

ДЕПАРТАМЕНТ СПОРТА ГОРОДА МОСКВЫ

Государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования города Москвы
«Московский государственный университет спорта и туризма»
(ГАОУ ВО МГУСиТ)

СОГЛАСОВАНО

Проректор

 А.М. Каткова

« 28 » 08 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор института индустрии
туризма и гостеприимства

 А.А. Иванцов

« 28 » 08 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.04.02.ДВ.02.01 Управление туристической фирмой

направление подготовки: 43.03.02 Туризм

направленность (профиль): Технологии туроператорской и турагентской деятельности

Форма обучения	очная	заочная
Общая трудоемкость (в акад. часах / ЗЕ)	252 час. / 7 ЗЕ	
Курс	IV	IV
Учебный семестр	7	8
Форма промежуточной аттестации	ЭКЗАМЕН	

Москва, 2023

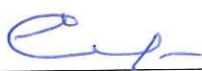
Настоящая рабочая программа учебной дисциплины устанавливает требования к результатам обучения студента и определяет содержание и виды учебных занятий и отчетности.

Рабочая программа дисциплины (РПД) «Управление туристической фирмой» (2020 год набора) составлена на основании ФГОС высшего образования 43.03.02 Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «08» июня 2017 г. № 516, основной профессиональной образовательной программы и учебного плана ГАОУ ВО МГУСиТ по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, «Технология и организация турагентских и туроператорских услуг».

Программа предназначена для преподавателей, ведущих дисциплину и студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, «Технологии туроператорской и турагентской деятельности».

Разработчик(и) рабочей программы:

Доцент кафедры туризма
Канд. геогр. наук, доцент


«28» 08 2023 г.

Л.А. Савинкина

Рассмотрено и одобрено на заседании кафедры туризма «28» августа 2023 г., протокол № 1.

И.о. заведующего кафедрой
туризма, канд. пед. наук, доцент


«28» 08 2023 г.

А.М. Каткова


СОГЛАСОВАНО:

Начальник отдела
методического обеспечения и
контроля качества
образовательного процесса


«28» 08 2023 г.

О.В. Федорова

Специалист по УМР отдела
обеспечения и контроля
качества образовательного
процесса


«28» 08 2023 г.

О.В. Крылова

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Управление туристической фирмой» является ознакомление студентов с основными методами, принципами и функциями управления, используемых в отечественных и зарубежных туристских фирмах, а также в обучении студентов разработке и принятию управленческих решений, выявлению и разрешению конфликтов в коллективе, делегированию полномочий сотрудникам организации в туристской индустрии..

Задачи, решаемые в процессе преподавания учебной дисциплины:

- использовать понятийный аппарат управления туристической фирмой;
- формировать цели и задачи структурных подразделений объектов туристской сферы;
- применять нормативные документы, лежащие в основе деятельности турфирмы;
- использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений;
- анализировать, оценивать производственно-экономические показатели предприятий туристской сферы.
- владеть методами контроля деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы; осуществляет подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности; осуществляет руководство трудовым коллективом,
- управлять хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВО

Дисциплина Б1.В.ДВ.04.02.ДВ.02.01 «Управление туристической фирмой» является составляющей части формируемой участниками образовательных отношений: дисциплины (модули) по выбору Б1.В.ДВ.04.02.ДВ.02.01 ООП ВО изучается в 7 учебном семестре (для очной формы обучения) и 8 учебном семестре (для заочной формы обучения) и завершается промежуточными аттестациями в форме экзамена.

Изучение дисциплины «Управление туристической фирмой» осуществляется на основе логической и содержательно-методической взаимосвязи с дисциплинами этого же модуля, а также с дисциплинами Б1.О.07 «Мировая культура и искусство», Б1.О.05 «Психология в индустрии туризма и гостеприимства», дисциплинами Б1.В.01 Историко-географического модуля (в части, формируемой участниками образовательных отношений): Б1.В.01.01 «Природное наследие как объект туроперейтинга», Б1.В.01.02 «Туристско-рекреационное ресурсоведение», Б1.В.01.04 «Туристское страноведение»; Б1.О.04.05 Организация и технология внутреннего туризма; Б1.О.04.06 Транспортное обеспечение в туризме.

Обучение по дисциплине «Управление туристической фирмой» предшествует изучению следующих дисциплин ООП:

- Б1.В.ДВ.04.02.ДВ.04.01 Управление качеством услуг в туризме;
- Б1.В.ДВ.04.02.ДВ.05.01 Организация работы руководителя туристской группы;
- Б1.В.01.06 Основы санаторно-курортного дела.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ В РАМКАХ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ООП

Процесс освоения учебной дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций: ОПК-2; ПК-1, ПК-4. В результате освоения

учебной дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты обучения:

Индекс и содержание компетенции	Индекс и наименование индикатора содержания компетенции	Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
1	2	3
<p>ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления структурными подразделениями объектов туристской сферы</p>	<p>ОПК-2.1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы.</p>	<p>Знать: способы и методы определения цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы. Уметь: определять цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы. Иметь практический опыт определения цели и задач управления структурными подразделениями объектов туристской сферы.</p>
	<p>ОПК-2.2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы</p>	<p>Знать: основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы Уметь: использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы Иметь практический опыт использования основных методов и приемов планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы</p>
	<p>ОПК-2.3 Осуществляет контроль деятельности</p>	<p>Знать: формы контроля</p>

	структурных подразделений объектов туристской сферы.	деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы Уметь: осуществлять контроль деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы Иметь практический опыт осуществления контроля деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы.
ПК-1 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности	ПК-1.1 Осуществляет подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности.	Знать: технологии подбора персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности Уметь: осуществлять подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности Иметь практический опыт осуществления подбора персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности
	ПК-1.2 Осуществляет руководство трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации.	Знать: методы руководства трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации Уметь: осуществлять руководство трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации Иметь практический опыт руководства трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации
ПК-4 Способен рассчитывать	ПК-4.1. Вырабатывает	Знать:

<p>и анализировать затраты деятельности организации туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновывая эффективные управленческие решения</p>	<p>управленческие решения на основе результатов анализа деятельности туристского предприятия и предпочтений потребителя</p>	<p>технология принятия управленческих решений на основе результатов анализа деятельности туристского предприятия и предпочтений потребителя Уметь: выработать управленческие решения на основе результатов анализа деятельности туристского предприятия и предпочтений потребителя Иметь практический опыт выработки управленческих решений на основе результатов анализа деятельности туристского предприятия и предпочтений потребителя</p>
	<p>ПК-4.2. Участвует в составлении сметы и формировании стоимости туристских услуг</p>	<p>Знать: способы составления сметы и формирования стоимости туристских услуг Уметь: составлять сметы и формировать стоимость туристских услуг Иметь практический опыт участия в составлении сметы и формировании стоимости туристских услуг</p>
	<p>ПК-4.3. Участвует в разработке текущих и перспективных планов реализации туристских продуктов, изучением обслуживаемых направлений и объемов оказываемых услуг</p>	<p>Знать: способы разработки текущих и перспективных планов реализации туристских продуктов, изучение обслуживаемых направлений и объемов оказываемых услуг Уметь: разрабатывать текущие и перспективные планы реализации туристских продуктов, изучать обслуживаемые направления и объемы оказываемых услуг Иметь практический опыт участия в разработке текущих и перспективных планов реализации туристских продуктов,</p>

		изучения обслуживаемых направлений и объемов оказываемых услуг
--	--	--

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость учебной дисциплины составляет 7 зачетных единиц, 252 часов, включая все формы контактной и самостоятельной работы обучающихся.

4.1. Распределение часов по темам и видам учебной работы

Очная форма обучения

№ п/п	Номера и наименования разделов и тем	Всего час.	Контактная работа, час.					Самостоятельная работа, час.	Формы промежуточной аттестации	Вид и формы текущего контроля ¹		Код компетенции или код индикатора
			всего	в т.ч.						в рамках контактной работы	в рамках самостоятельной работа	
				лекции	занятия семинарского типа ²	др. виды работ ³	консультации ⁴					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
7 семестр												
Раздел 1: Введение. Основы управления туристической фирмы												
1	Тема 1. Предмет, содержание, задачи курса и методы его изучения Организация. Туристические организации	16	6	2	4			10		ПР	ПТЗ.О(п)	ОПК-2; ПК-1; ПК-4
2	Тема.2. Принципы и функции менеджмента туризма	14	4	2	2			10		ПР	ПТЗ.О(п)	ОПК-2; ПК-1; ПК-4
Раздел 2: Управление персоналом туристической фирмы												
3	Тема 3. Эволюция школ управления персоналом. Школа научного управления (1885 – 1920). Административная школа (1920 – 1950)	18	8	2	6			10		ПР	ПТЗ.О(п)	ОПК-2; ПК-1; ПК-4
4	Тема 4. Подбор персонала. Технология интервью при подборе персонала	18	8	4	4			10		ПР	ПТЗ.О(п)	ОПК-2; ПК-1; ПК-4
5	Тема 5. Школа человеческих отношений (1950 – 1970)	16	6	2	4			10		ПР	ПТЗ.О(п)	ОПК-2; ПК-1; ПК-4
6	Тема 6. Структура мотива человека	16	6	2	4			10		ПР	ПТЗ.О(п)	ОПК-2; ПК-1; ПК-4
7	Тема 7. Правильный выбор стимулирующего воздействия на сотрудника	16	6	2	4			10		ПР	ПТЗ.О(п)	ОПК-2; ПК-1; ПК-4

¹ Вид текущего контроля: ПТЗ.Т – проверка теоретических знаний – тестирование (письменно), ПТЗ.КР – проверка теоретических знаний – контрольная работа (письменно), ПТЗ.О - опрос; ПТЗ.Д – проверка теоретических знаний – диктант; ПТЗ.Э – проверка теоретических знаний – эссе; ПР – практическая работа.

² К занятиям семинарского типа относятся - семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия.

³ Указать другие виды контактной работы студентов, если они применяются при изучении данной дисциплины.

⁴ Если предусмотрены учебным планом.

№ п/п	Номера и наименования разделов и тем	Всего час.	Контактная работа, час.					Самостоятельная работа, час.	Формы промежуточной аттестации	Вид и формы текущего контроля ¹		Код компетенции или код индикатора
			всего	в т.ч.						в рамках контактной работы	в рамках самостоятельная работа	
				лекции	занятия семинарского типа ²	др. виды работ ³	консультаций ⁴					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
8	Тема 8. Построение эффективной программы стимулирования компании	16	6	2	4			10		ПР	ПТЗ.О(п)	ОПК-2; ПК-1; ПК-4
Раздел 3: Количественная школа управления												
9	Тема 9. Количественная школа управления персоналом (1970 – 1999). Делегирование полномочий	18	8	4	4			10		ПР	ПТЗ.О(п)	ОПК-2; ПК-1; ПК-4
10	Тема 10. Повышение квалификации персонала как ключевой фактор развития. Система KPI	18	8	4	4			10		ПР ²	ПТЗ.О(п)	ОПК-2; ПК-1; ПК-4
Раздел 4. Командный менеджмент												
11	Тема 11. Возрастание роли лидера и команды (с 2000 года). Признаки команды	19	8	4	4			11		ПР	ПТЗ.О(п)	ОПК-2; ПК-1; ПК-4
12	Тема 12. Вовлечение персонала в дела компании	17	6	2	4			11		ПР	ПТЗ.О(п)	ОПК-2; ПК-1; ПК-4
Раздел 5. Принятие управленческих решений												
13	Тема 13. Группы методов принятия решений. Индивидуальные стили принятия решений	17	6	2	4			11		ПР	ПТЗ.О(п)	ОПК-2; ПК-1; ПК-4
14	Тема 14. Коллегиальные способы принятия решений	15	4	2	2			11		ПР	ПТЗ.О(п)	ОПК-2; ПК-1; ПК-4
	Промежуточная аттестация	18			-	-	-	18	экзамен			
ВСЕГО:		252	90	36	54			162				

Заочная форма обучения

№ п/п	Номера и наименования разделов и тем	Всего час.	Контактная работа, час.					Самостоятельная работа, час.	Формы промежуточной аттестации	Вид и формы текущего контроля ⁵		Код компетенции или код индикатора
			всего	в т.ч.						в рамках контактной работы	в рамках самостоятельной работа	
				лекции	занятия семинарского типа ⁶	др. виды работ ⁷	консультаций ⁸					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
8 семестр												
Раздел 1: Введение. Основы управления туристической фирмы												
1	Тема 1. Предмет, содержание, задачи курса и методы его изучения. Организация. Туристические организации	15	1	-	1			14		ПР	ПТЗ.О(n)	ОПК-2; ПК-1; ПК-4
2	Тема.2. Принципы и функции менеджмента туризма	16	1	-	1			15		ПР	ПТЗ.О(n)	ОПК-2; ПК-1; ПК-4
Раздел 2: Управление персоналом туристической фирмы												
3	Тема 3. Эволюция школ управления персоналом. Школа научного управления (1885 – 1920). Административная школа (1920 – 1950)	16	1	-	1			15		ПР	ПТЗ.О(n)	ОПК-2; ПК-1; ПК-4
4	Тема 4. Подбор персонала. Технология интервью при подборе персонала	17	2	1	1			15		ПР	ПТЗ.О(n)	ОПК-2; ПК-1; ПК-4
5	Тема 5. Школа человеческих отношений (1950 – 1970)	18	2	1	1			16		ПР	ПТЗ.О(n)	ОПК-2; ПК-1; ПК-4
6	Тема 6. Структура мотива человека	18	2	1	1			16		ПР	ПТЗ.О(n)	ОПК-2; ПК-1; ПК-4
7	Тема 7. Правильный выбор стимулирующего воздействия на сотрудника	18	2	1	1			16		ПР	ПТЗ.О(n)	ОПК-2; ПК-1; ПК-4
8	Тема 8. Построение эффективной программы стимулирования компании	18	2	1	1			16		ПР	ПТЗ.О(n)	ОПК-2; ПК-1; ПК-4

⁵ Вид текущего контроля: ПТЗ.Т – проверка теоретических знаний – тестирование (письменно), ПТЗ.КР – проверка теоретических знаний – контрольная работа (письменно), ПТЗ.О – опрос; ПТЗ.Д – проверка теоретических знаний – диктант; ПТЗ.Э – проверка теоретических знаний – эссе; ПР – практическая работа.

⁶ К занятиям семинарского типа относятся - семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия.

⁷ Указать другие виды контактной работы студентов, если они применяются при изучении данной дисциплины.

⁸ Если предусмотрены учебным планом.

№ п/п	Номера и наименования разделов и тем	Всего час.	Контактная работа, час.					Самостоятельная работа, час.	Формы промежуточной аттестации	Вид и формы текущего контроля ⁵		Код компетенции или код индикатора
			всего	в т.ч.						в рамках контактной работы	в рамках самостоятельная работа	
				лекции	занятия семинарского типа ⁶	др. виды работ ⁷	консультаций ⁸					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Раздел 3: Количественная школа управления												
9	Тема 9. Количественная школа управления персоналом (1970 – 1999). Делегирование полномочий	18	2	1	1			16		ПР	ПТЗ.О(n)	ОПК-2; ПК-1; ПК-4
10	Тема 10. Повышение квалификации персонала как ключевой фактор развития. Система KPI	18	2	1	1			16		ПР ²	ПТЗ.О(n)	ОПК-2; ПК-1; ПК-4
Раздел 4. Командный менеджмент												
11	Тема 11. Возрастание роли лидера и команды (с 2000 года). Признаки команды	18	2	1	1			16		ПР	ПТЗ.О(n)	ОПК-2; ПК-1; ПК-4
12	Тема 12. Вовлечение персонала в дела компании	18	2	1	1			16		ПР	ПТЗ.О(n)	ОПК-2; ПК-1; ПК-4
Раздел 5. Принятие управленческих решений												
13	Тема 13. Группы методов принятия решений. Индивидуальные стили принятия решений	18	2	1	1			16		ПР	ПТЗ.О(n)	ОПК-2; ПК-1; ПК-4
14	Тема 14. Коллегиальные способы принятия решений	17	1	-	1			16		ПР	ПТЗ.О(n)	ОПК-2; ПК-1; ПК-4
	Промежуточная аттестация	9			-	-	-	9	экзамен			
ВСЕГО:		252	24	10	14			228				

4.2. Тематическое содержание занятий

Номера и наименования разделов и тем	Виды учебных занятий, учебных работ, промежуточной аттестации	Содержание учебных занятий, учебных работ, виды и формы текущего контроля и промежуточной аттестации
1	2	3
Раздел 1. Введение. Основы управления туристической фирмы		
<p>Тема 1. Предмет, содержание, задачи курса и методы его изучения. Организация. Туристические организации</p>	<p>Лекция (2 ак.ч.)</p>	<p>Содержание и задачи курса. Законодательные акты. Нормативно-методические документы. Источники изучения курса. Обязательная литература. Дополнительная литература. Понятийный аппарат управления организацией. Организация и ее признаки. Внутренняя и внешняя среда организации. Туристские организации.</p>
	<p>Занятие семинарского типа (Практическое занятие) (4 ак.ч.)</p>	<p>Практическая работа 1. Проектирование организационной структуры компании, с использованием методов активного обучения – решение кейса в малых группах, презентация и защита своих проектов, внутригрупповая дискуссия Кейс «ПРОЕКТИРОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИОННОЙ СТРУКТУРЫ КОМПАНИИ»</p>
	<p>Самостоятельная работа (10ак.ч.)</p>	<p>Подготовить и проанализировать информацию: Содержание и задачи курса. Законодательные акты. Нормативно-методические документы. Источники изучения курса. Обязательная литература. Дополнительная литература. Понятийный аппарат управления организацией. Организация и ее признаки. Внутренняя и внешняя среда организации. Туристские организации. Планирование деятельности туристского предприятия. Мотивация как функция управления. Функция контроля. Принципы менеджмента туризма. Опрос (письменный)</p>
<p>Тема.2. Принципы и функции менеджмента туризма</p>	<p>Лекция (2 ак.ч.)</p>	<p>Планирование деятельности туристского предприятия. Мотивация как функция управления. Функция контроля. Принципы менеджмента туризма.</p>
	<p>Занятие семинарского типа (Практическое занятие) (2 ак.ч.)</p>	<p>Практическая работа 2 Создание и использование в управлении персоналом должностного документа, с использованием методов активного обучения – «аквариум», выполнение заданий в малых группах, презентация и защита своих проектов, внутригрупповая дискуссия. 1 задание: Активный метод обучения по типу «аквариум» - пригласить 3 студентов к доске и дать задание написать какую-то свою цель. Далее проверить в этих формулировках признаки цели по технологии SMART. Проработать</p>

Номера и наименования разделов и тем	Виды учебных занятий, учебных работ, промежуточной аттестации	Содержание учебных занятий, учебных работ, виды и формы текущего контроля и промежуточной аттестации
1	2	3
		<p>преподавателю одну из формулировок для примера. Две другие студенты формулируют сами.</p> <p>2 задание: Работа в малых группах над заданием, один от группы докладывает результаты у доски.</p> <p><u>Задание</u></p> <p>Задание: Сформулируйте Цель для продавца-турпакетов (только измеритель, его цифровое значение можно не указывать) для каждого из описанных ниже магазинов.</p> <p>3 задание: Работа в малых группах по составлению профиля компетенций на позицию менеджер (въездной, выездной, внутренний туризм), один от группы докладывает результаты у доски.</p>
	Самостоятельная работа (10 ак.ч.)	Подготовить и проанализировать информацию: Планирование деятельности туристского предприятия. Мотивация как функция управления. Функция контроля. Принципы менеджмента туризма. Опрос (письменный)
Раздел 2. Управление персоналом туристической фирмы		
Тема 3. Эволюция школ управления персоналом. Школа научного управления (1885 – 1920). Административная школа (1920 – 1950)	Лекция (2 ак.ч.)	Виды должностных документов: описание рабочего места (ОРМ), технологическая карта деятельности (ТКД), должностная инструкция (ДИ), положение о департаменте (службе), профиль компетенций (профессиограмма, модель желаемого). Область применения и структура каждого документа. Технология SMART. Цель должности. Принципы, особенности, некоторые эффективные детали современной должностной инструкции. Технология создания и внедрения должностной инструкции. Составление профиля компетенций (профессиограммы, модели желаемого) для целей подбора сотрудника
	Занятие семинарского типа (Практическое занятие) (6 ак.ч.)	<p>Практическая работа 2</p> <p>Создание и использование в управлении персоналом должностного документа, с использованием методов активного обучения – «аквариум», выполнение заданий в малых группах, презентация и защита своих проектов, внутригрупповая дискуссия.</p> <p>1 задание: Активный метод обучения по типу «аквариум» - пригласить 3</p>

Номера и наименования разделов и тем	Виды учебных занятий, учебных работ, промежуточной аттестации	Содержание учебных занятий, учебных работ, виды и формы текущего контроля и промежуточной аттестации
1	2	3
		<p>студентов к доске и дать задание написать какую-то свою цель. Далее проверить в этих формулировках признаки цели по технологии SMART. Проработать преподавателю одну из формулировок для примера. Две другие студенты формулируют сами.</p> <p>2 задание: Работа в малых группах над заданием, один от группы докладывает результаты у доски.</p> <p><u>Задание</u> Задание: Сформулируйте Цель для продавца-турпакетов (только измеритель, его цифровое значение можно не указывать) для каждого из описанных ниже магазинов.</p> <p>3 задание: Работа в малых группах по составлению профиля компетенций на позицию менеджер (въездной, выездной, внутренний туризм), один от группы докладывает результаты у доски.</p>
Тема 4. Подбор персонала. Технология интервью при подборе персонала	Самостоятельная работа (10 ак.ч.)	<p>Самостоятельная подготовка: Виды должностных документов: описание рабочего места (ОРМ), технологическая карта деятельности (ТКД), должностная инструкция (ДИ), положение о департаменте (службе), профиль компетенций (профессиограмма, модель желаемого). Область применения и структура каждого документа. Технология SMART. Цель должности. Принципы, особенности, некоторые эффективные детали современной должностной инструкции. Технология создания и внедрения должностной инструкции. Составление профиля компетенций (профессиограммы, модели желаемого) для целей подбора сотрудника.</p> <p>Опрос(письменный)</p> <p>Технология подбора. Источники привлечения кандидатов. Правила подачи объявления о вакансии. Методы оценки кандидатов на работу: анкета, проверка документов, проверка рекомендаций, интервью (собеседование), портфолио, конкурсное задание, тестирование, центр оценки. Правила адаптационного периода. Сравнение внутренних и внешних источников комплектования компании кадрами. Роль интервью в системе оценочных мероприятий при подборе персонала. Цели</p>

Номера и наименования разделов и тем	Виды учебных занятий, учебных работ, промежуточной аттестации	Содержание учебных занятий, учебных работ, виды и формы текущего контроля и промежуточной аттестации
1	2	3
	<p data-bbox="546 531 880 675">Занятие семинарского типа (Практическое занятие) (8 ак.ч.)</p> <p data-bbox="546 1235 880 1342">Самостоятельная работа (2 ак.ч.)</p>	<p data-bbox="925 384 2085 523">интервью. Виды и типы интервью. Стиль собеседования. Подготовка к интервью. Технология собеседования. Основные правила проведения собеседования. Некоторые техники, наиболее часто включаемые в интервью. Сигналы опасности, которые нельзя пропускать. Сколько времени должно идти собеседование.</p> <p data-bbox="925 531 2085 675">Практическая работа 3. Подбор персонала, с использованием методов активного обучения – упражнение в режиме «аквариума», работа в малых группах и деловая игра в режиме совещания.</p> <p data-bbox="925 683 2085 970">1 задание: Создаются 2 команды по 4 человека; эти команды в режиме «аквариума» выполняют упражнение по типу «кто кого перепоеет»: назвать по очереди как можно больше источников привлечения кандидатов на работу (комплектования компании кадрами). Побеждает та команда, которая дольше останется в соревновании (каждый член команды по 2 у.е.). Аудитория внимательно слушает. По окончании соревнования команд, студенты в аудитории могут «доназвать» источники, которые еще не прозвучали (у.е. за каждый названный дополнительно источник комплектования компании кадрами).</p> <p data-bbox="925 978 2085 1121">2 задание: В малых группах обсуждаются достоинства и недостатки внутренних и внешних источников комплектования компании кадрами; принимается решение, какие источники лучше; делегируется представитель команды для презентации точки зрения группы.</p> <p data-bbox="925 1129 2085 1193">3 задание: Деловая игра в группах по 4-5 человек. Деловая игра</p> <p data-bbox="1335 1201 1738 1233" style="text-align: center;">ПОДБОР МАРКЕТОЛОГА</p> <p data-bbox="925 1241 2085 1447">Подготовить и проработать вопросы к лекции: Технология подбора. Источники привлечения кандидатов. Правила подачи объявления о вакансии. Методы оценки кандидатов на работу: анкета, проверка документов, проверка рекомендаций, интервью (собеседование), портфолио, конкурсное задание, тестирование, центр оценки. Правила адаптационного периода. Сравнение внутренних и внешних источников комплектования компании кадрами. Роль интервью в системе</p>

Номера и наименования разделов и тем	Виды учебных занятий, учебных работ, промежуточной аттестации	Содержание учебных занятий, учебных работ, виды и формы текущего контроля и промежуточной аттестации
1	2	3
		оценочных мероприятий при подборе персонала. Цели интервью. Виды и типы интервью. Стиль собеседования. Подготовка к интервью. Технология собеседования. Основные правила проведения собеседования. Некоторые техники, наиболее часто включаемые в интервью. Сигналы опасности, которые нельзя пропускать. Сколько времени должно идти собеседование. Опрос (письменный).
Тема 5. Школа человеческих отношений (1950 – 1970)	Лекция (2 ак.ч.)	Причины, по которым так долго просуществовала классическая и административная школа. Учет личностных особенностей человека в управлении им, гуманистический подход в управлении, ориентация на человека (люди – ценность, делай сотрудника довольным, и он будет производить) (Мэйо, Маслоу, Мак-Грегор, Герцберг, Скиннер, Бёрн и многие другие). Ситуативное управление. Снятие напряженности в коллективе. Устранение конфликтов. Социально-психологическая помощь. Повышение квалификации.
	Занятие семинарского типа (Практическое занятие) (4 ак.ч.)	<p>Практическая работа 4. Технология интервью при подборе персонала, с использованием метода активного обучения – практические задания и ролевая игра. 1 задание: Практическое задание выполняется индивидуально, поощряются первые выполнившие (1 у.е.) и правильно выполнившие (первый ответивший правильно 2 у.е.) Практическое задание СОБЕСЕДОВАНИЕ - ЭТО НЕ ЛЕГКИЙ ТРЕП 2 задание: Практическое задание выполняется индивидуально, поощряются первые выполнившие (1 у.е.) Практическое задание ОТКРЫТЫЕ ВОПРОСЫ Переформулируйте закрытый вопрос в открытый:</p>
	Самостоятельная работа (10 ак.ч.)	Проанализировать и проработать вопросы: Причины, по которым так долго просуществовала классическая и административная школа. Учет личностных особенностей человека в управлении им, гуманистический подход в управлении,

Номера и наименования разделов и тем	Виды учебных занятий, учебных работ, промежуточной аттестации	Содержание учебных занятий, учебных работ, виды и формы текущего контроля и промежуточной аттестации
1	2	3
		ориентация на человека (люди – ценность, делай сотрудника довольным, и он будет производить) (Мэйо, Маслоу, Мак-Грегор, Герцберг, Скиннер, Бёрн и многие другие). Ситуативное управление. Снятие напряженности в коллективе. Устранение конфликтов. Социально-психологическая помощь. Повышение квалификации. Опрос (письменный)
Тема 6. Структура мотива человека	Лекция (2 ак.ч.)	Определение понятия «потребность человека» и структура мотива. Технология мотивационной беседы (беседы по выявлению мотива человека). Современное использование теории Маслоу. Двухфакторная модель Герцберга.
	Занятие семинарского типа (Практическое занятие) (4 ак.ч.)	<p>Практическая работа 5. 1 задание: Решение кейса в малых группах на составление карты конфликта, один член группы делегируется для презентации решения (2 у.е.). Кейс НОВОГОДНИЙ КОНФЛИКТ Задание: I. Заполните Карту конфликта. II. Ответьте на следующие вопросы: 1. Кто виноват в разразившемся скандале? 2. Что можно было сделать, чтобы его избежать? 3. Что необходимо сделать сейчас для разрешения конфликта? 2 задание: Метафорическая деловая игра в малых группах на выбор эффективного стиля управления. Деловая игра ТРУДНЫЙ ВЫБОР Задание: 1. Определите, каким стилям руководства соответствуют предложенные варианты решений. 2. Какое решение вы приняли бы в данной ситуации, будучи командиром корабля? Примите решение индивидуально. Запишите индивидуальное решение в итоговую таблицу. 3. Какое решение является наиболее правильным? Примите решение группой</p>

Номера и наименования разделов и тем	Виды учебных занятий, учебных работ, промежуточной аттестации	Содержание учебных занятий, учебных работ, виды и формы текущего контроля и промежуточной аттестации
1	2	3
	<p>Самостоятельная работа (4 ак.ч.)</p>	<p>методом консенсуса. Запишите групповое решение в итоговую таблицу.</p> <p>Проанализировать и проработать вопросы: Определение понятия «потребность человека» и структура мотива. Технология мотивационной беседы (беседы по выявлению мотива человека). Современное использование теории Маслоу. Двухфакторная модель Герцберга. Опрос (письменный)</p>
<p>Тема 7. Правильный выбор стимулирующего воздействия на сотрудника</p>	<p>Лекция (2 ак.ч.)</p>	<p>Правильный выбор стимулирующего воздействия на сотрудника Метод «кнута и пряника». Теория подкрепления Скиннера. Один из «вечных» вопросов управления: должен ли стимул равняться мотиву. Теория «X, Y, Z». Схема антикризисного управления «могут и хотят».</p>
	<p>Занятие семинарского типа (Практическое занятие) (4 ак.ч.)</p>	<p>Практическая работа 6. Структура мотива человека, с использованием методов активного обучения – ролевые игры и тестирование. 1 задание: В режиме «аквариума» пригласить желающего студента для определения его мотивационного поля. Ролевою игру ведет преподаватель, по ходу игры комментируя свои вопросы и ответы студента. 2 задание: Предложить студентам разбиться на пары и отработать технологию беседы по выявлению мотива друг на друге. Ответить на появившиеся вопросы.</p> <p>Практическая работа 7. Правильный выбор стимулирующего воздействия на сотрудника, с использованием методов активного обучения – практические задания и решение кейса. 1 задание: В каждой малой группе по одной из распространенных проблем организаций нужно выработать все виды подкреплений по Скиннеру. Приветствуются малозатратные решения. 2 задание: Практическое задание выполняется студентами индивидуально. Проверка правильности делается преподавателем выборочно, привлекая любого студента в аудитории. За правильный ответ 1 у.е.</p> <p>Практическое задание: распределите нижеуказанные инструменты</p>

Номера и наименования разделов и тем	Виды учебных занятий, учебных работ, промежуточной аттестации	Содержание учебных занятий, учебных работ, виды и формы текущего контроля и промежуточной аттестации
1	2	3
		<p>стимулирования на 3 группы работников, соответствующие теориям «X», «Y» и «Z»</p> <p>Проработать вопросы к лекции: Метод «кнута и пряника». Теория подкрепления Скиннера. Один из «вечных» вопросов управления: должен ли стимул равняться мотиву. Теория «X, Y, Z». Схема антикризисного управления «могут и хотят». Опрос (письменный)</p>
<p>Тема 8. Построение эффективной программы стимулирования компании</p>	<p>Лекция (2 ак.ч.)</p>	<p>Принцип последовательности в управлении. Теория справедливости Адамса. Теория ожиданий Врума. Алгоритм разработки в компании системы стимулирования.</p>
	<p>Занятие семинарского типа (Практическое занятие) (4 ак.ч.)</p>	<p>Практическая работа 8. Решение кейса на выбор адекватного управленческого поведения. Кейс</p> <p style="text-align: center;">ДРУЖБА ПРОТИВ КОМПАНИИ</p> <p><u>Задание:</u> Разработайте план мер, которые позволят директору по продажам выполнить поставленную перед ним генеральным директором задачу.</p>
	<p>Самостоятельная работа (10 ак.ч.)</p>	<p>Проработать вопросы к лекции: Принцип последовательности в управлении. Теория справедливости Адамса. Теория ожиданий Врума. Алгоритм разработки в компании системы стимулирования. Опрос (письменный)</p>
Раздел 3. Количественная школа управления		
<p>Тема 9. Количественная школа управления персоналом (1970 – 1999). Делегирование полномочий</p>	<p>Лекция (4 ак.ч.)</p>	<p>Концепция оргразвития, управление человеческими ресурсами (Питер Друкер, профессиональный человек: «контракция персональной ответственности»). Умение делать знания производительными. Повышение квалификации персонала как ключевой фактор развития. Привязка вознаграждения за труд к результатам труда (грейды, KPI). Место делегирования в управленческом цикле. Что дает делегирования полномочий. Определение понятия «делегирование». Что подлежит делегированию, а что нет. Четыре переменные сотрудника в поле внимания руководителя при планировании делегирования: квалификация, мотивация, личностные качества и совместимость с другими обязанностями. 4 стиля</p>

Номера и наименования разделов и тем	Виды учебных занятий, учебных работ, промежуточной аттестации	Содержание учебных занятий, учебных работ, виды и формы текущего контроля и промежуточной аттестации
1	2	3
	<p align="center">Занятие семинарского типа (Практическое занятие) (4 ак.ч.)</p>	<p>руководства и особенности контроля различных типов сотрудников в условиях делегирования. Технология беседы с подчиненным в ситуации отказа от поручения.</p> <p>Практическая работа 9. Построение эффективной программы стимулирования компании, с использованием методов активного обучения – деловая игра и кейс. 1 задание: Деловая игра на постановку принципа последовательности. Деловая игра ПРЕМИЯ 2 задание: Кейс в малых группах. Кейс РАЗРАБОТКА ПРОГРАММЫ СТИМУЛИРОВАНИЯ Задание: Разработайте программу стимулирования персонала этого магазина.</p>
	<p align="center">Самостоятельная работа (10 ак.ч.)</p>	<p>Проработать вопросы к лекции: Концепция оргразвития, управление человеческими ресурсами (Питер Друкер, профессиональный человек: «контракция персональной ответственности»). Умение делать знания производительными. Повышение квалификации персонала как ключевой фактор развития. Привязка вознаграждения за труд к результатам труда (грейды, KPI). Место делегирования в управленческом цикле. Что дает делегирования полномочий. Определение понятия «делегирование». Что подлежит делегированию, а что нет. Четыре переменные сотрудника в поле внимания руководителя при планировании делегирования: квалификация, мотивация, личностные качества и совместимость с другими обязанностями. 4 стиля руководства и особенности контроля различных типов сотрудников в условиях делегирования. Технология беседы с подчиненным в ситуации отказа от поручения. Опрос (письменный)</p>
<p>Тема 10. Повышение квалификации персонала как ключевой фактор развития. Система KPI</p>	<p align="center">Лекция (2 ак.ч.)</p>	<p>Определение понятия «развитие персонала». Виды развития персонала. Нормы на обучение персонала. Учебный цикл Кольба. Принципы обучения взрослых. Процесс обучения. Оценка обучения по Киркпатрику. Определение «ключевые показатели эффективности (англ. Key Performance Indicators, KPI). Для чего используется. Какие бывают. Система сбалансированных показателей (запаздывающие и опережающие показатели). «Цветовая» система KPI.</p>

Номера и наименования разделов и тем	Виды учебных занятий, учебных работ, промежуточной аттестации	Содержание учебных занятий, учебных работ, виды и формы текущего контроля и промежуточной аттестации
1	2	3
	<p>Занятие семинарского типа (Практическое занятие) (4 ак.ч.)</p>	<p>Практическая работа 10. Количественная школа управления персоналом (1970 – 1999), с использованием метода активного обучения кейсы. 1 задание: решение кейса методом рыбий скелет Метод «РЫБИЙ СКЕЛЕТ» (схему предложил японский ученый Ишикава) – чаще всего используется для анализа многофакторных проблем</p> <p><u>Задание:</u> Сделайте анализ кадрового кризиса в ООО «Мебель» методом «рыбий скелет».</p> <p>2 задание: практическое задание на расчет экономической целесообразности того или иного кадрового решения.</p> <p>Практическое задание РАСЧЕТ ЭФФЕКТИВНОСТИ КАДРОВОГО РЕШЕНИЯ</p> <p><u>Задание:</u> Примите одно из трех решений, обязательно сделав расчет его эффективности по сравнению с другими.</p>
	<p>Самостоятельная работа (15 ак.ч.)</p>	<p>Проработать вопросы к лекции: Определение понятия «развитие персонала». Виды развития персонала. Нормы на обучение персонала. Учебный цикл Кольба. Принципы обучения взрослых. Процесс обучения. Оценка обучения по Киркпатрику. Определение «ключевые показатели эффективности (англ. Key Performance Indicators, KPI). Для чего используется. Какие бывают. Система сбалансированных показателей (запаздывающие и опережающие показатели). «Цветовая» система KPI. Опрос (письменный)</p>
Раздел 4. Командный менеджмент		
<p>Тема 11. Возрастание роли лидера и команды (с 2000 года). Признаки команды</p>	<p>Лекция (4 ак.ч.)</p>	<p>Современный этап в управленческой науке. Социальный менеджмент. Роль человека в организации. Когда наступает в компании этап командообразования. Самоуправление членов организации. Роль корпоративной культуры. Параметры,</p>

Номера и наименования разделов и тем	Виды учебных занятий, учебных работ, промежуточной аттестации	Содержание учебных занятий, учебных работ, виды и формы текущего контроля и промежуточной аттестации
1	2	3
	<p style="text-align: center;">Занятие семинарского типа (Практическое занятие) (4 ак.ч.)</p>	<p>присущие сильной корпоративной культуре. Основные элементы корпоративной культуры. Роль лидера. Признаки лидера. Виды лидерства. Составляющие харизмы. Одна из ключевых компетенций лидера – навыки эффективного публичного выступления.</p> <p style="text-align: center;">Практическая работа 11. Делегирование полномочий, с использованием методов активного обучения – работа с участниками группы в режиме «аквариума», упражнение в парах.</p> <p>1 задание: Упражнение «Отнеси фломастер». Вызвать желающего (2 у.е. за активность), предложить сначала сформулировать своими словами, что такое делегирование, а затем исполнить делегирование (преподаватель в роли подчиненного).</p> <p>2 задание: Упражнение в режиме «аквариума» по преодолению сопротивления подчиненного при делегировании.</p> <p>3 задание: Упражнение в парах по преодолению сопротивления подчиненного.</p> <p style="text-align: center;">Практическое задание РАЗРАБОТКА МЕТОДОВ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРОВЕДЕННОГО ОБУЧЕНИЯ</p>
	<p style="text-align: center;">Самостоятельная работа (11 ак.ч.)</p>	<p>Проработать вопросы к лекции: Современный этап в управленческой науке. Социальный менеджмент. Роль человека в организации. Когда наступает в компании этап командообразования. Самоуправление членов организации. Роль корпоративной культуры. Параметры, присущие сильной корпоративной культуре. Основные элементы корпоративной культуры. Роль лидера. Признаки лидера. Виды лидерства. Составляющие харизмы. Одна из ключевых компетенций лидера – навыки эффективного публичного выступления.</p> <p>Опрос (письменный)</p>
<p>Тема 12. Вовлечение персонала в дела компании</p>	<p style="text-align: center;">Лекция (2 ак.ч.)</p>	<p>От удовлетворенности персонала, через лояльность к вовлеченности – диалектика показателя качества управления. Определение понятия «вовлеченность». Качества вовлеченного сотрудника. Драйверы вовлеченности. «Дорожная карта» по</p>

Номера и наименования разделов и тем	Виды учебных занятий, учебных работ, промежуточной аттестации	Содержание учебных занятий, учебных работ, виды и формы текущего контроля и промежуточной аттестации
1	2	3
	<p>Занятие семинарского типа (Практическое занятие) (4 ак.ч.)</p> <p>Самостоятельная работа (11 ак.ч.)</p>	<p>созданию культуры вовлеченности</p> <p>задание: В малых группах разработать систему сбалансированных показателей для студенческой группы университета.</p> <p>2 задание: В малых группах разберите данный кейс и подготовьте защиту своего решения.</p> <p>Кейс</p> <p>ФИРМА «ДРИМ ТУР»</p> <p>Задание: Разработайте KPI сотрудников фирмы «Цемент», которые бы позволили решить проблемы этой компании. Обязательно укажите способы измерения каждого из предложенных вами показателей.</p> <p>Проработать вопросы к лекции: От удовлетворенности персонала, через лояльность к вовлеченности – диалектика показателя качества управления. Определение понятия «вовлеченность». Качества вовлеченного сотрудника. Драйверы вовлеченности. «Дорожная карта» по созданию культуры вовлеченности Опрос (письменный)</p>
Раздел 5. Принятие управленческих решений		
<p>Тема 13. Группы методов принятия решений. Индивидуальные стили принятия решений</p>	<p>Лекция (2 ак.ч.)</p> <p>Занятие семинарского типа (Практическое занятие) (4 ак.ч.)</p>	<p>Сущность и классификация управленческих решений. Процесс принятия и реализации решений в туристской фирме. Методы принятия решений, их характеристика. Требования, предъявляемые к управленческим решениям. Условия и факторы, определяющие качество и эффективность управленческих решений в туризме. Индивидуальные стили принятия решения. Решения уравновешенного типа. Импульсивные решения. Инертные решения. Рискованные решения. Решения осторожного типа.</p> <p>Практическая работа 13. Современный период управления персоналом – возрастание роли лидера и команды, с использованием методов активного обучения – кейс, работа в малых группах и деловая игра.</p> <p>1 задание: В малых группах разберите кейс.</p> <p>2 задание: Работа в малых группах над вопросом «Различия между менеджером и</p>

Номера и наименования разделов и тем	Виды учебных занятий, учебных работ, промежуточной аттестации	Содержание учебных занятий, учебных работ, виды и формы текущего контроля и промежуточной аттестации
1	2	3
		<p>лидером».</p> <p>3 задание: деловая игра с видео-анализом на публичное выступление лидера.</p> <p>Деловая игра</p> <p style="text-align: center;">МЕЖДУ ПАНИКОЙ И УСПОКОЕННОСТЬЮ</p> <p><u>Задание:</u></p> <p>Подготовьте тезисный план выступления руководителя этой строительной фирмы перед своим персоналом в самом начале кризиса, перед внедрением решения об отпусках (не более чем на 5 минут).</p>
	<p>Самостоятельная работа (11 ак.ч.)</p>	<p>Проработать вопросы к лекции: Сущность и классификация управленческих решений. Процесс принятия и реализации решений в туристской фирме. Методы принятия решений, их характеристика. Требования, предъявляемые к управленческим решениям. Условия и факторы, определяющие качество и эффективность управленческих решений в туризме. Индивидуальные стили принятия решения. Решения уравновешенного типа. Импульсивные решения. Инертные решения. Рискованные решения. Решения осторожного типа.</p> <p>Опрос (письменный)</p>
<p>Тема 14. Коллегиальные способы принятия решений</p>	<p>Лекция (2 ак.ч.)</p>	<p>Что дает коллегиальное принятие решений. Методы принятия коллегиальных решений (области применения и технологии): дискуссия, мозговой штурм, экспертных решений, голосованием, 6 шляп мышления, пилотажное обследование.</p>
	<p>Занятие семинарского типа (Практическое занятие) (2 ак.ч.)</p>	<p>Практическая работа 14.</p> <p>Признаки команды, с использованием методов активного обучения – дискуссионная работа в малых группах, интерактивная мини-лекция и тестирование.</p> <p>1 задание: В малых группах дискуссионно выработайте не менее 7 достоинств и недостатков команды.</p> <p>2 задание: Работа с аудиторией, как можно измерить и как создать команду.</p> <p>3 задание: Тест на групповую сплоченность</p> <p>4 задание: Составить коммуникативные пары по принципу хорошего знания друг друга и обсудить, какая у каждого командная роль по классификации</p>

Номера и наименования разделов и тем	Виды учебных занятий, учебных работ, промежуточной аттестации	Содержание учебных занятий, учебных работ, виды и формы текущего контроля и промежуточной аттестации
1	2	3
	<p>Самостоятельная работа (11 ак.ч.)</p>	<p>Белбина. Далее предложить из аудитории выступить по одному студенту – представителю одной из девяти ролей с доказательствами присутствия именно этой роли.</p> <p>Проработать вопросы к лекции: Что дает коллегиальное принятие решений. Методы принятия коллегиальных решений (области применения и технологии): дискуссия, мозговой штурм, экспертных решений, голосованием, 6 шляп мышления, пилотажное обследование.</p> <p>Опрос (письменный)</p>
<p>Промежуточная аттестация</p>	<p>Экзамен</p>	<p>письменно – компьютерное тестирование</p>

5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

5.1. Основная литература

1. Мокий, М. С. Экономика фирмы : учебник и практикум для вузов / М. С. Мокий, О. В. Азоева, В. С. Ивановский ; под редакцией М. С. Мокия. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12884-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510682>
2. Маслова, В. М. Управление персоналом : учебник и практикум для вузов / В. М. Маслова. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 451 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15958-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510341>
3. Коротков, Э. М. Управление изменениями : учебник и практикум для вузов / Э. М. Коротков, М. Б. Жернакова, Т. Ю. Кротенко. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 278 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02315-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511071>

5.2. Дополнительная литература

1. Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности : учебное пособие / С. В. Емелин. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 472 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13683-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/496647>
2. Коротков, Э. М. Антикризисное управление : учебник для вузов / Э. М. Коротков. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 406 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01066-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510543>
3. Корягина, И. А. Современные проблемы теории управления : учебное пособие для вузов / И. А. Корягина, М. В. Хачатурян. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 188 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06934-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516503>

6. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

Доступ к электронно-библиотечным системам:

- ЭБС МГУСиТ;
- Электронно-библиотечную систему – Руконт;
- Электронно-библиотечную систему Юрайт;
- Электронно-библиотечную систему book.ru;
- Видеотеку МГУСиТ

Правовая информационная система «Консультант-плюс» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/> (в соответствии с графиком работы коммерческой версии для незарегистрированных пользователей).

Правовая информационная система «Гарант» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.garant.ru/>.

7. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Для успешного освоения дисциплины студенты используют такие программные средства как Excel; Word. Для представления результатов – Power Point. Доступ к современным профессиональным базам данных и информационно-справочным системам:

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ РПД

Реализация программы предполагает наличие учебных кабинетов: лекционная аудитория, оборудованная видеопроекционной аппаратурой, экраном, компьютером. Кабинет для практических занятий (компьютерный класс), имеющий видеопроекционную аппаратуру с возможностью подключения к ПК, экран, персональные компьютеры с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

9. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДОСТУПНОСТИ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ОБУЧАЮЩИМИСЯ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и учебно-методические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением элементов электронного обучения (при наличии заявления). Электронное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а также с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Skype), что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В образовательном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для обучающихся с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения. Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы обучающиеся с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении всех видов аттестации.

Особые условия предоставляются обучающиеся с ограниченными возможностями

здоровья на основании заявления, содержащего сведения о необходимости создания соответствующих специальных условий.

10. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

10.1. Методические указания по изучению дисциплины для обучающихся

Студентам необходимо ознакомиться с содержанием рабочей программы дисциплины, с целями и задачами дисциплины, методическими разработками по данной дисциплине, имеющимися в ЭИОС и сайте университета, с графиком консультаций преподавателей кафедры туризма.

Рекомендуемое распределение времени на изучение дисциплины указано в разделе «Структура и содержание дисциплины». В целях более плодотворной работы в семестре студенты также могут ознакомиться с календарно-тематическим планом дисциплины, составленным преподавателем – как для лекционных, так и для практических занятий.

«Сценарий» изучения дисциплины.

«Сценарий» изучения дисциплины студентом подразумевает выполнение им следующих действий:

1. Ознакомление с целями и задачами дисциплины.
2. Ознакомление с требованиями к знаниям и навыкам студента.
3. Первичное ознакомление с разделами и темами дисциплины.
4. Ознакомление с распределением времени на изучение дисциплины.
5. Ознакомление со списками рекомендуемой основной и дополнительной литературы по дисциплине.
6. Углублённое ознакомление с разделами и темами дисциплины.
7. Предварительный охват на основе рекомендуемой литературы круга вопросов, актуальных для конкретного занятия.
8. Самостоятельная проработка основного круга вопросов как каждого последующего, так и каждого предыдущего занятия в свободное время между занятиями по дисциплине.
9. Присутствие и творческое участие на лекционных и семинарских / практических занятиях.
10. Выполнение требований планового текущего и итогового контроля.
11. Уточнение возникающих вопросов на консультации по дисциплине.
12. Непосредственная подготовка к экзамену по дисциплине на основе выданных преподавателем вопросов к экзамену.

10.2. Рекомендации по подготовке к лекционным занятиям

Студентам необходимо:

- перед каждой лекцией просматривать рабочую программу дисциплины, что позволит сэкономить время на записывание темы лекции, ее основных вопросов, рекомендуемой литературы;
- перед очередной лекцией необходимо просмотреть по конспекту материал предыдущей лекции. При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам, если разобраться в материале опять не удалось, то обратиться к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на практических занятиях.

10.3. Рекомендации по подготовке к занятиям семинарского типа

Студентам следует:

- до очередного занятия семинарского типа по рекомендованным литературным источникам проработать теоретический материал, соответствующей темы занятия;
- при подготовке к занятиям семинарского типа следует обязательно использовать не только лекции, учебную литературу, но и нормативно-правовые акты и материалы правоприменительной практики;
- теоретический материал следует соотносить с правовыми нормами, так как в них могут быть внесены изменения, дополнения, которые не всегда отражены в учебной литературе;
- в начале занятий задать преподавателю вопросы по материалу, вызвавшему затруднения в его понимании и освоении при решении задач, заданных для самостоятельного решения;
- в ходе занятия семинарского типа давать конкретные, четкие ответы по существу вопросов;
- на занятии доводить каждую задачу до окончательного решения, демонстрировать понимание проведенных расчетов (анализов, ситуаций), в случае затруднений обращаться к преподавателю.

10.4. Методические рекомендации по выполнению различных форм самостоятельных домашних заданий

Самостоятельная работа студентов включает в себя выполнение различного рода заданий, которые ориентированы на более глубокое усвоение материала изучаемой дисциплины. По каждой теме учебной дисциплины студентам предлагается перечень заданий для самостоятельной работы.

К выполнению заданий для самостоятельной работы предъявляются следующие требования: задания должны исполняться самостоятельно и представляться в установленный срок, а также соответствовать установленным требованиям по оформлению.

Студентам следует:

- выполнять все плановые задания, выдаваемые преподавателем для самостоятельного выполнения, и разбирать на занятиях семинарского типа и консультациях неясные вопросы;
- при подготовке к промежуточной аттестации параллельно прорабатывать соответствующие теоретические и практические разделы дисциплины, фиксируя неясные моменты для их обсуждения на плановой консультации.

11. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Освоение учебной дисциплины «Управление туристической фирмой» предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий, в т.ч. интерактивных лекций, дискуссий, разбор конкретных ситуаций и практических задач в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

12. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации оформляется приложением к РПД.

Приложение
к рабочей программе дисциплины
«Управление туристической фирмой»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

1. КОМПЕТЕНЦИИ, ФОРМИРУЕМЫЕ В ПРОЦЕССЕ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Индекс и содержание компетенции	Индекс и наименование индикатора содержания компетенции	Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата)	Наименование оценочного средства
1	2	3	4
<p>ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления структурными подразделениями объектов туристической сферы</p>	<p>ОПК-2.1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристической сферы.</p>	<p>Знать: способы и методы определения цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристической сферы. Уметь: определять цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристической сферы. Иметь практический опыт определения цели и задач управления структурными подразделениями объектов туристической сферы.</p>	<p>опрос; реферат; доклад; контрольная работа; тестирование; зачет; экзамен</p>
	<p>ОПК-2.2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристической сферы</p>	<p>Знать: основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных</p>	

Индекс и содержание компетенции	Индекс и наименование индикатора содержания компетенции	Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата)	Наименование оценочного средства
1	2	3	4
		<p>сотрудников объектов туристской сферы</p> <p>Уметь: использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы</p> <p>Иметь практический опыт использования основных методов и приемов планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы</p>	
	ОПК-2.3 Осуществляет контроль деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы.	<p>Знать: формы контроля деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы</p> <p>Уметь: осуществлять контроль</p>	

Индекс и содержание компетенции	Индекс и наименование индикатора содержания компетенции	Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата)	Наименование оценочного средства
1	2	3	4
		деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы Иметь практический опыт осуществления контроля деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы.	
ПК-1 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности	ПК-1.1 Осуществляет подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности.	Знать: технологию подбора персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности Уметь: осуществлять подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональным и задачами деятельности Иметь практический опыт осуществления подбора персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональным и задачами деятельности	

Индекс и содержание компетенции	Индекс и наименование индикатора содержания компетенции	Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата)	Наименование оценочного средства
1	2	3	4
	ПК-1.2 Осуществляет руководство трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации.	<p>Знать: методы руководства трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации</p> <p>Уметь: осуществлять руководство трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации</p> <p>Иметь практический опыт руководства трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации</p>	опрос; реферат; доклад; контрольная работа; тестирование; зачет; экзамен
ПК-4 Способен рассчитывать и анализировать затраты деятельности организации туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновывая эффективные	ПК-4.1. Вырабатывает управленческие решения на основе результатов анализа деятельности туристского предприятия и предпочтений потребителя	<p>Знать: технология принятия управленческих решений на основе результатов анализа деятельности туристского предприятия и</p>	опрос; реферат; доклад; контрольная работа; тестирование; зачет; экзамен

Индекс и содержание компетенции	Индекс и наименование индикатора содержания компетенции	Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата)	Наименование оценочного средства
1	2	3	4
управленческие решения		<p>предпочтений потребителя</p> <p>Уметь: вырабатывать управленческие решения на основе результатов анализа деятельности туристского предприятия и предпочтений потребителя</p> <p>Иметь практический опыт выработки управленческих решений на основе результатов анализа деятельности туристского предприятия и предпочтений потребителя</p>	
	ПК-4.2. Участвует в составлении сметы и формировании стоимости туристских услуг	<p>Знать: способы составления сметы и формирования стоимости туристских услуг</p> <p>Уметь: составлять сметы и формировать стоимость туристских услуг</p> <p>Иметь практический опыт участия в составлении сметы и</p>	

Индекс и содержание компетенции	Индекс и наименование индикатора содержания компетенции	Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата)	Наименование оценочного средства
1	2	3	4
	ПК-4.3. Участвует в разработке текущих и перспективных планов реализации туристских продуктов, изучением обслуживаемых направлений и объемов оказываемых услуг	<p>формировании стоимости туристских услуг</p> <p>Знать: способы разработки текущих и перспективных планов реализации туристских продуктов, изучение обслуживаемых направлений и объемов оказываемых услуг</p> <p>Уметь: разрабатывать текущие и перспективные планы реализации туристских продуктов, изучать обслуживаемые направления и объемы оказываемых услуг</p> <p>Иметь практический опыт участия в разработке текущих и перспективных планов реализации туристских продуктов, изучения обслуживаемых направлений и объемов оказываемых</p>	

Индекс и содержание компетенции	Индекс и наименование индикатора содержания компетенции	Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата)	Наименование оценочного средства
1	2	3	4
		услуг	

2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

2.1. Оценочные материалы для промежуточной аттестации

7 СЕМЕСТР

Экзамен

Перечень вопросов:

1. Основоположник науки управления.
2. Целью какой школы было создание универсальных принципов управления.
3. Кто из предпринимателей первым внедрил положения Ф. Тейлора в практику.
4. Кто сформулировал принципы рациональной бюрократии.
5. Что понимается под организационной структурой.
6. Преимущества матричной структуры организации.
7. Как называется организационная структура, построенная на основе прямого распределения должностных обязанностей от высшего звена к низшему.
8. Как называются организационные структуры, ориентированные на продукт, потребителя или регионы.
9. С какой целью разрабатывается должностная инструкция на предприятии.
10. Какой раздел не содержит должностная инструкция.
11. С чего целесообразно начать разработку при введении новой должности, пока мы не понимаем в деталях, какие конкретно обязанности будет исполнять сотрудник.
12. Что такое профессиограмма
13. Какие существуют источники поиска персонала внутри организации.
14. Основной метод оценки кандидатов на работу.
15. Длительность испытательного срока для руководителей (организаций, филиалов, представительств, иных обособленных подразделений) главных бухгалтеров, а также их заместителей.
16. В какой период Элтон Мэйо провел «хотторнские эксперименты».
17. Что такое валентность согласно теории В. Врума.
18. Основным положением какой теории является то, что люди субъективно определяют отношение полученного вознаграждения к затраченным усилиям и соотносят с вознаграждением других людей.
19. На каком положении основана Теория усиления Б. Ф. Скиннера.
20. Какие потребности в теории А. Маслоу являются базовыми (находящиеся на нижнем уровне иерархии потребностей)?
21. Что представляет из себя теория мотивации Ф. Герцберга.
22. Что такое мотив.
23. Что такое стимул.
24. Модель "Z" содержит в себе основные идеи американского и японского менеджмента и большинством специалистов расценивается как идеальная. В ней сочетаются система индивидуальных ценностей и групповые формы взаимодействия. Какая идея

характерна для американского менеджмента.

25. Особенности японского менеджмента персонала.
26. Деятельность руководителя Согласно теории "X".
27. Суть теории "Y".
28. Теория подкрепления Скиннера.
29. При выборе лидерского стиля по схеме «могут и хотят» тип руководителя «дрессировщик» адекватен какой ситуации.
30. При выборе лидерского стиля по схеме «могут и хотят» тип руководителя «инструктор» адекватен какой ситуации.
31. Гарцбургская модель управления.
32. Методика «рыбий скелет».
33. Человеческие ресурсы.
34. Достижения Петера Друкера.
35. Делегирование как процесс передачи задания подчиненному.
36. Грейдинг как элемент построения системы мотивации.
37. Какие функции нельзя делегировать.
38. Стиль руководства, при котором дается пошаговое подробное распоряжение с четким описанием действий и жесткий контроль по процессу каждого шага (для новичков или при решении сверхважной задачи).
39. Стиль руководства, при котором сотруднику предлагается самому определить методы и ход решения задачи.
40. Норма на обучение персонала от фонда оплаты труда (ФОТ) в США.
41. Классификация персонала по учебным стилям.
42. Оценка обучения персонала по Киркпатрику.
43. KPI как функция мотивации персонала.
44. Социальный менеджмент в организации.
45. Коллегиальность в управлении.
46. Какой тип власти влияет на людей через привитые культурой ценности.
47. Сильная корпоративная культура.
48. Элементы корпоративной культуры.
49. Вид лидерства, при котором человек берет на себя роль лидера в зависимости от сложившейся ситуации и в конкретных условиях.
50. Вид лидерства, при котором человек постоянно руководит своей командой, является её вдохновителем, берет инициативу в свои руки на протяжении большого промежутка времени.
51. Главный признак команды.
52. Командная роль, при которой участник увлечен, высоко профессионален в определенной области и предан своему делу, чаще всего обладает редкой квалификацией, его внимание сфокусировано на поддержании профессионального уровня (по Белбину).
53. Командная роль, при которой участник умеет задействовать ресурсы группы и заставить других людей работать, обладает широкими взглядами и здравым смыслом и, как правило, пользуется уважением (по Белбину).
54. Физическое, эмоциональное и интеллектуальное состояние сотрудника, которое мотивирует его выполнять свою работу как можно лучше
55. По рекомендации ДВКА «Успех», как необходимо измерять вовлеченность персонала.
56. Как называется процедура группового креативного мышления, которая позволяет получить от группы большое количество идей за короткий промежуток времени.
57. В методе «6 шляп» что обозначает желтая шляпа.
58. Кто является автором метода «6 шляп».
59. При каком виде власти характеристики и свойства влияющего настолько привлекательны для исполнителя, что он хочет быть таким же как влияющий.

60. Создатели какой школы управления полагали, что используя наблюдения, замеры, логику и анализ можно усовершенствовать многие операции ручного труда, добиваясь их более эффективного выполнения.

61. Ученые какой школы управления впервые определили менеджмент как «обеспечение выполнения работы с помощью других лиц».

62. Исследователи какой школы управления рекомендовали использовать приемы управления человеческими отношениями, включающие более эффективные действия непосредственных начальников, консультации с работниками и предоставление им более широких возможностей общения на работе.

63. Ключевой характеристикой какой школы управления является замена словесных рассуждений и описательного анализа моделями, символами и количественными значениями.

64. Какая из школ в теории развития кадрового менеджмента сформулировала функции управления.

65. Какой из подходов помогает интегрировать вклады всех школ, которые в разное время доминировали в теории и практике управления.

Экзамен принимается в виде тестирования

Критерии оценки:

«5» – обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок;

«4» - обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий;

«3» - обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий;

«2» - обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания, задачи.

2.2. Оценочные материалы для текущего контроля

ТЕСТИРОВАНИЕ

ТЕСТОВОЕ ЗАДАНИЕ № 1

3.2. Тема: Эволюция школ управления

1 вариант

№ п/п	Вопрос и варианты ответов	Вариант правильного ответа
1	<p>Основоположником науки управления персоналом принято считать:</p> <p>а. Макса Вебера б. Карла Маркса в. Фредерика Тейлора г. Джона Мейнарда Кейнса</p>	В

2	Целью какой школы было создание универсальных принципов управления: а. школа научного управления б. классическая школа или школа административного управления в. школа человеческих отношений г. школа науки о поведении д. школа науки управления или количественных методов	А
3	Кто из предпринимателей первым внедрил положения Ф. Тейлора в практику? а. Генри Форд б. Чарльз Стюарт Роллс и Фредерик Генри Ройс в. Леви Страусс г. Джон Рокфеллер	А
4	Принципы рациональной бюрократии сформулировал: а. Анри Файоль б. Фредерик Тейлор в. Френк и Лилиан Гилбреты г. Макс Вебер	Г
5	Организационная структура – это... а. перечень подразделений организации и их функциональной нагрузки б. иерархия должностей в организации, распределение прав и обязанностей между сотрудниками в. совокупность подразделений организации и их взаимосвязей, в рамках которой между подразделениями распределяются задачи, определяются полномочия и ответственность руководителей и должностных лиц	В

2 вариант

№ п/п	Вопрос и варианты ответов	Вариант правильного ответа
1	Инсайдинг - это А) вид туроперейтинга, планирующий, продвигающий и реализующий турпродукт, то есть туры, по территории зарубежных стран для своих сограждан В) вид туроперейтинга, планирующий, продвигающий и реализующий внутренний турпродукт, то есть туры, по территории своей страны для иностранных граждан С) вид туроперейтинга, планирующий, продвигающий и реализующий внутренний турпродукт, то есть туры по территории своей страны для своих сограждан D) вид туроперейтинга, планирующий, продвигающий и реализующий деловые туры для иностранных граждан Е) вид туроперейтинга, планирующий, продвигающий и реализующий событийные турпродукты для внутреннего потребления	С
2	Из чего складывается окончательная стоимость туристского продукта для корпоративного клиента: А) себестоимость обслуживания группы + маржинальная надбавка В) себестоимость обслуживания + агентское вознаграждение	А

3	<p>С 1 января 2021 года дети до 14 лет могут размещаться в гостиницах с сопровождающими</p> <p>А) по спискам группы, заверенным руководителями образовательных организаций</p> <p>В) только при наличии нотариально заверенного согласия законных представителей: родителей, усыновителей, опекунов (одного из них)</p> <p>С) по спискам, представленным в гостиницу туроператорскими компаниями</p> <p>Д) по спискам сопровождающих с распределением по номерам</p>	В
---	--	---

Критерии оценки:

Число правильных ответов	Оценка
10-9	5
8-7	4
6-5	3
4 и менее	2

ОПРОС

Тема 1. Предмет, содержание, задачи курса и методы его изучения. Организация. Туристические организации

Перечень вопросов:

1. Содержание и задачи курса.
2. Законодательные акты.
3. Нормативно-методические документы.
4. Источники изучения курса.
5. Обязательная литература.
6. Дополнительная литература.
7. Понятийный аппарат управления организацией.
7. Организация и ее признаки.
8. Внутренняя и внешняя среда организации.
9. Туристские организации.

Тема.2. Принципы и функции менеджмента туризма

Перечень вопросов:

1. Планирование деятельности туристского предприятия.
2. Мотивация как функция управления.
3. Функция контроля.
4. Принципы менеджмента туризма.

Тема 3. Эволюция школ управления персоналом. Школа научного управления (1885 – 1920). Административная школа (1920 – 1950)

Перечень вопросов:

1. Виды должностных документов: описание рабочего места (ОРМ), технологическая карта деятельности (ТКД), должностная инструкция (ДИ), положение о департаменте (службе), профиль компетенций (профессиограмма, модель желаемого).
2. Область применения и структура каждого документа.
3. Технология SMART.

4. Цель должности.
5. Принципы, особенности, некоторые эффективные детали современной должностной инструкции.
6. Технология создания и внедрения должностной инструкции.
7. Составление профиля компетенций (профессиограммы, модели желаемого) для целей подбора сотрудника

Тема 4. Подбор персонала. Технология интервью при подборе персонала

Перечень вопросов:

1. Технология подбора.
2. Источники привлечения кандидатов.
3. Правила подачи объявления о вакансии.
4. Методы оценки кандидатов на работу: анкета, проверка документов, проверка рекомендаций, интервью (собеседование), портфолио, конкурсное задание, тестирование, центр оценки.
5. Правила адаптационного периода.
6. Сравнение внутренних и внешних источников комплектования компании кадрами.
7. Роль интервью в системе оценочных мероприятий при подборе персонала.
8. Цели интервью.
9. Виды и типы интервью.
10. Стилль собеседования.
11. Подготовка к интервью.
12. Технология собеседования.
13. Основные правила проведения собеседования.
14. Некоторые техники, наиболее часто включаемые в интервью.
15. Сигналы опасности, которые нельзя пропускать.
16. Сколько времени должно идти собеседование.

Тема 5. Школа человеческих отношений (1950 – 1970)

Перечень вопросов:

1. Причины, по которым так долго просуществовала классическая и административная школа.
2. Учет личностных особенностей человека в управлении им, гуманистический подход в управлении, ориентация на человека (люди – ценность, делай сотрудника довольным, и он будет производить) (Мэйо, Маслоу, Мак-Грегор, Герцберг, Скиннер, Бёрн и многие другие).
3. Ситуативное управление.
4. Снятие напряженности в коллективе.
5. Устранение конфликтов.
6. Социально-психологическая помощь.
7. Повышение квалификации.

Тема 6. Структура мотива человека

Перечень вопросов:

1. Определение понятия «потребность человека» и структура мотива.
2. Технология мотивационной беседы (беседы по выявлению мотива человека).
3. Современное использование теории Маслоу.
4. Двухфакторная модель Герцберга.

Тема 7. Правильный выбор стимулирующего воздействия на сотрудника

Перечень вопросов:

1. Правильный выбор стимулирующего воздействия на сотрудника

2. Метод «кнута и пряника».
3. Теория подкрепления Скиннера.
4. Один из «вечных» вопросов управления: должен ли стимул равняться мотиву.
5. Теория «X, Y, Z».
6. Схема антикризисного управления «могут и хотят».

Тема 8. Построение эффективной программы стимулирования компании

Перечень вопросов:

1. Принцип последовательности в управлении.
2. Теория справедливости Адамса.
3. Теория ожиданий Врума.
4. Алгоритм разработки в компании системы стимулирования.

Тема 9. Количественная школа управления персоналом (1970 – 1999). Делегирование полномочий

Перечень вопросов:

1. Концепция оргразвития, управление человеческими ресурсами (Питер Друкер, профессиональный человек: «контракция персональной ответственности»).
2. Умение делать знания производительными.
3. Повышение квалификации персонала как ключевой фактор развития.
4. Привязка вознаграждения за труд к результатам труда (грейды, KPI).
5. Место делегирования в управленческом цикле.
6. Что дает делегирования полномочий.
7. Определение понятия «делегирование».
8. Что подлежит делегированию, а что нет.
9. Четыре переменные сотрудника в поле внимания руководителя при планировании делегирования: квалификация, мотивация, личностные качества и совместимость с другими обязанностями.
10. 4 стиля руководства и особенности контроля различных типов сотрудников в условиях делегирования.
11. Технология беседы с подчиненным в ситуации отказа от поручения.

Тема 10. Повышение квалификации персонала как ключевой фактор развития. Система KPI

Перечень вопросов:

1. Определение понятия «развитие персонала».
2. Виды развития персонала.
3. Нормы на обучение персонала.
4. Учебный цикл Кольба.
5. Принципы обучения взрослых.
6. Процесс обучения.
7. Оценка обучения по Киркпатрику.
8. Определение «ключевые показатели эффективности (англ. Key Performance Indicators, KPI). Для чего используется. Какие бывают.
9. Система сбалансированных показателей (запаздывающие и опережающие показатели).
10. «Цветовая» система KPI.

Тема 11. Возрастание роли лидера и команды (с 2000 года). Признаки команды

Перечень вопросов:

1. Современный этап в управленческой науке.
2. Социальный менеджмент.

3. Роль человека в организации.
4. Когда наступает в компании этап командообразования.
5. Самоуправление членов организации.
6. Роль корпоративной культуры.
7. Параметры, присущие сильной корпоративной культуре.
8. Основные элементы корпоративной культуры.
9. Роль лидера.
10. Признаки лидера.
11. Виды лидерства.
12. Составляющие харизмы.
13. Одна из ключевых компетенций лидера – навыки эффективного публичного выступления.

Тема 12. Вовлечение персонала в дела компании

Перечень вопросов:

1. От удовлетворенности персонала, через лояльность к вовлеченности – диалектика показателя качества управления.
2. Определение понятия «вовлеченность».
3. Качества вовлеченного сотрудника.
4. Драйверы вовлеченности. «Дорожная карта» по созданию культуры вовлеченности

Тема 13. Группы методов принятия решений. Индивидуальные стили принятия решений

Перечень вопросов:

1. Сущность и классификация управленческих решений.
2. Процесс принятия и реализации решений в туристской фирме.
3. Методы принятия решений, их характеристика.
4. Требования, предъявляемые к управленческим решениям.
5. Условия и факторы, определяющие качество и эффективность управленческих решений в туризме.
6. Индивидуальные стили принятия решения.
7. Решения уравновешенного типа.
8. Импульсивные решения.
9. Инертные решения.
10. Рискованные решения.
11. Решения осторожного типа.

Тема 14. Коллективные способы принятия решений

Перечень вопросов:

1. Что дает коллективное принятие решений.
2. Методы принятия коллективных решений (области применения и технологии): дискуссия, мозговой штурм, экспертных решений, голосованием, 6 шляп мышления, пилотажное обследование.

Критерии оценки:

1 вариант

оценка	показатели
«зачет»	5,4,3
«незачет»	2

ПРАКТИЧЕСКИЕ РАБОТЫ (ПР)

ПР № 1**Тема 1. Предмет, содержание, задачи курса и методы его изучения. Организация. Туристические организации**

Проектирование организационной структуры компании, с использованием методов активного обучения – решение кейса в малых группах, презентация и защита своих проектов, внутригрупповая дискуссия Кейс «ПРОЕКТИРОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИОННОЙ СТРУКТУРЫ КОМПАНИИ»

Задание:

1. Спроектируйте организационную структуру данного предприятия, соответствующую ее современным видам деятельности, достижениям и проблемам, эффективную для целей этого предприятия. Отразите ее на предложенном вам листе ватмана.
2. Отдельно выделите в структуре:

ПР № 2**Тема.2. Принципы и функции менеджмента туризма**

Создание и использование в управлении персоналом должностного документа, с использованием методов активного обучения – «аквариум», выполнение заданий в малых группах, презентация и защита своих проектов, внутригрупповая дискуссия.

1 задание: Активный метод обучения по типу «аквариум» - пригласить 3 студентов к доске и дать задание написать какую-то свою цель. Далее проверить в этих формулировках признаки цели по технологии SMART. Проработать преподавателю одну из формулировок для примера. Две другие студенты формулируют сами.

2 задание: Работа в малых группах над заданием, один от группы докладывает результаты у доски.

Задание

Задание: Сформулируйте Цель для продавца-турпакетов (только измеритель, его цифровое значение можно не указывать) для каждого из описанных ниже магазинов.

1. **3 задание:** Работа в малых группах по составлению профиля компетенций на позицию менеджер (въездной, выездной, внутренний туризм), один от группы докладывает результаты у доски.

ПР № 3**Тема 3. Эволюция школ управления персоналом. Школа научного управления (1885 – 1920). Административная школа (1920 – 1950)**

Подбор персонала, с использованием методов активного обучения – упражнение в режиме «аквариума», работа в малых группах и деловая игра в режиме совещания.

1 задание: Создаются 2 команды по 4 человека; эти команды в режиме «аквариума» выполняют упражнение по типу «кто кого перепоеет»: назвать по очереди как можно больше источников привлечения кандидатов на работу (комплектования компании кадрами). Побеждает та команда, которая дольше останется в соревновании (каждый член команды по 2 у.е.). Аудитория внимательно слушает. По окончании соревнования команд, студенты в аудитории могут «доназвать» источники, которые еще не прозвучали (у.е. за каждый названный дополнительно источник комплектования компании кадрами).

2 задание: В малых группах обсуждаются достоинства и недостатки внутренних и внешних источников комплектования компании кадрами; принимается решение, какие источники лучше; делегируется представитель команды для презентации точки зрения группы.

3 задание: Деловая игра в группах по 4-5 человек.

Деловая игра

ПОДБОР МАРКЕТОЛОГА

Задание:

1. Примите решение индивидуально, ни с кем не советуясь. Запишите свое решение в итоговую таблицу.

Примите решение группой методом консенсуса. 3 у.е. получает тот участник, у которого индивидуальное и групповое решения совпадут. Кроме того, 3 у.е. получит тот участник, у которого индивидуальное решение совпадет с экспертным (решением тренера), при условии, что группа смогла прийти к консенсусу.

ПР № 4**Тема 4. Подбор персонала. Технология интервью при подборе персонала**

Технология интервью при подборе персонала, с использованием метода активного обучения – практические задания и ролевая игра.

1 задание: Практическое задание выполняется индивидуально, поощряются первые выполнившие (1 у.е.) и правильно выполнившие (первый ответивший правильно 2 у.е.)

Практическое задание**СОБЕСЕДОВАНИЕ - ЭТО НЕ ЛЕГКИЙ ТРЕП**

2 задание: Практическое задание выполняется индивидуально, поощряются первые выполнившие (1 у.е.)

Практическое задание**ОТКРЫТЫЕ ВОПРОСЫ**

Переформулируйте закрытый вопрос в открытый:

ПР № 5**Тема 5. Школа человеческих отношений (1950 – 1970)**

1 задание: Решение кейса в малых группах на составление карты конфликта, один член группы делегируется для презентации решения (2 у.е.).

Кейс НОВОГОДНИЙ КОНФЛИКТ**Задание:**

III. Заполните Карту конфликта.

IV. Ответьте на следующие вопросы:

4. Кто виноват в разразившемся скандале?

5. Что можно было сделать, чтобы его избежать?

6. Что необходимо сделать сейчас для разрешения конфликта?

2 задание: Метафорическая деловая игра в малых группах на выбор эффективного стиля управления.

Деловая игра ТРУДНЫЙ ВЫБОР**Задание:**

4. Определите, каким стилям руководства соответствуют предложенные варианты решений.

5. Какое решение вы приняли бы в данной ситуации, будучи командиром корабля? Примите решение индивидуально. Запишите индивидуальное решение в итоговую таблицу.

Какое решение является наиболее правильным? Примите решение группой методом консенсуса. Запишите групповое решение в итоговую таблицу.

ПР № 6**Тема 6. Структура мотива человека**

Структура мотива человека, с использованием методов активного обучения – ролевые игры и тестирование.

1 задание: В режиме «аквариума» пригласить желающего студента для определения его мотивационного поля. Ролевую игру ведет преподаватель, по ходу игры комментируя свои вопросы и ответы студента.

2 задание: Предложить студентам разбиться на пары и отработать технологию беседы по выявлению мотива друг на друге. Ответить на появившиеся вопросы.

ПР № 7

Тема 7. Правильный выбор стимулирующего воздействия на сотрудника

Правильный выбор стимулирующего воздействия на сотрудника, с использованием методов активного обучения – практические задания и решение кейса.

1 задание: В каждой малой группе по одной из распространенных проблем организаций нужно выработать все виды подкреплений по Скиннеру. Приветствуются малозатратные решения.

Перечень проблем для проработки:

- опоздания на работу;
- отсутствие рационализаторских предложений;
- нежелание становиться наставниками, передавать опыт;
- нарушения дресс-кода;
- отсутствие клиентоориентированности;
- не знание товара;
- не выполнение планов.

2 задание: Практическое задание выполняется студентами индивидуально. Проверка правильности делается преподавателем выборочно, привлекая любого студента в аудитории. За правильный ответ 1 у.е.

Практическое задание: распределите нижеуказанные инструменты стимулирования на 3 группы работников, соответствующие теориям «X», «Y» и «Z»

ПР № 8

Тема 8. Построение эффективной программы стимулирования компании

Решение кейса на выбор адекватного управленческого поведения.

Кейс

ДРУЖБА ПРОТИВ КОМПАНИИ

Задание:

Разработайте план мер, которые позволят директору по продажам выполнить поставленную перед ним генеральным директором задачу.

ПР № 9

Тема 9. Количественная школа управления персоналом (1970 – 1999). Делегирование полномочий

Построение эффективной программы стимулирования компании, с использованием методов активного обучения – деловая игра и кейс.

1 задание: Деловая игра на постановку принципа последовательности.

Деловая игра ПРЕМИЯ

Задание: Каким образом и в каких пропорциях вы разделите премию?

1. Не будете мудрить и разделите пропорционально численности сотрудников в отделах А и Б, считая, что оба отдела имели упущения.

2. Разделите премию пропорционально фактически выплаченной за квартал заработной плате сотрудников.

3. Соберете с руководителей отделов А и Б предложения по коэффициенту трудового участия (КТУ) сотрудников и вместе с ними разделите премию, учитывая и упущения по качеству, и проблемы с дисциплиной, и другую неэффективность сотрудников.

4. Разделите премию подразделения между отделами А и Б по вашему усмотрению, исходя из оценки качества продукции и упущений по дисциплине, и дадите полномочия руководителям отделов распределить премию между сотрудниками.

Разделите премию другим способом:

2 задание: Кейс в малых группах.

Кейс РАЗРАБОТКА ПРОГРАММЫ СТИМУЛИРОВАНИЯ

Задание:

Разработайте программу стимулирования персонала этого магазина.

ПР № 10

Тема 10. Повышение квалификации персонала как ключевой фактор развития.

Система КРІ

Количественная школа управления персоналом (1970 – 1999), с использованием метода активного обучения кейсы.

1 задание: решение кейса методом рыбий скелет

Метод «РЫБИЙ СКЕЛЕТ»

(схему предложил японский ученый Ишикава) – чаще всего используется для анализа многофакторных проблем

Кейс АНАЛИЗ КАДОВОГО КРИЗИСА В ТУРОПЕРАТОРСКОЙ КОМПАНИИ ООО «МИРАБЕЛЬ»

Задание:

Сделайте анализ кадрового кризиса в ООО «Мебель» методом «рыбий скелет».

2 задание: практическое задание на расчет экономической целесообразности того или иного кадрового решения.

Практическое задание

РАСЧЕТ ЭФФЕКТИВНОСТИ КАДРОВОГО РЕШЕНИЯ

Задание:

Примите одно из трех решений, обязательно сделав расчет его эффективности по сравнению с другими.

ПР № 11

Тема 11. Возрастание роли лидера и команды (с 2000 года). Признаки команды

Делегирование полномочий, с использованием методов активного обучения – работа с участниками группы в режиме «аквариума», упражнение в парах.

1 задание: Упражнение «Отнеси фломастер». Вызвать желающего (2 у.е. за активность), предложить сначала сформулировать своими словами, что такое делегирование, а затем исполнить делегирование (преподаватель в роли подчиненного).

2 задание: Упражнение в режиме «аквариума» по преодолению сопротивления подчиненного при делегировании.

3 задание: Упражнение в парах по преодолению сопротивления подчиненного.

ПР № 12

Тема 12. Повышение квалификации персонала как ключевой фактор развития

Вовлечение персонала в дела компании

Практическая работа 12.

Повышение квалификации персонала как ключевой фактор развития (1 час), с использованием методов активного обучения – дискуссия в паре и практические задания.

1 задание: В парах обсудить, к какому типу обучающихся по Кольбу можно отнести себя и своего собеседника. В соответствии с проведенной классификацией, принять конкретные решения о том, как можно повысить свою эффективность обучения. По желанию предложить студентам озвучить свои идеи. За каждую здоровую идею вручать у.е.

2 задание: В малых группах сложить правильно разрезанный и перепутанный процесс обучения.

Необходимое обеспечение: карточки с процессом обучения в компании, листы А1, клеящие карандаши и маркеры – по числу групп.

3 задание: практическое задание выполняется индивидуально.

Практическое задание

РАЗРАБОТКА МЕТОДОВ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРОВЕДЕННОГО ОБУЧЕНИЯ

Система KPI, с использование методов активного обучения – практического задания и кейса.

1 задание: В малых группах разработать систему сбалансированных показателей для студенческой группы университета.

2 задание: В малых группах разберите данный кейс и подготовьте защиту своего решения.

Кейс

ФИРМА «ДРИМ ТУР»

Задание: Разработайте KPI сотрудников фирмы «Цемент», которые бы позволили решить проблемы этой компании. Обязательно укажите способы измерения каждого из предложенных вами показателей.

ПР № 13

Тема 13. Группы методов принятия решений. Индивидуальные стили принятия решений

Современный период управления персоналом – возрастание роли лидера и команды, с использованием методов активного обучения – кейс, работа в малых группах и деловая игра.

1 задание: В малых группах разберите кейс.

2 задание: Работа в малых группах над вопросом «Различия между менеджером и лидером».

3 задание: деловая игра с видео-анализом на публичное выступление лидера.

Деловая игра

МЕЖДУ ПАНИКОЙ И УСПОКОЕННОСТЬЮ

Задание:

Подготовьте тезисный план выступления руководителя этой строительной фирмы перед своим персоналом в самом начале кризиса, перед внедрением решения об отпусках (не более чем на 5 минут).

Признаки команды, с использованием методов активного обучения – дискуссионная работа в малых группах, интерактивная мини-лекция и тестирование.

1 задание: В малых группах дискуссионно выработайте не менее 7 достоинств и недостатков команды.

2 задание: Работа с аудиторией, как можно измерить и как создать команду.

3 задание: Тест на групповую сплоченность

4 задание: Составить коммуникативные пары по принципу хорошего знания друг друга и обсудить, какая у каждого командная роль по классификации Белбина. Далее предложить из аудитории выступить по одному студенту – представителю одной из девяти ролей с доказательствами присутствия именно этой роли.

ПР № 14

Тема 14. Коллегиальные способы принятия решений

Вовлечение персонала в дела компании, с использованием методов активного обучения – работа в малых группах и дискуссия, деловая игра.

1 задание: В малых группах дискуссионно выработайте не менее 7 признаков вовлеченного сотрудника.

2 задание: Деловая игра «УПРАВЛЕНИЕ ТВОРЧЕСТВОМ» на апробацию различных подходов к вовлечению сотрудников.

Методические указания по выполнению практической работы

Цель практической работы - привить студентам первичные навыки научно-исследовательской работы, научить пользоваться научной и методической литературой, самостоятельно и творчески анализировать её, излагать полученные данные в письменном виде.

Темы практических работ устанавливаются преподавателем кафедры читаемой дисциплины соответственно учебному плану и программе учебной дисциплины.

1. Основные требования и рекомендации при выполнении практической работы

1. Практическая работа должна отражать современное состояние вопроса в теории и практике управления в сфере физической культуры и спорта.

2. Тема практической работы является фиксированной и обязательна для выполнения.

3. При выполнении практической работы необходимо подобрать литературные источники и ознакомиться с их содержанием.

Работа с литературой требует конспектирования. Существует несколько способов конспектирования: изложение мысли автора собственными словами, выборочное цитирование необходимых мест подлинника и совмещение того и другого. Целесообразнее использовать третий способ. После ознакомления с литературой составляется содержание практической работы.

4. В содержание должны быть три основных раздела:

- введение, в котором излагается обоснование темы (1 -2 стр.);

- основная часть содержит несколько пунктов, раскрывающих содержание практической работы. В ней студент показывает умение самостоятельно работать с литературными источниками, творчески мыслить, сочетать методические и научные знания с требованиями практики (6-8 стр.);

- заключение, в котором даются обобщающие тему выводы (1 -2 стр.).

Введение и заключение тесно связываются с основным разделом практической работы.

Хорошо продуманное содержание облегчает дальнейшую работу над темой, делает ее стройной и конкретной.

5. В содержании указываются страницы, на которых раскрываются те или иные вопросы темы. Материал по теме излагается по указанному плану. Каждый ответ на вопрос должен иметь заголовок в тексте работы.

6. Работа строится на основе анализа 4-6 источников литературы (статей, методических пособий и пр.). Важно общетеоретические положения проиллюстрировать примерами из практики. Содержание практической работы должно быть обоснованным и убедительным, текст написан литературным языком, грамотно.

7. Содержание следует раскрывать в собственном изложении. Прямое заимствование из текста источника (переписывание) недопустимо. Практическая работа, выполненная на основе материала учебника без привлечения дополнительной литературы, не зачитывается.

8. В тексте обязательно должны быть ссылки на изученные работы. Переложение мысли автора или дословное цитирование сопровождается ссылкой с указанием инициалов, фамилии автора, а затем, через запятую - года издания упомянутого источника. Например: (В. М. Петров, 2019). Цитаты заключаются в кавычки.

9. Если в тексте практической работы есть рисунки, графики, таблицы, заимствованные из литературных источников, то в подписях к ним даются ссылки на авторов. Например, (по Фадееву В. П., 2021).

10. В конце практической работы помещается список литературы, он нумеруется, а авторы перечисляются в алфавитном порядке. Запись источника осуществляется в соответствии с требованиями библиографического описания.

Каждая ссылка в тексте должна иметь соответствующий источник в списке использованной литературы.

2. Требования к оформлению практической работы

1. Практическая работа имеет титульный лист.

2. На второй странице пишется содержание работы с указанием страниц каждого раздела и подпунктов. Разделы начинаются с нового листа, подпункты продолжают друг за другом. В конце работы прилагается список литературы.

3. Практическая работа, удовлетворяющая всем перечисленным требованиям, получает «зачёт» (оценка дифференцированная).

Положительная оценка за практическую работу дает право на сдачу экзамена по дисциплине. При отрицательной оценке работа возвращается студенту для устранения недостатков. Исправленная практическая работа вместе с предыдущим вариантом представляется на кафедру на повторную проверку.

Критерии оценки:

оценка	показатели
«отлично»	
«хорошо»	
«удовлетворительно»	
«неудовлетворительно»	