

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

Утверждаю
Декан СПФ

Т.В. Пошгарева
«19» мая 2023 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Инновационный менеджмент в туристской индустрии

Направление подготовки 43.04.02 Туризм

Направленность (профиль) программы: Управление туристской деятельностью

Квалификация выпускника: Магистр

Форма обучения: очная, заочная

Год начала подготовки – 2023

Разработана

Канд. филос. наук, доцент, доцент кафедры СТ
Т.В. Вергун

Согласована

зав. кафедрой СТ
Т.В. Вергун

Рекомендована

на заседании кафедры СТ

от «19» мая 2023 г.

протокол № 10

Зав. кафедрой

Т.В. Вергун

Одобрена

на заседании учебно-методической

комиссии СПФ

от «19» мая 2023 г.

протокол № 9

Председатель УМК

Т.В. Пошгарева

Ставрополь, 2023 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	3
5. Содержание и структура дисциплины	4
5.1. Содержание дисциплины	4
5.2. Структура дисциплины	6
5.3. Занятия семинарского типа	7
5.4. Курсовой проект (курсовая работа, расчетно-графическая работа, реферат, контрольная работа)	7
5.5. Самостоятельная работа	8
6. Образовательные технологии	8
7. Фонд оценочных средств (оценочные материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	9
8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	9
8.1. Основная литература	9
8.2. Дополнительная литература	9
8.3. Программное обеспечение	9
8.4. Профессиональные базы данных	9
8.5. Информационные справочные системы	9
8.6. Интернет-ресурсы	9
8.7. Методические указания по освоению дисциплины	9
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины	12
10. Особенности освоения дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья	12
Приложение	14
Дополнения и изменения к рабочей программе	

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины Инновационный менеджмент в туристской индустрии являются формирование у магистрантов компетенций в области инновационных аспектов менеджмента в туристской индустрии.

Задачи дисциплины:

- формирование комплексных знаний и практических навыков в области инновационных принципов и методов управления в туристской индустрии;
- формирование знаний инновационных стратегий в организации деятельности;
- умение использовать новые туристские ресурсы для создания инновационного продукта;
- умение устанавливать риски, связанные с инновациями;
- умение применять новые информационные технологии и программы;
- овладение инновационными методами продвижения туристского продукта;
- овладение инновационными методами управления спросом.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина Б.1.ДВ.3 Инновационный менеджмент в туристской индустрии относится к Блоку 1, Дисциплины (модули) Часть, формируемая участниками образовательных отношений, - элективные дисциплины (модули).

Предшествующие дисциплины (курсы, модули практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули практики)
-	Прогнозирование и бизнес-планирование туристской деятельности Программно-целевые методы планирования и управления Организационно-управленческая практика

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции (код компетенции, уровень)	Планируемые результаты обучения на данном этапе формирования компетенции
ПК-2. Способен управлять процессом бизнес-планирования, по созданию новых, реконструкции, реновации и модернизации существующих предприятий сферы туризма	Знает как использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы туризма
	Умеет использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы туризма
	Владет навыками использования основных методов и приемов планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы туризма

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общий объем дисциплины составляет 3 зачетных единиц, 108 академических часов.

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Триместры
		2
Контактная работа (всего)	22,5	22,5
в том числе:		
1) занятия лекционного типа (ЛК)	10	10
из них		
– лекции	10	10
2) занятия семинарского типа (ПЗ)	10	10
из них		
– семинары (С)		
– практические занятия (ПР)	10	10
– лабораторные работы (ЛР)		
3) групповые консультации	2	2
4) индивидуальная работа		
5) промежуточная аттестация	0,5	0,5

Самостоятельная работа (всего) (СР)	85,5	85,5
в том числе:		
Курсовой проект (работа)		
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.)	59	59
Подготовка к аттестации	26,5	26,5
Общий объем, час	108	108
Форма промежуточной аттестации		экзамен

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Триместры
		2
Контактная работа (всего)	8,5	8,5
в том числе:		
1) занятия лекционного типа (ЛК)	4	4
из них		
– лекции	4	4
2) занятия семинарского типа (ПЗ)	4	4
из них		
– семинары (С)		
– практические занятия (ПР)	4	4
– лабораторные работы (ЛР)		
3) групповые консультации		
4) индивидуальная работа		
5) промежуточная аттестация	0,5	0,5
Самостоятельная работа (всего) (СР)	99,5	99,5
в том числе:		
Курсовой проект (работа)		
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.)	91	91
Подготовка к аттестации	8,5	8,5
Общий объем, час	108	108
Форма промежуточной аттестации		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 туризме	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 туризма	Сущность планирования. Принципы и методы планирования. Типы внутрифирменного планирования. Система планов организации.
4	Организация как объект управления туристским 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 туризма	Сущность и основные категории мотивации. Теории содержания мотивации. Процессуальные теории мотивации. Сущность и необходимость контроля. Виды контроля. Особенности контроля результатов услуг.
6	Стратегическое управление туристской 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 туристской 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 туризма	Информация в туризме. Сущность и содержание коммуникации. Коммуникационные сети. Коммуникационные технологии в межличностном общении.
3	Управление производством на предприятии сферы туризма	Предприятие сферы сервиса как производственная система. Функции управления предприятием туризма. 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 туризма с учетом требований потребителя.
4	Управление качеством и социально-психологические аспекты менеджмента в туризме	Понятие качества услуг. Системный подход к управлению качеством услуг. Оценка качества обслуживания. Обслуживание потребителей в контактной зоне. Культура обслуживания.
5	Основы управления персоналом в сфере туризма	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							
1	Теоретико-методологические основы менеджмента в туризме	6	2				4
2	Методологические основы менеджмента	6			2		4
3	Основы планирования в сфере туризма	6	2				4
4	Организация как объект управления сервисным предприятием	7			2		5
5	Мотивация и контроль системы менеджмента в сфере туризма	6					6
6	Стратегическое управление туристской организацией	8			2		6
Раздел 2. Управленческие процессы и социально-психологические аспекты менеджмента							
1	Принятие управленческих решений в туристской организации	8	2				6
2	Информационное обеспечение менеджмента предприятия сферы туризма	8			2		6
3	Управление производством на предприятии сферы туризма	8	2				6
4	Управление качеством и социально-психологические аспекты менеджмента в туризме	8			2		6
5	Основы управления персоналом в сфере туризма	8	2				6
6	Групповые консультации	2					
7	Индивидуальная работа						
8	Промежуточная аттестация	27					
	Общий объем	108	10		10		59

Заочная форма обучения

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Количество часов					
		Всего	ЛК	С	ПР	ЛР	СР
Раздел 1. Система управления: сущность и содержание							
1	Теоретико-методологические основы менеджмента в туризме	8					8
2	Методологические основы менеджмента	8					8
3	Основы планирования в сфере туризма	10	2				8
4	Организация как объект управления сервисным предприятием	10			2		8
5	Мотивация и контроль системы менеджмента в сфере туризма	8					8
6	Стратегическое управление туристской организацией	8					8
Раздел 2. Управленческие процессы и социально-психологические аспекты менеджмента							

1	Принятие управленческих решений в туристской организации	8					8
2	Информационное обеспечение менеджмента предприятия сферы туризма	8					8
3	Управление производством на предприятии сферы туризма	11	2				9
4	Управление качеством и социально-психологические аспекты менеджмента в туризме	9					9
5	Основы управления персоналом в сфере туризма	11			2		9
6	Индивидуальная работа						
7	Промежуточная аттестация	9					
	Общий объем	108	4		4		91

5.3. Занятия семинарского типа

Очная форма обучения

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

Заочная форма обучения

№ п/п	№ раздела (темы)	Вид занятия	Наименование	Количество часов
Раздел 1. Система управления: сущность и содержание				
1	1	ПР	Теоретико-методологические основы менеджмента в туризме	
2	2	ПР	Методологические основы менеджмента	
3	3	ПР	Основы планирования в сфере туризма	
4	4	ПР	Организация как объект управления сервисным предприятием	2
5	5	ПР	Мотивация и контроль системы менеджмента в сфере туризма	
6	6	ПР	Стратегическое управление туристской организацией	
Раздел 2. Управленческие процессы и социально-психологические аспекты менеджмента				
1	1	ПР	Принятие управленческих решений в туристской организации	
2	2	ПР	Информационное обеспечение менеджмента предприятия сферы туризма	
3	3	ПР	Управление производством на предприятии сферы туризма	
4	4	ПР	Управление качеством и социально-психологические аспекты менеджмента в туризме	
5	5	ПР	Основы управления персоналом в сфере туризма	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			
1	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к зачету (ЗФО)	4	8
2	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к зачету (ЗФО)	4	8
3	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к зачету (ЗФО)	4	8
4	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к зачету (ЗФО)	5	8
5	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к зачету (ЗФО)	6	8
6	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к зачету (ЗФО)	6	8
Раздел 2. Управленческие процессы и социально-психологические аспекты менеджмента			
1	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к экзамену.	6	8
2	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к экзамену.	6	8
3	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к экзамену.	6	9
4	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к экзамену.	6	9
5	Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к экзамену.	6	9

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

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

2. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ

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

Процедура оценивания происходит с использованием метода тестирования, оценки практических заданий, участия в круглом столе, ответа при устном опросе.

Все виды текущего контроля осуществляются на занятиях семинарского типа.

Методическое описание подготовки и проведения тестирования

Не менее, чем за неделю до тестирования, преподаватель определяет обучающимся исходные данные для подготовки к тестированию: разделы (темы, вопросы), по которым будут задания в тестовой форме, литературу и источники (с точным указанием разделов, тем, статей) для подготовки.

Тесты выполняются во время аудиторных занятий (практических).

Количество вопросов в тестовом задании определяется преподавателем.

На выполнение тестов отводится 0,5-1 академический час.

Индивидуальное тестовое задание выдается обучающемуся на бумажном носителе. Также тестирование может проводиться с использованием компьютерных средств и программ в специально оборудованных помещениях.

При прохождении тестирования пользоваться конспектами лекций, учебниками не разрешено.

Примеры тестовых заданий, а также критерии и шкала оценки приведены в п.3. Фонда оценочных средств.

Методическое описание подготовки и проведения круглого стола

Преподавателю необходимо проанализировать все имеющиеся дискуссионные вопросы изучаемой темы и предложить несколько вопросов на обсуждение студентам. После выбора вопросов к круглому столу, студентам предлагается перечень основных докладов, а также список литературы (до 5 источников). Остальные источники студенты подбирают самостоятельно. Далее, из числа желающих, назначаются ответственные за основные доклады. Кроме того, при необходимости могут быть назначены и содокладчики. На подготовку к круглому столу необходимо отводить не менее двух недель. Число докладов должно быть оптимальным (не более пяти), что позволяет не только заслушать результаты проведенных теоретических исследований студентами, но и обсудить их и сделать определенные выводы.

Перечень вопросов для проведения круглого стола, а также критерии и шкала оценки приведены в п.3. Фонда оценочных средств.

Методическое описание подготовки и проведения устного опроса

Устные опросы проводятся преподавателем во время аудиторных занятий (лекционных или практических).

Основные вопросы для устного опроса доводятся до сведения студентов на предыдущем занятии.

Количество вопросов определяется преподавателем.

Время проведения опроса от 10 минут до 1 академического часа.

Устные опросы необходимо строить так, чтобы вовлечь в тему обсуждения максимальное количество обучающихся в группе, проводить параллели с уже пройденным учебным материалом данной дисциплины и смежными курсами, находить удачные примеры из современной действительности, что увеличивает эффективность усвоения материала на ассоциациях.

Методическое описание подготовки и проведения практических заданий

Преподаватель заранее подготавливает весь информационный комплекс, готовит бланки с заданиями. Время решения задания указано в самом бланке. Студенты самостоятельно изучают и прорабатывают теоретический и справочный материал по теме. Задания на усмотрение преподавателя могут быть предложены для решения как индивидуально, так и подгруппе студентов (до 3 человек).

Содержание заданий, а также критерии и шкала оценки приведены в п.3. Фонда оценочных средств.

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

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета и экзамена.

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).

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, приведенных в п. 3.5.

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».

3. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА, КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНКИ

3.1. Типовые задания для текущего контроля успеваемости

3.1.1. 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 продуктивно;
- 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.

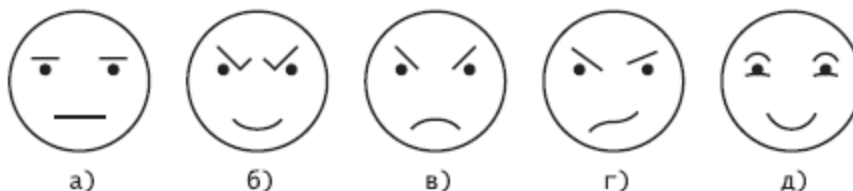


Рис. Выражение лица и эмоциональное состояние

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)?

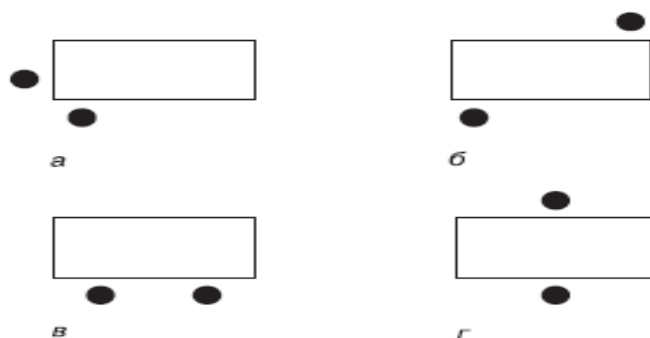


Рис. Позиции при общении

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».

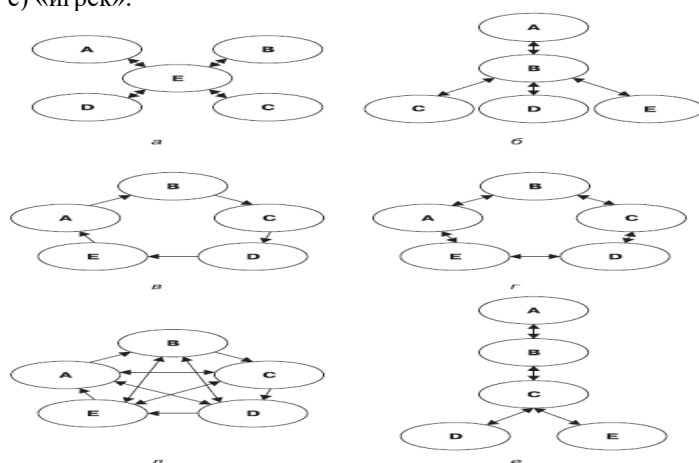


Рис. Типы коммуникационных сетей

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 организывывания (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

Критерии и шкала оценки тестовых заданий

Количество правильных ответов:

Менее 52% - «неудовлетворительно»

53-70% – «удовлетворительно»

71-85% – «хорошо»

86-100% – «отлично»

3.1.2. Перечень типовых кейс- заданий

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

«Сопротивления 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.

Оценка	Критерии оценки кейс-заданий
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.

3.1.3. Перечень типовых вопросов к устному опросу

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

Критерии и шкала оценки ответа при устном опросе

Оценка	Критерии
Отлично	Отлично ставится, если обучающийся демонстрирует глубокое, полное раскрытие вопросов. Выдвигаемые им положения аргументированы и иллюстрированы примерами. В освещении содержания вопроса используется аналитический подход, обосновывается своя точка зрения; делаются содержательные выводы. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием современных научных терминов; ответ самостоятельный.
Хорошо	Хорошо ставится, если обучающийся демонстрирует достаточно полный и правильный ответ; выдвигаемые теоретические положения подтверждены примерами; в ответе представлены различные подходы к рассматриваемой проблеме, но их обоснование не аргументировано, отсутствует собственная точка зрения; сделаны краткие выводы; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки (или оговорки), исправленные по требованию преподавателя.
Удовлетворительно	При удовлетворительном ответе обучающийся допускает одну существенную ошибку; ответ недостаточно логически выстроен; базовые понятия употреблены правильно, но обнаруживается недостаток раскрытия теории; выдвигаемые положения недостаточно аргументированы и не подтверждены примерами; ответ носит преимущественно описательный, а не концептуальный характер; научная терминология используется недостаточно.
Неудовлетворительно	При неудовлетворительном ответе обучающийся допускает ряд существенных ошибок, которые он не может исправить при наводящих вопросах преподавателя; не может дать научное обоснование проблемы; выводы отсутствуют или носят поверхностный характер; преобладает бытовая лексика; наблюдаются значительные неточности в использовании научной терминологии.

3.1.4. Перечень типовых дискуссионных тем для проведения круглого стола

1. Школа научного управления Ф.Тейлора
2. Административная школа управления (А.Файоль, М.Вебер)
3. Зарождение и развитие школы человеческих отношений (А.Маслоу, Э.Мэйо)
4. Системный, ситуационный и процессный подход в менеджменте

Критерии и шкала оценки участия в круглом столе

Оценка	Критерии
Отлично	Отлично ставится, если обучающийся демонстрирует глубокое, полное раскрытие дискуссионных вопросов, демонстрирует критический анализ, оценку и синтез новых сложных идей. Выдвигаемые им положения аргументированы и иллюстрированы примерами. В освещении обсуждаемых проблем используется аналитический подход, обосновывается своя точка зрения; делаются содержательные выводы. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием причинно-следственных связей; современных научных терминов. Обучающийся демонстрирует способность к публичной коммуникации (демонстрация навыков публичного выступления и ведения дискуссии на профессиональные темы, владение нормами литературного языка, профессиональной терминологией, этикетной лексикой); готовность к сотрудничеству, толерантность; способность вовлечения максимального числа участников в обсуждение дискуссионных вопросов.
Хорошо	Хорошо ставится, если обучающийся демонстрирует достаточно полное раскрытие дискуссионных вопросов, демонстрирует критический анализ, оценку и синтез новых сложных идей. Выдвигаемые им положения достаточно аргументированы, но слабо иллюстрированы примерами. В освещении обсуждаемых проблем используется аналитический подход; делаются выводы. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием причинно-следственных связей; современных научных терминов. Обучающийся достаточно демонстрирует способность к публичной коммуникации (демонстрация навыков публичного выступления и ведения дискуссии на профессиональные темы, владение нормами литературного языка, профессиональной терминологией, этикетной лексикой); готовность к сотрудничеству, толерантность; способность вовлечения достаточного числа участников в обсуждение дискуссионных вопросов.
Удовлетворительно	При удовлетворительном ответе обучающийся допускает существенную ошибку; ответ недостаточно логически выстроен; базовые понятия употреблены правильно, но обнаруживается недостаток раскрытия теории; выдвигаемые положения недостаточно аргументированы и не подтверждены примерами; не обосновывается своя точка зрения; недостаточно делаются выводы. Научная терминология используется недостаточно. Обучающийся не демонстрирует способность к публичной коммуникации; готовность к

	сотрудничеству; способности вовлечения участников в обсуждение дискуссионных вопросов.
Неудовлетворительно	При неудовлетворительном ответе обучающийся в обсуждении дискуссионных вопросов допускает ряд существенных ошибок, которые он не может исправить при наводящих вопросах преподавателя; не может дать научное обоснование проблемы; выводы отсутствуют или носят поверхностный характер; преобладает бытовая лексика; наблюдаются значительные неточности в использовании научной терминологии. Обучающийся не способен к публичной коммуникации; не готов к сотрудничеству; не способен к вовлечению участников в обсуждение дискуссионных вопросов.

3.2. Типовые задания для промежуточной аттестации

Перечень типовых контрольных 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 экзамена

Оценка	Критерии ответа
Отлично	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если знания отличаются глубиной и содержательностью, дается полный исчерпывающий ответ, как на основные вопросы билета, так и на дополнительные; обучающийся свободно владеет научной терминологией; ответ структурирован, содержит анализ существующих теорий, научных школ, направлений и их авторов по вопросу билета; логично и доказательно раскрывает проблему, предложенную в билете; ответ характеризуется глубиной, полнотой и не содержит фактических ошибок; ответ иллюстрируется примерами, в том числе из собственной практики; обучающийся демонстрирует умение аргументировано вести диалог и научную дискуссию. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием современных научных терминов; ответ самостоятельный.
Хорошо	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если знания имеют достаточный содержательный уровень, однако отличаются слабой структурированностью; содержание билета раскрывается, но имеются неточности при ответе на дополнительные вопросы; имеющиеся в ответе несущественные фактические ошибки, обучающийся способен исправить самостоятельно, благодаря наводящему вопросу; недостаточно раскрыта проблема по одному из вопросов билета; недостаточно логично изложен вопрос; обучающийся не может назвать

	авторов той или иной теории по вопросу билета; ответ прозвучал недостаточно уверенно; обучающийся не смог продемонстрировать способность к интеграции теоретических знаний и практики.
Удовлетворительно	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если содержание билета раскрыто слабо, знания имеют фрагментарный характер, отличаются поверхностностью и малой содержательностью, имеются неточности при ответе на основные вопросы билета; программный материал в основном излагается, но допущены фактические ошибки; обучающийся не может обосновать закономерности и принципы, объяснить факты; обучающийся не может привести пример для иллюстрации теоретического положения; отсутствует понимание излагаемого материала, материал слабо структурирован; у обучающегося отсутствуют представления о межпредметных связях.
Неудовлетворительно	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если обнаружено незнание или непонимание предмета изучения дисциплины; содержание вопросов билета не раскрыто, допускаются существенные фактические ошибки, которые обучающийся не может исправить самостоятельно; на большую часть дополнительных вопросов по содержанию экзамена обучающийся затрудняется дать ответ или не дает верных ответов.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. Основная литература

1. Алексеев, А. А. Инновационный менеджмент : учебник и практикум для вузов / А. А. Алексеев. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2020. — 259 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03166-9. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450544>

2. Мотышина, М. С. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учебник для вузов / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов; под редакцией М. С. Мотышиной. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2020. — 282 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10440-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456053>

8.2. Дополнительная литература

1. Феденева, И. Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие для вузов / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2020. — 205 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06479-7. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452688>

Библиотечно-информационный
центр Северо-Кавказского
социального института

8.3. Программное обеспечение

MicrosoftWindows – Операционная система

MicrosoftOffice – Офисное программное обеспечение (текстовый редактор, табличный редактор, редактор презентаций, почтовый клиент)

8.4. Профессиональные базы данных

Международная реферативная база журналов и статей WebofScience - <http://info.clarivate.com/rcis>

8.5. Информационные справочные системы

АНО ВО СКСИ - 1С: Библиотека

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» — <http://www.consultant.ru/>

Поисковые системы

<https://www.yandex.ru/>

<https://www.rambler.ru/>

<https://www.google.com/>

<https://www.yahoo.com/>

8.6. Интернет-ресурсы

Бесплатная электронная библиотека онлайн «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» - <http://www.window.edu.ru>

Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов - <http://school-collection.edu.ru/>

Электронная библиотека «Все учебники» - <http://www.vse-ychebniki.ru/>

Электронно-библиотечная система «IPRBooks» - <http://www.iprbookshop.ru/>

Научная электронная библиотека - <http://www.elibrary.ru/>

Портал открытых данных – <https://data.gov.ru/>

Международная реферативная база журналов и статей WebofScience - <http://info.clarivate.com/rcis>

Научная электронная библиотека «Киберленинка» - <http://cyberleninka.ru/>

Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов - <http://fcior.edu.ru/>

Свободная энциклопедия «Википедия»- <https://ru.wikipedia.org>

Национальная Электронная Библиотека (НЭБ)-<https://нэб.рф>

8.7. Методические указания по освоению дисциплины

Методические указания 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 указания 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 указания 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 указания 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 указания 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.

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.