыми
 - 5) проверяемыми
15. Управленческие цели классифицируются **по уровню**:
- 1) конкурирующие
 - 2) миссия
 - 3) простые
 - 4) общие
 - 5) специфические
16. Управленческая стратегия – это:
- 1) оперативное управление
 - 2) общая концепция достижения главных целей
 - 3) решение проблем
 - 4) распределение ресурсов
17. Стратегия включает в себя элементы:
- 1) систему целей
 - 2) материальные условия
 - 3) правила
 - 4) внешние условия
 - 5) приоритеты
18. Текущее планирование – это планирование на срок:
- 1) до одного года
 - 2) до двух лет
 - 3) до пяти лет
19. Менеджер – это:
- 1) специально подготовленный профессиональный управляющий
 - 2) специалист в определенной области
20. Что такое управленческие полномочия
- 1) разрешения
 - 2) запреты
 - 3) совокупность официально предоставленных прав и обязанностей
21. Типы управленческих структур:
- 1) линейная
 - 2) штабная
 - 3) линейно-штабная
 - 4) коллективная
22. Признаки коллектива:
- 1) схожие цели у членов группы
 - 2) наличие общей цели
 - 3) одинаковые функции
 - 4) психологическое признание членами группы друг друга
23. Разновидности коллектива по составу:
- 1) гомогенные
 - 2) временные
 - 3) постоянные
 - 4) гетерогенные
24. Что такое конформизм?
- 1) свобода принятия решения
 - 2) безоговорочное признание членами коллектива существующего порядка вещей
 - 3) групповое единомыслие
 - 4) противоречие
25. Функции современных руководителей:
- 1) стратегическая
 - 2) экспертно-инновационная
 - 3) информационная
 - 4) административная

26. Типы пассивных руководителей:
 - 1) мастера
 - 2) интеграторы
 - 3) игроки
 - 4) открытые руководители
27. Типы активных руководителей:
 - 1) «борцы с джунглями»
 - 2) люди компании
 - 3) интеграторы
 - 4) игроки
28. Стили руководителей:
 - 1) авторитарный
 - 2) гуманистический
 - 3) демократический
29. Персонал организации - это:
 - 1) официально работающие сотрудники
 - 2) полный личный состав наемных работников организации
 - 3) личный состав наемных работников включая руководителя
30. Категории персонала:
 - 1) компетентные работники
 - 2) рабочие
 - 3) вспомогательные служащие
 - 4) служащие
31. К внутренней среде организации относят:
 - 1) разделение труда
 - 2) деловое окружение
 - 3) организационный порядок
 - 4) демография
32. К внешней среде организации относят:
 - 1) персонал
 - 2) корпоративная среда
 - 3) макросреда
 - 4) микросреда
33. Разновидности организаций:
 - 1) формальные
 - 2) неформальные
 - 3) стратегические
34. Что такое организационная структура?:
 - 1) внутренняя организация
 - 2) упорядоченная совокупность взаимосвязанных подразделений организации
 - 3) внешняя организация
35. Виды жестких организационных структур:
 - 1) функциональная
 - 2) матричная
 - 3) дивизиональная
36. Виды гибких организационных структур:
 - 1) программно-целевая
 - 2) дивизиональная
 - 3) фрагментарная
37. Основной принцип стратегии
 - 1) «производить то, что будет куплено»
 - 2) «продавать то, что произведено»
38. Для чего нужна стратегия?
 - 1) для составления маршрута к достижению желаемых результатов
 - 2) организация производства с целью получения дохода.
 - 3) помогает сфокусировать свои действия и энергию на конкретных результатах.
39. Стратегия может разрабатываться в различных формах:
 - 1) стратегия – как отчет о деятельности
 - 2) стратегия – как уловка или маневр
 - 3) стратегия как план достижения некоторых целей
40. Конкурентоспособность предприятия – это
 - 1) деятельность предприятия, направленная на достижение целей
 - 2) имидж предприятия

- 3) способность вести успешную конкурентную борьбу, противостоять ей
- 41 Основные этапы стратегического управления: (расставить по порядку)
- 1) управленческое обследование сильных и слабых сторон – (SWOD – анализ)
 - 2) разработка целей с учетом SMART - принципа
 - 3) анализ стратегических альтернатив
 - 4) определение миссии
 - 5) анализ внешней среды
 - 6) оценка и реализация стратегии
 - 7) выбор стратегии
- 42 Этапы функции организовывания (расставить по порядку)
- 1) координация работы
 - 2) группировка задач в логические блоки
 - 3) распределение работы
- 43 Ответственность - это
- 1) правильное выполнение задания
 - 2) обязательство выполнять поставленные задачи и отвечать за их удовлетворительное решение
 - 3) качество исполнения задания
- 44 Полномочия – это:
- 1) доверие к персоналу
 - 2) задачи и управленческие решения
 - 3) ограниченное право использовать ресурсы организации для выполнения определенных задач
- 45 Делегирование полномочий – это:
- 1) передача задач и полномочий лицу, которое принимает на себя ответственность за выполнение
 - 2) доверие лицам, осуществляющим отдельные задания

3.2. Типовые кейс-задания

Кейс 1

«Организация структур управления»

Отели-филиалы располагаются в различных областях России. Дирекция компании расположена в Санкт-Петербурге. Компания первоначально действовала как матричная организация: менеджер каждого отеля подчинялся менеджеру по России и по области. Однако эта структура показала, что у нее много слабых мест.

Задача:

Каким образом изменить организационную структуру управления, чтобы повысить эффективность деятельности компании?

Кейс 2

«Сопrotивления переменам»

Вас только что приняли на работу в качестве помощника менеджера в старый престижный, но очень загруженный ресторан. На все Ваши предложения о внесении перемен служащие отвечают: «Мы так делали всегда». Они просто не знают, что какие-то вопросы можно решать по-другому.

Задача:

Как Вам следует действовать в этой ситуации?

Кейс 3

«Мотивация и демотивация»

В офисе рекламной компании назрела конфликтная ситуация между подчиненными и руководством. Несколько сотрудников обвинили администрацию компании в том, что всем назначают одинаковую заработную плату вне зависимости от вклада каждого работника.

Задачи:

1. Какие теории мотивации необходимо изучить руководству для правильного понимания данной проблемы?
2. Каким образом можно убедиться в справедливости выводов сотрудников?

Кейс 4

«Трудности с сотрудничеством»

Старшая горничная отеля М. жалуется на свою подчиненную Т., горничную, которая уже давно работает в отеле. Вы, как менеджер по персоналу, обязаны провести работу с Т., нередко игнорирующую указания своего руководителя.

Т. Утверждает, что ей не нравится М., и даже после разговора с вами она отказывается работать с ним.

Но у нее не складываются отношения не только с начальником. В документах, которые пришли из кафетерия для служащих, сказано, что она и с коллегами не очень общительна.

Задача:

Вы менеджер по персоналу. Как вы поступите в данном случае.

3.3. Перечень типовых вопросов к устному опросу по разделу 1

1. Менеджмент как отрасль научного знания. Основные понятия теории управления
2. Общее и различное в содержании понятий «менеджмент» и «управление»
3. История развития представлений об управлении
4. Классификация учений о менеджменте
5. Школа научного управления Ф.Тейлора
6. Административная школа управления (А.Файоль, М.Вебер)
7. Зарождение и развитие школы человеческих отношений (А.Маслоу, Э.Мэйо)
8. Системный, ситуационный и процессный подход в менеджменте
9. Современная модель менеджера
10. Основы планирования как функции управления
11. Основы организационного проектирования в сфере сервиса
11. Организация контактной зоны предприятий сервиса
12. Сущность процесса мотивации в менеджменте
13. Процессуальные теории мотивации
14. Содержательные теории мотивации
15. Сущность стратегического управления
16. Стратегические элементы сервисного менеджмента
17. Методы управления (принудительные)
18. Методы управления (побудительные)
19. Методы управления (убедительные)
20. Контроль как функция управления

Перечень вопросов к экзамену

1. Модель принятия управленческих решений на предприятиях сервиса
2. Методы принятия управленческих решений
3. Задачи принятия управленческих решений.
4. Принятие управленческих решений с учетом требований потребителя
5. Понятие коммуникации в организации
6. Коммуникации и виды связей в организации
7. Этапы коммуникационного процесса
8. Коммуникационные сети
9. Коммуникационные технологии в межличностном общении
10. Производственные процессы в контактной зоне
11. Производственный цикл выполнения услуг
12. Деятельность предприятия сервиса с учетом требований потребителя
13. Структура процесса оказания услуги.
14. Производственный цикл выполнения услуг.
15. Функции управления предприятием сервиса
16. Оценка качества сервисного предприятия
17. Понятие качества услуг
18. Системный подход к управлению качеством услуг.
19. Управление персоналом в клиентоориентированной организации
20. Значимость персонала как главного ресурса в компании сервиса
21. Цели управления персоналом
22. Основные функции управления персоналом
23. Конфликты: типы и причины
24. Способы урегулирования и разрешения конфликтов
25. Методы разрешения конфликтов
26. Взаимодействие человека и группы.
27. Повышение эффективности формальных групп.
28. Сущность и функции кадрового менеджмента.

Критерии и шкала оценки промежуточной аттестации - зачета

Оценка «зачтено» ставится, если студент получил оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и/или «зачтено» за 80% и более семинаров и практических работ.

Оценка «не зачтено» ставится, если студент получил оценки «неудовлетворительно» и/или «зачтено» за менее чем 80% семинаров и практических работ.

Критерии и шкала оценки экзамена по дисциплине

Оценка	Характеристики ответа студента
Отлично	- студент глубоко и всесторонне усвоил программный материал;

	<ul style="list-style-type: none"> - уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает; - опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно - привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью экономиста; - умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи; - делает выводы и обобщения; - свободно владеет системой экономических понятий.
Хорошо	<ul style="list-style-type: none"> - студент твердо усвоил программный материал, грамотно и по существу излагает его, опираясь на знания основной литературы; - не допускает существенных неточностей; - увязывает усвоенные знания с практической деятельностью экономиста; - аргументирует научные положения; - делает выводы и обобщения; - владеет системой экономических понятий.
Удовлетворительно	<ul style="list-style-type: none"> - студент усвоил только основной программный материал, по существу излагает его, опираясь на знания только основной литературы; - допускает несущественные ошибки и неточности; - испытывает затруднения в практическом применении финансовых знаний; - слабо аргументирует научные положения; - затрудняется в формулировании выводов и обобщений; - частично владеет системой экономических понятий.
Неудовлетворительно	<ul style="list-style-type: none"> - студент не усвоил значительной части программного материала; - допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении финансовых проблем; - испытывает трудности в практическом применении знаний; - не может аргументировать научные положения; - не формулирует выводов и обобщений;

