

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о подписи:

ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 22.04.2024

Уникальный программный ключ:

c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тюменский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Колледж креативных индустрий и предпринимательства

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА

**МДК.01.01 «КООРДИНАЦИЯ РАБОТЫ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И
ГОСТЕПРИИМСТВА»**

Специальность 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Тольятти 2024

Рабочая программа междисциплинарного курса «Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», утвержденным приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12 декабря 2022 г. N 1100

Разработчик РПД:

Грашина О.В.

(ФИО)

Преподаватель Колледжа креативных индустрий и
предпринимательства

(должность, ученая степень, ученое звание)

Рассмотрена на заседании предметно-цикловой комиссии по образовательной программе 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Протокол от «22» 11 2024 № 3

Председатель ПЦК Емелина И.А. преподаватель Колледжа креативных индустрий и предпринимательства

(ФИО, должность, ученая степень, ученое звание)

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО МДК, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Цель освоения МДК

Целью освоения междисциплинарного курса является формирование у обучающихся следующих компетенций:

Код компетенции	Наименование компетенции
ПК 1.1	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

1.2. Планируемые результаты освоения МДК

В результате освоения междисциплинарного курса обучающийся должен:

иметь практический опыт:

- производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства;
- использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры

уметь:

- владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);
- владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;
- владеть культурой межличностного общения

знать:

- законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства
- основы трудового законодательства Российской Федерации
- основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников
- теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии
- оказывать первую помощь
- цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги
- ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг
- программное обеспечение деятельности туристских организаций
- этику делового общения
- основы делопроизводства

1.3. Место МДК в структуре образовательной программы

Междисциплинарный курс «Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства» относится к профессиональному циклу дисциплин профессиональному модулю ПМ 01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» основной профессиональной образовательной программы.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ МДК

2.1. Объём междисциплинарного курса и виды учебной работы

Общая трудоёмкость МДК составляет **72 часа**. Их распределение по видам работ представлено в таблице:

Виды учебных занятий и работы обучающихся	Трудоёмкость, час
Общая трудоёмкость МДК	72/72
Объём работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:	62/14
лекции	36/6
лабораторные работы	
практические занятия	24/6
курсовое проектирование (консультации)	
Самостоятельная работа	10/58
Контроль (часы на дифференцированный зачет)	2/2
Консультация перед экзаменом	
Промежуточная аттестация	Дифференцированный зачет

2.2. Содержание МДК, структурированное по темам

Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Работа во взаимодействии с преподавателем			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
3 семестр						
ПК 1.1	Тема 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства <i>Содержание темы:</i> 1.Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. 2. Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей. 3.Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала. 4. Каналы продаж гостиничного продукта. 5. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства.	5/1				Устный /письменный опрос Выполнение практического задания
	Практическое занятие № 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства			3/1		
	Самостоятельная работа обучающихся , в т.ч.: подготовка к практическому занятию, поиск материала по теме				1/8	
ПК 1.1	Тема 2. Основы управления персоналом предприятия. <i>Содержание темы:</i> 1. Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. 2. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. 3. Основные требования к персоналу. 4.Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. 5. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб. 6. Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства. 7. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции	5/1				Устный /письменный опрос Выполнение практического задания Реферат/сообщение
	Практическое занятие № 2. Основы управления персоналом предприятия			4/1		
	Самостоятельная работа обучающихся , в т.ч.: подготовка к практическому занятию, поиск материала по теме				1\10	
ПК 1.1	Тема 3. Планирование работы служб предприятий туризма и гостеприимства <i>Содержание темы:</i> 1.Функции управления: понятие, виды,	6/1				Устный /письменный опрос Выполнение

Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Работа во взаимодействии с преподавателем			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
	взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций 2. Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. 3. Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства. Виды планов. 4. Методика определения потребности служб в материальных ресурсах и персонале					практического задания Реферат/сообщение
	Практическое занятие № 3. Планирование работы служб предприятий туризма и гостеприимства			4/1		
	Самостоятельная работа обучающихся, в т.ч.: подготовка к практическому занятию, поиск материала по теме				2/8	
ПК 1.1	Тема 4. Организация работы служб предприятий туризма и гостеприимства. Принципы построения организационной структуры и системы управления предприятиями туризма и гостеприимства <i>Содержание темы:</i> 1. Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач на предприятии. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий 2. Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда. 3. Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Взаимосвязи служб. Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления. Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь. 4. Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейноштабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. 5. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства	8/1				Устный /письменный опрос Выполнение практического задания Реферат/сообщение
Практическое занятие № 4. Организация работы служб предприятий туризма и гостеприимства. Принципы построения организационной структуры и системы управления предприятиями туризма и			4/1			

Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Работа во взаимодействии с преподавателем			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
	гостеприимства					
	Самостоятельная работа обучающихся, в т.ч.: подготовка к практическому занятию, поиск материала по теме				3/8	
ПК 1.1	Тема 5. Виды мотивации и методы стимулирования труда персонала предприятий туризма и гостеприимства Содержание темы: 1. Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. 2. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. 3. Мотивационный процесс	4/1				Устный /письменный опрос Выполнение практического задания Реферат/сообщение
	Практическое занятие № 5. Виды мотивации и методы стимулирования труда персонала предприятий туризма и гостеприимства			3/-		
	Самостоятельная работа обучающихся, в т.ч.: подготовка к практическому занятию, поиск материала по теме				1/8	
ПК 1.1	Тема 6. Формирование лояльности персонала предприятий туризма и гостеприимства Содержание темы: 1. Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. 2. Факторы, влияющие на лояльность персонала. 3. Оценка и пути повышения лояльности персонала. 4. Психология коллектива	4/1				Устный /письменный опрос Выполнение практического задания Реферат/сообщение
	Практическое занятие № 6. Формирование лояльности персонала предприятий туризма и гостеприимства			3/1		
	Самостоятельная работа обучающихся, в т.ч.: подготовка к практическому занятию, поиск материала по теме				1/8	
ПК 1.1	Тема 7. Контроль как функция управления персоналом предприятий туризма и гостеприимства Содержание темы: 1. Актуальность и основные понятия функции контроля 2. Виды контроля и этапы осуществления контроля 3. Организация эффективного контроля на предприятиях туризма и гостеприимства	4/-				Устный /письменный опрос Выполнение практического задания Реферат/сообщение
	Практическое занятие № 7. Контроль как функция управления персоналом предприятий туризма и гостеприимства			3/1		
	Самостоятельная работа обучающихся, в т.ч.: подготовка к практическому занятию, поиск материала по теме				1/8	
	ИТОГО за 3 семестр	36/6	-/-	24/6	10/58	

**2.3. Формы и критерии текущего контроля успеваемости
(технологическая карта для студентов очной формы обучения)**

Формы текущего контроля	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр. точку	Макс. возм. кол-во баллов
Реферат/сообщение	3	10	30
Выполнение практического задания	7	5	35
Устный /письменный опрос	7	5	35
		Итого по дисциплине	100 баллов

2.4. Шкала оценки результатов освоения МДК, сформированности результатов обучения

Форма проведения промежуточной аттестации	Условия допуска	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
		Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
Дифференцированный зачет	допускаются все студенты	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
		пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
				70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
		повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ МДК

3.1. Общие методические рекомендации по освоению междисциплинарного курса, образовательные технологии

МДК реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

Контактная работа может быть аудиторной, внеаудиторной, а также проводиться в электронной информационно-образовательной среде университета (далее - ЭИОС). В случае проведения части контактной работы по дисциплине в ЭИОС (в соответствии с расписанием учебных занятий), трудоемкость контактной работа в ЭИОС эквивалентна аудиторной работе.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплины в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Преподавание МДК ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- балльно-рейтинговая технология оценивания;
- электронное обучение;
- разбор конкретных ситуаций.

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии за набранными за семестр баллами. Студентам, набравшим в ходе текущего контроля успеваемости по дисциплине от 61 до 100 баллов и выполнившим все обязательные виды запланированных учебных занятий, по решению преподавателя без прохождения промежуточной аттестации выставляется оценка в соответствии со шкалой оценки результатов освоения дисциплины.

Результат обучения считается сформированным (повышенный уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует повышенному уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается сформированным (пороговый уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует пороговому уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается несформированным, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует допороговому уровню.

3.2. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы, представленной в Разделе 4.

В процессе самостоятельной работы при изучении дисциплины студенты могут использовать в специализированных аудиториях для самостоятельной работы компьютеры, обеспечивающему доступ к программному обеспечению, необходимому для изучения дисциплины, а также доступ через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) и электронной библиотечной системе (ЭБС), где в электронном виде располагаются учебные и учебно-методические материалы, которые могут быть использованы для самостоятельной работы при изучении дисциплины.

Для обучающихся по заочной форме обучения самостоятельная работа является основным видом учебной деятельности.

3.3. Методические указания для выполнения курсового проекта / работы

Не предусмотрено учебным планом

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ МДК

4.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения междисциплинарного курса

Основная литература:

1. Бухалков, М. И. Управление персоналом: развитие трудового потенциала : учеб. пособие для студентов вузов по направлению 38.04.02 "Менеджмент" / М. И. Бухалков. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2022. - 191 с. - (Высшее образование - Магистратура). - URL: <https://znanium.com/read?id=399292> (дата обращения: 10.11.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-102145-3. - Текст : электронный.

2. Баумгартен, Л. В. Менеджмент в туристской индустрии : учебник по направлениям подгот. 38.03.02 "Менеджмент", 43.03.02 "Туризм" (квалификация (степень) "бакалавр") / Л. В. Баумгартен. - Москва : Вуз. учеб. [и др.], 2019. - 236 с. - Прил. - Слов. - URL: <https://znanium.com/read?id=333408> (дата обращения: 10.11.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-9558-0480-4. - 978-5-16-103904-5. - Текст : электронный.

3. Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием : учеб. пособие / Р. Я. Вакуленко, Е. А. Кочкурова. - Документ read. - Москва : Унив. кн., 2020. - 321 с. - (Новая университетская библиотека). - Прил. - Глоссарий. - URL: <https://znanium.com/read?id=367670> (дата обращения: 10.11.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-98704-272-7. - Текст : электронный.

4. Зайцева, Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме : учеб. пособие для сред. проф. образования / Н. А. Зайцева. - 3-е изд., доп. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2023. - 366 с. : ил., табл. - Прил. - Глоссарий. - URL: <https://znanium.com/read?id=422761> (дата обращения: 10.11.2024). - Текст : электронный.

06.11.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-016114-3. - 978-5-16-107651-4. - Текст : электронный.

5. Пищулов, В. М. Менеджмент в сервисе и туризме : учеб. пособие для сред. проф. образования по специальности 43.02.10 "Туризм" / В. М. Пищулов. - 3-е изд., перераб. и доп. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2021. - 284 с. - (Среднее профессиональное образование). - Тест. задания. - URL: <https://znanium.com/read?id=362979> (дата обращения: 10.11.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-014869-4. - Текст : электронный.

6. Скобкин, С. С. Практика гостиничного и туристического менеджмента : учеб. пособие / С. С. Скобкин, Л. А. Попов, А. П. Ковальчук. - Документ read. - Москва : Магистр [и др.], 2024. - 348 с. - URL: <https://znanium.ru/read?id=436503> (дата обращения: 06.11.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-9776-0557-1. - 978-5-16-111786-6. - Текст : электронный.

7. Учебно-методическое пособие по дисциплине "Управление деятельностью функционального подразделения": для студентов специальности 43.02.10 "Туризм" / Поволж. гос. ун-т сервиса (ФГБОУ ВО "ПВГУС"), Каф. "Гостеприимство и межкультур. коммуникации" ; сост. Ю. В. Корнеева. - Документ Adobe Acrobat. - Тольятти : ПВГУС, 2020. - 1,67 МБ, 77 с. - URL: http://elib.tolgas.ru/publ/Metod_UDFUPspo_SPOT_31.01.2019.pdf (дата обращения: 06.11.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - 0-00. - Текст : электронный.

Дополнительная литература:

1. Быстров, С. А. Технология организации туроператорской и турагентской деятельности : учеб. для студентов вузов по направлениям подгот. 43.03.02 "Туризм", 43.03.03 "Гостин. дело", 43.03.01 "Сервис" (квалификация (степень) "бакалавр") / С. А. Быстров. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2022. - 375 с. - (Высшее образование - Бакалавриат). - Прил. - Тесты. - URL: <https://znanium.com/read?id=391637> (дата обращения: 10.11.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-014026-1. - 978-5-16-106572-3. - Текст : электронный.

2. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности: учеб. для вузов по направлениям "Менеджмент", "Упр. персоналом" / А. Я. Кибанов, И. А. Баткаева, Е. А. Митрофанова, М. В. Ловчева ; под ред. А. Я. Кибанова. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2023. - 524 с. : табл. - (Высшее образование - Бакалавриат). - Прил. - URL: <https://znanium.ru/read?id=415449> (дата обращения: 10.11.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-101886-6. - Текст : электронный.

3. Стригунова, Д. П. Правовые основы гостиничного и туристского бизнеса : учеб. пособие по дисциплине специализации специальности "Менеджмент орг." / Д. П. Стригунова. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : КноРус, 2016. - 228 с. - (Бакалавриат). - Прил. - ISBN 978-5-406-04788-0 : 401-72. - Текст : непосредственный.

4. Управление персоналом организации. Практикум : учеб. пособие для вузов по направлениям подгот. 38.03.02 "Менеджмент орг.", 38.03.03 "Упр. персоналом" (квалификация (степень) "бакалавр") / А. Я. Кибанов, И. А. Баткаева, Д. К. Захаров [и др.] ; под ред. А. Я. Кибанова ; Гос. ун-т упр. - 2-е изд., перераб. и доп. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2024. - 365 с. : ил. - (Высшее образование). - URL: <https://znanium.ru/read?id=441283> (дата обращения: 10.11.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-102209-2. - Текст : электронный.

4.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы

1. КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: Справочная правовая система. - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.
2. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru/> - Загл. с экрана.

3. Электронно-библиотечная система Znanium.com [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://znanium.com/>. – Загл. с экрана.
4. Электронно-библиотечная система «Издательство Лань» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/>. – Загл. с экрана.
5. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>. - Загл с экрана.
6. Polpred.com. Обзор СМИ. Полнотекстовая, многоотраслевая база данных (БД) [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://polpred.com/>. – Загл. с экрана.
7. Университетская информационная система Россия [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://uisrussia.msu.ru/>. – Загл. с экрана.
8. Официальная статистика. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://www.gks.ru/> – Загл. с экрана.

4.3. Программное обеспечение

Информационное обеспечение учебного процесса по дисциплине осуществляется с использованием следующего программного обеспечения (лицензионного и свободно распространяемого), в том числе отечественного производства:

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1	Microsoft Windows	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
2	Microsoft Office	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
3	КонсультантПлюс	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
4	СДО MOODLE	из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор)

5. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО МДК

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы, мастерские и лаборатории, оснащенные оборудованием, техническими средствами обучения и материалами, учитывающими требования международных стандартов.

Занятия лекционного типа. Учебные аудитории для занятий лекционного типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентации по темам лекций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе дисциплины.

Практические занятия. Для проведения практических занятий используется учебная аудитория, укомплектованная мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (переносной набор демонстрационного оборудования (проектор, экран, /ноутбук).

Промежуточная аттестация. Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета и/или учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.

Самостоятельная работа. Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде университета. Для организации самостоятельной работы обучающихся используются: компьютерные классы университета; библиотека (медиазал), имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет.

Электронная информационно-образовательная среда университета (ЭИОС). Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) <http://sdo.tolgas.ru/> из любой точки, в которой имеется доступ к информационнотелекоммуникационной сети «Интернет», как на территории университета, так и вне ее.

6. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

При необходимости рабочая программа может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

К предметным результатам освоения дисциплины дополнительно относятся:

- 1) для слепых, слабовидящих обучающихся:
 - сформированность навыков письма на брайлевской печатной машинке;
- 2) для глухих, слабослышащих, позднооглохших обучающихся:
 - сформированность и развитие основных видов речевой деятельности обучающихся - слухозрительного восприятия (с использованием слуховых аппаратов и (или) кохлеарных имплантов), говорения, чтения, письма;
- 3) для обучающихся с расстройствами аутистического спектра:
 - овладение основными стилистическими ресурсами лексики и фразеологии языка, основными нормами литературного языка, нормами речевого этикета; приобретение опыта их использования в речевой и альтернативной коммуникативной практике при создании устных, письменных, альтернативных высказываний; стремление к возможности выразить собственные мысли и чувства, обозначить собственную позицию.

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.
- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

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

7.1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе текущего контроля успеваемости

Типовые задания к практическим занятиям

Тема 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства

Цель занятия: закрепить знания о роли служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей, закрепить навыки графического изложения управленческой информации.

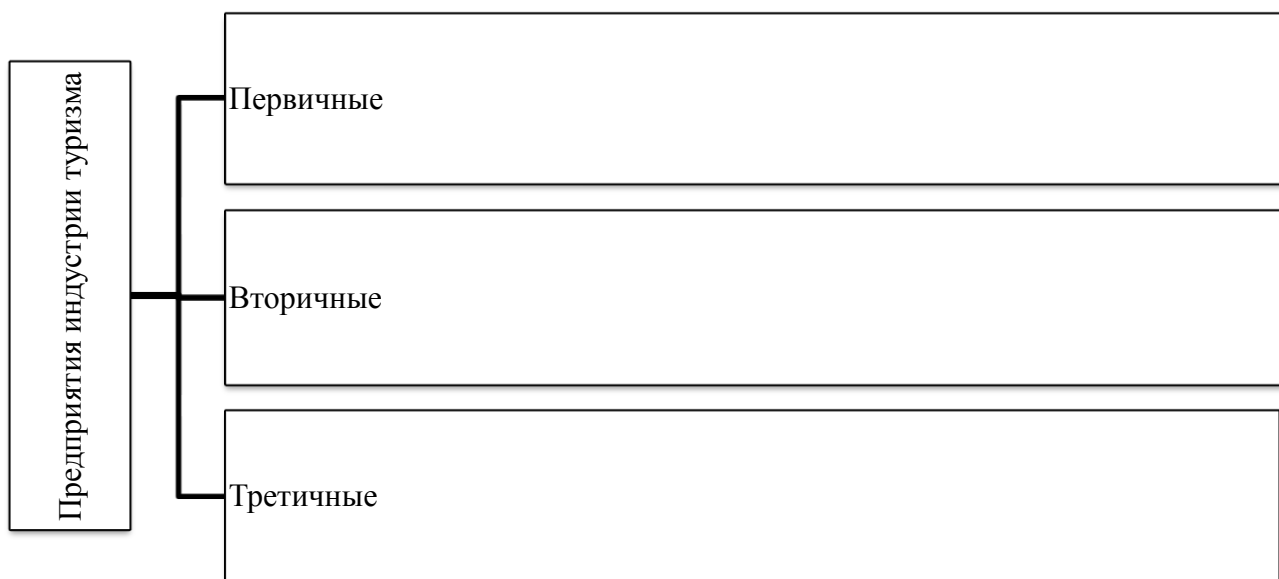
Задание №1. письменно ответить на вопросы.

1. Каково место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности?

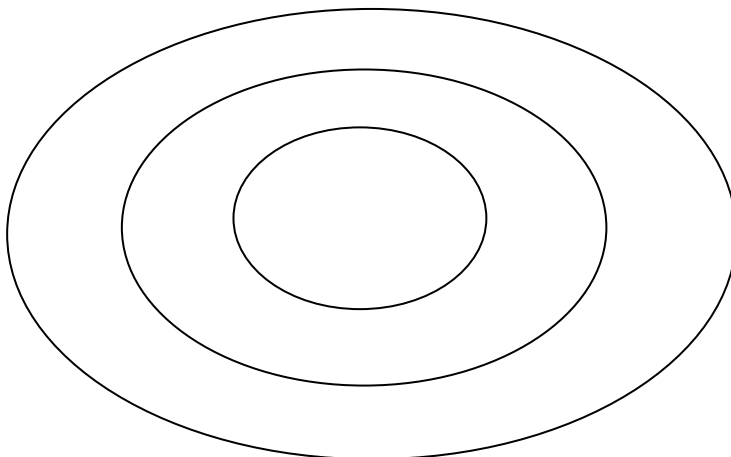
2. Какое место занимают службы предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей?

3. Перечислите службы предприятий туризма и гостеприимства, опишите их цели, основные функции, состав персонала.

Задание №2. Заполните схему. Дайте определение и приведите примеры предприятий индустрии туризма по принципу первичности в цикле обслуживания туристов.



Задание №3 Какие факторы внешней среды предприятия Вы знаете? Отметьте их на схеме, тип внешней среды подпишите.



Тема 2. Основы управления персоналом предприятия.

Цель занятия: закрепить знания об основных принципах и методах подбора, отбора и найма персонала туристского предприятия, закрепить навыки составления управленческой документации по оформлению найма персонала туристского предприятия.

Задание №1. Письменно ответить на вопросы.

1. Перечислите источники внешнего набора персонала.
2. Каковы достоинства и недостатки внешних и внутренних источников привлечения кандидатов?
3. Какие критерии отбора кандидата на вакантную должность наиболее важны в сфере услуг?
4. Какие, на Ваш взгляд, методы отбора персонала наиболее уместно применять при приеме на работу в подразделение туристского предприятия?
5. Каковы, на Ваш взгляд, особенности привлечения на работу молодых специалистов, студентов на предприятия сферы туризма и гостеприимства?
6. Какие обязательные разделы должно включать в себя резюме?
7. Стресс-интервью: плюсы и минусы?

Задание №2. Решение ситуационных управленческих задач

Вариант №1.

Вы руководитель функционального подразделения туристского агентства «Парус». В агентстве образовались вакансии на должность:

1. Руководитель туристской группы.
2. Агент по туризму.

Вам необходимо:

1. Определить критерии первичного отбора кандидатов.
2. Указать источники привлечения кандидатов.
3. Описать какие документы должен предоставить кандидат при приеме на работу.
4. Составить объявление о вакантных должностях для размещения на сайте рекрутингового агентства.

Вариант №2.

Вы руководитель функционального подразделения туристского агентства «Парус». В агентстве образовались вакансии на должность:

1. Начальник отдела маркетинга и продаж туристского агентства.
2. Агент по туризму (выездной, въездной, внутренний)

Вам необходимо:

1. Определить критерии первичного отбора кандидатов.
2. Указать источники привлечения кандидатов.
3. Описать какие документы должен предоставить кандидат при приеме на работу.
4. Составить объявление о вакантных должностях для размещения на сайте рекрутингового агентства.

Тема 3. Планирование работы служб предприятий туризма и гостеприимства

Цель занятия: закрепить знания о планировании как функции управления, видах и методах планирования, особенностях планирования работы служб туристского предприятия, закрепить навыки планирования работы служб туристского предприятия.

Задание №1. Письменно ответить на вопросы

1. Что понимают под планированием деятельности организации?
2. Какие функции планирования выделяют в теории управления?
3. Опишите этапы разработки плана деятельности организации.
4. Какие функциональные подразделения могут включать предприятия туроператоры, турагенты, гостиницы, экскурсионные организации?

Задание №2. Решите задачу

Условие. Вы - небольшой региональный туроператор «Край света».

Ведущее перспективное направление деятельности – это организация туров по близлежащим регионам различной направленности и длительности.

При этом основную часть дохода приносит работа в качестве турагента по выездному туризму по массовым направлениям. В целом фирма преуспевает: хорошие отзывы клиентов, сформирована база клиентов.

Департамент по туризму Администрации города предлагает Вам стать со организатором туристского события, которое, по их мнению, должно привлечь в город большое количество туристов.

Задача. Собрать рабочую группу (группа студентов делится на подгруппы по 4 человека).

Задача рабочей группы – разработать план туристского мероприятия!

1. Выберите форму проведения мероприятия (выставка, фестиваль, праздник и т.д.)
2. Придумайте название события.
3. Выберите место в городе, где оно будет проводиться.
4. В какой период будет проводиться событие (время года, сколько дней, часов оно будет длиться)?
5. Какие мероприятия будут запланированы в рамках этого события?
6. Кто должен стать партнером Вашего мероприятия?
7. Назначьте ответственных за проведение мероприятий (из числа участников рабочей группы).

Тема 4. Организация работы служб предприятий туризма и гостеприимства. Принципы построения организационной структуры и системы управления предприятиями туризма и гостеприимства

Цель занятия: закрепить знания об организационной структуре предприятия и ее видах, закрепить навыки построения организационных структур по известным параметрам.

Задание №1. Письменно ответить на вопросы.

1. Как Вы понимаете в чем реализуется функция «организация» на предприятии?
2. Что понимают под «элементом организационной структуры»?
3. Какие типы связей есть в организационной структуре? Охарактеризуйте их.
4. Перечислите основные требования, предъявляемые к формированию современной организационной структуры туристского предприятия.
5. Какие виды организационных структур характерны для туристского предприятия? Опишите их плюсы и минусы.

Задание 2. Решите задачу.

Задача. Вы руководитель туристского предприятия:

1. Придумайте название предприятия.
2. Постройте организационную структуру Вашего предприятия.
3. Обозначьте на схеме орг.структуры вертикальные и горизонтальные связи (на схеме выделите их разным цветом).
4. Ответьте на вопросы:
 - сколько уровней управления имеет Ваше предприятие?
 - к какому типу относится Ваша орг.структура? Какие преимущества имеет данная орг.структура перед

Вариант 1.

Директор (управляющий) экскурсионным бюро – 1 чел.

Начальник отдела маркетинга – 1 чел.

Главный бухгалтер – 1 чел.

Начальник отдела организации экскурсий – 1 чел.

Менеджер по приему заказов на экскурсии – 2 чел.

Переводчик (в сфере туризма) – 2 чел.

Гид-переводчик (в сфере туризма) – 2 чел.

Экскурсовод – 4 чел.

Организатор экскурсий – 2 чел.

Агент по приему заказов на экскурсии – 1 чел.

Администратор офиса – 1 чел.

Вариант 2.

Директор предприятия – 1 чел.

Начальник отдела маркетинга и продаж – 1 чел.

Главный бухгалтер – 1 чел.

Администратор офиса – 1 чел.

Менеджер по направлению туризма (выездной, въездной, внутренний туризм) – 1 чел.

Менеджер по бронированию и продажам – 1 чел.

Руководитель туристской группы – 3 чел.

Агент по бронированию – 1 чел.

Агент по туризму (выездной, въездной, внутренний) – 3 чел.

Ассистент по формированию экскурсионных (туристских) групп – 2 чел.

Водитель экспедитор – 1 чел.

Тема 5. Виды мотивации и методы стимулирования труда персонала предприятий туризма и гостеприимства

Цель занятия: закрепить знания о методах и принципах эффективного стимулирования трудовой мотивации персонала, закрепить навыки решения ситуационных управленческих задач по теме.

Задание. Решите ситуационные задачи. Обоснуйте свое решение.

Ситуационная задача 1. Изучите текст и выполните задание.

Условие.

1. Светлана Федоровна Матвеева менеджер по расселению и номерному фонду в гостиничном комплексе.

На работу в гостиницу она пришла сразу после школы и работает там уже более 25 лет. Все сотрудники ее хорошо знают и любят за веселый и неунывающий характер, за готовность помочь людям в трудную минуту. Она радостно сообщает всем о своих достижениях, но не скрывает и огорчений. Несмотря на большой стаж работы, Светлана Федоровна охотно прислушивается к советам и старается их выполнять. Она гордится тем, что относится к известной на предприятии рабочей династии: ее муж, сын и дочь работают в гостинице.

В свое время Светлане Федоровне предлагали продолжить образование, но ей нравилась ее профессия и она не хотела снова «садиться за парту». Теперь она иногда жалеет о своем отказе: ей кажется, что образование открыло бы перед ней новые возможности служебного роста.

2. Антон Игоревич Потапов год назад окончил институт и в настоящее время работает менеджером в отделе по работе с персоналом крупной сети ресторанов быстрого питания. Начальник отдела считает его способным и подающим надежды сотрудником, поэтому после трех месяцев испытательного срока рекомендовал зачислить его в штат.

Сослуживцы уверены, что их молодой коллега очень увлечен работой, так как он часто забывает об обеденном перерыве и не ходит в столовую. Однако пока никто в компании не знает, что Потапов очень впечатлителен: малейшая неприятность может вывести его из равновесия. Он болезненно переживает любую обиду, но если никто не проявляет пристального внимания к его работе, не задевает его, то он работает очень четко и аккуратно. Два месяца назад Антон Игоревич женился, жена переехала в его двухкомнатную квартиру, где он живет с родителями.

Задание: Подумайте и предложите методы мотивации для каждого из представленных сотрудников, учитывая их особенности и потребности.

Ситуационная задача 2. Изучите текст и выполните задание.

Условие. В компании «Интур» ведется системная работа с персоналом. Ежегодно проходят исследования, которые позволяют оценить ситуацию в компании с точки зрения сотрудников. В компании работают в основном сотрудники в возрасте от 25 до 53 лет, из которых 45% женщины. При этом результаты исследования остаются низкими, а сотрудники по-прежнему не довольны своими условиями работы. К самому исследованию сотрудники относятся скептически, говоря, что независимо от его результатов в компании ничего не изменится.

В компании развита система мотивации: зарплата выплачивается два раза в месяц в соотношении 40 и 60%, ежеквартальные премии, график работы стандартный с 9:00 до 18:00, внутри организации в обязательном порядке проводится обучение персонала, при этом отдел персонала сам решает, какие курсы должен пройти сотрудник исходя из результатов ежегодной оценки персонала. Наличие карьерного роста также определяется высшим руководителем и руководителем отдела по персоналу. Существует возможность удаленной работы из офиса, однако сотрудники об этом не знают. Также в компании есть соцпакет, достаточно полный по содержанию, но сотрудники недостаточно информированы по данному параметру.

Задание:

1. Определите причины низких результатов исследования и скептического отношения к нему?
2. Какие методы мотивации могут быть применимы к данной ситуации (объясните почему)?
3. Если бы вы были руководителем отдела по персоналу, как бы вы организовали работу в данной ситуации?

Тема 6. Формирование лояльности персонала предприятий туризма и гостеприимства

Цель занятия: закрепить знания о методах и принципах формирования программ лояльности персонала, закрепить навыки решения ситуационных управленческих задач по теме.

Задание №1. Письменно ответить на вопросы.

1. Что такое Программа лояльности? (определение)
2. Какие виды Программ формирования лояльности персонала могут быть, чем они отличаются?

Задание №2. Заполните таблицу

№	Вид программы	Цель программы	Используемые критерии
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			

Задание №3. Какова структура Программы лояльности? Напишите по пунктам из каких пунктов состоит программа лояльности?

Тема 7. Контроль как функция управления персоналом предприятий туризма и гостеприимства

Цель занятия: закрепить знания о контроле как функции управления, видах и методах контроля, особенностях контроля работы персонала предприятий сферы туризма и гостеприимства.

Задание №1. Составить план-схему проведения контроля работы структурного подразделения туристского или гостиничного предприятия (на выбор). Задание оформить в таблице:

Таблица - План-схема проведения контроля работы

Вид контроля	Направление (объект) контроля	Стандарты (нормы) контроля (показатели оценки деятельности)	Срок проведения	Ответственный за проведение (должность)
предварительный				
текущий				
заключительный				

Задание №2. Решите ситуационные задачи. Обоснуйте свое решение.

Ситуационная задача 1.

Вы недавно работаете начальником цеха в крупной промышленной организации (на эту должность перешли из другой организации). Ещё не все знают вас в лицо. До обеденного перерыва два часа. Идя по коридору, вы видите трех рабочих (работников) вашего цеха, которые о чем-то оживленно беседуют и не обращают на вас внимание. Возвращаясь через 20 минут, видите ту же картину.

Как вы себя поведете? (Выберите вариант ответа и поясните ответ)

- а) остановитесь, дадите понять рабочим, что вы новый начальник цеха. Вскользь заметите, что беседа их затянулась и пора браться за дело;
- б) спросите, кто их непосредственный начальник, вызовите его к себе в кабинет;
- в) сначала поинтересуетесь, о чем идет разговор, затем представитесь и спросите, нет ли у них каких-либо претензий к администрации. После этого предложите пройти в цех на рабочее место;
- г) прежде всего, представитесь, поинтересуетесь, как обстоят дела в их бригаде, как загружены работой, что мешает работать. Возьмете этих рабочих на заметку.

Ситуационная задача 2

Молодой руководитель предприятия поручил заместителю провести скрытую проверку сотрудников на предмет их соответствия требованиям и принятым нравственным нормам. Результаты не были доведены до сведения сотрудников, а на основе результатов руководитель наметил программу движения кадров.

В чем заключается ошибочность поведения руководителя?

Типовые вопросы (задания) для устного (письменного) опроса

Тема 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства

1. Опишите цели, основные функции, состав персонала подразделений (служб) предприятий туризма и гостеприимства.
2. Опишите каналы продаж гостиничного продукта.
3. Опишите каналы продаж туристского продукта.
4. Каковы основные показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства?
5. В чем заключается роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей?

Тема 2. Основы управления персоналом предприятия.

1. Дайте определение понятиям «персонал», «управление персоналом».
2. Опишите основные цели и функции системы управления персоналом на предприятии.
3. Каковы основные принципы системы управления персоналом на предприятии?
4. Перечислите основные категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства.
5. Каковы основные требования к персоналу служб предприятий туризма и гостеприимства?
6. Каковы особенности процесса подбора и найма персонала служб предприятий туризма и гостеприимства?
7. Перечислите профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу в сфере туризма и гостеприимства.
8. Каковы основные функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб предприятий туризма и гостеприимства?
9. Перечислите этапы ознакомления сотрудника служб предприятий туризма и гостеприимства с организацией рабочего места.
10. Дайте определение и опишите сущность понятия «корпоративная культура».
11. Какова цель, задачи, функции формирования корпоративной культуры предприятий туризма и гостеприимства?

Тема 3. Планирование работы служб предприятий туризма и гостеприимства

1. Дайте понятие, опишите виды и взаимосвязь основных функций управления.
2. В чем особенности общих и специальных функций управления?
3. Дайте определение понятия планирования как функции управления. В чем значение данной функции для системы управления?
4. Дайте классификацию и приведите основные формы планирования как функции управления.
5. Опишите основные стадии планирования управленческой деятельности на предприятии.
6. Какова роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства?
7. Опишите основные виды планов и планирования работы служб предприятий туризма и гостеприимства.
8. Какова методика определения потребности служб в материальных ресурсах и персонале?

Тема 4. Организация работы служб предприятий туризма и гостеприимства. Принципы построения организационной структуры и системы управления предприятиями туризма и гостеприимства

1. В чем суть организации и координации деятельности персонала структурного подразделения?
2. Дайте определение понятия и сущности организации как функции управления.
3. В чем значение распределение задач на предприятии? Сущность делегирования?
4. Опишите содержание и виды полномочий и ответственности. Каковы пределы полномочий?
5. Каковы основные цели, задачи и принципы организации труда?
6. Каковы формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства?
7. В чем заключается сущность и виды нормирования труда на предприятии?
8. Дайте определение понятию «организационные структуры управления».
9. Какие требования предъявляются к организационным структурам управления и принципам их построения?
10. Какие структурные подразделения, звенья и ступени управления выделяют?
11. Каковы основные виды и функции уровней управления?
12. В чем суть централизации и децентрализации управления?
13. Опишите структуру служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь.
14. Дайте характеристику, опишите преимущества и недостатки основных видов организационных структур управления (линейная, функциональная, линейноштабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту).
15. Опишите типовую организационная структура предприятий туризма и гостеприимства

Тема 5. Виды мотивации и методы стимулирования труда персонала предприятий туризма и гостеприимства

1. Дайте определение понятию мотивация как функция управления.
2. Какие основные виды мотивов выделяют в теории управления?
3. Какие основные виды мотивации как состояния и процесса существуют?
4. Опишите действие механизма трудовой мотивации.
5. Какие функции выполняет стимулирование труда персонала?
6. Какие принципы стимулирования выделяют в теории и практике управления?

Тема 6. Формирование лояльности персонала предприятий туризма и гостеприимства

1. Какова связь лояльности с профессиональной мотивацией?
2. Из каких компонентов состоит лояльность персонала организации?
3. Приведите характеристику и показатели лояльности персонала.

4. Перечислите уровни лояльности персонала и их исследование в организации.
5. В чем отличие нулевой и скрытой лояльности?
6. Как проявляется открытая нелояльность?
7. Опишите проявление лояльности персонала на уровне внешних атрибутов, поступков, убеждений и идентичности.
8. В чем проявляется влияние мотивов и ценностей на лояльность к организации?
9. Опишите основные принципы диагностики лояльности при отборе персонала.
10. Эмоциональная лояльность и ее влияние на эффективность деятельности организации.
11. Вынужденная лояльность и ее влияние на эффективность деятельности организации.
12. Нормативная лояльность и ее влияние на эффективность деятельности организации.

Тема 7. Контроль как функция управления персоналом предприятий туризма и гостеприимства

1. Какие показатели не подлежат планированию, но требуют контроля?
2. Какие обстоятельства могут привести к необъективности контроля?
3. Как организуется контроль на предприятии?
4. Какие особенности поведения людей следует учесть менеджеру при разработке системы контроля?

Темы рефератов/сообщений

Тема 2. Основы управления персоналом предприятия.

1. Система методов управления персоналом предприятия.
2. Понятие экономических методов управления.
3. Экономические рычаги и инструменты, особенности их использования.
4. Понятие, сущность и содержание административных методов управления.
5. Характерная черта и классификация административных методов управления.
6. Подразделение административных методов управления на группы по источникам и направлениям воздействия: организационно-стабилизирующие, распределительные и дисциплинарные, их характеристика.
7. Социально-психологические методы управления.
8. Методы сбора социальной информации: интервьюирование, анкетирование, анализ документов, социальный эксперимент, наблюдения и самонаблюдения.
9. Понятие власти и влияния. Определение власти как организационного процесса. Источник и отношения власти.
10. Баланс власти руководителей и подчиненных. Классификация и типология власти.
11. Профессиональная этика руководителя. Понятие профессиональной этики. Стили общения руководителя и подчиненных.
12. Роль руководителя в системе управления. Стили руководства. Авторитет руководителя.
13. Основы психологии личности, малых групп и коллективов.
14. Трудовой коллектив, личность, индивидуальность.
15. Формирование трудового коллектива.
16. Морально-психологический климат коллектива.
17. Конфликтные ситуации и пути их разрешения.
18. Система оценки деловых и личностных качеств персонала.
19. Оценка качеств и результативности труда персонала управления.
20. Управление деловой карьерой персонала.

Тема 3. Планирование работы служб предприятий туризма и гостеприимства

1. Функция планирования
2. Значение планирования как функции управления.
3. Методика сбора информации о работе организации и отдельных ее подразделений.
4. Виды планирования и приемы эффективного планирования.

5. Этапы планирования деятельности.

Тема 4. Организация работы служб предприятий туризма и гостеприимства. Принципы построения организационной структуры и системы управления предприятиями туризма и гостеприимства

1. Организационные структуры управления
2. Понятие структуры, организации, организационной культуры.
3. Структура управления производством.
4. Звенья управления.
5. Ступени управления.
6. Структура аппарата управления.
7. Организационная структура предприятия.
8. Требования к построению рациональной структуры аппарата управления: оперативность, надежность, экономичность, оптимальность.
9. Факторы, определяющие организационную структуру управления.
10. Бюрократические и адаптивные структуры управления, их характеристика.
11. Типы организационных структур управления, их характеристика.
12. Типы организационных структур управления: линейная, функциональная, линейно-функциональная (штабная), дивизиональная, матричная.

Тема 5. Виды мотивации и методы стимулирования труда персонала предприятий туризма и гостеприимства

1. Мотивация и координация как функции управления.
2. Теоретические аспекты мотивации как функции управления.
3. Понятие мотивации в системе управления. Мотивационный процесс. Основные стадии снижения мотивации.
4. Мотивация и стимулирование: разница понятий и процессов в трудах известных ученых.
5. Содержательные теории мотивации: представители научных школ и их вклад в теорию управления.
6. Процессуальные теории мотивации: представители научных школ и их вклад в теорию управления
7. Виды мотивации персонала и особенности их применения на предприятиях сферы туризма.
8. Методы мотивации и особенность их применения на гостиничном предприятии.

Тема 6. Формирование лояльности персонала предприятий туризма и гостеприимства

1. Лояльность персонала и конкурентоспособность организации.
2. Лояльность персонала - важный критерий кадровой стабильности организации.
3. Формирование лояльности персонала как источник бизнес-эффективности.
4. Приверженность и лояльность персонала организации - важный фактор развития мотивации работника.
5. Роль степени лояльности сотрудников в работе организации.
6. Формирование лояльности персонала: российская и западная практика.
7. Факторы, способствующие формированию лояльности персонала в организации.
8. Управление лояльностью персонала в организации.
9. Роль кадровой службы в формировании лояльности персонала.
10. Карьера как фактор повышения лояльности персонала.

Тема 7. Контроль как функция управления персоналом предприятий туризма и гостеприимства

1. Косвенные методы контроля эффективности управленческого труда.
2. Сущность и содержание критерия оценки эффективности труда, способы и показатели оценки эффективности труда.

3. Методы контроля и основные показатели экономической эффективности управленческого труда.
4. Методы контроля и основные показатели эффективности системы управления.
5. Методика эффективности от внедрения мероприятий по совершенствованию управления.
6. Контроль управленческих решений в сфере туризма и гостеприимства.
7. Контроль качества продукции и услуг на основные сферы деятельности государства.
8. Актуальность контроля качества обслуживания для туристских и гостиничных предприятий.
9. Основные понятия и определения в области управления качеством.
10. Особенности туристских и гостиничных услуг как объекта управления качеством.

7.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе промежуточной аттестации

Форма проведения промежуточной аттестации по междисциплинарному курсу: дифференцированный зачет (по результатам накопительного рейтинга или в форме компьютерного тестирования).

Устно-письменная форма по экзаменационным билетам предполагается, как правило, для сдачи академической задолженности.

Перечень вопросов и заданий для подготовки к дифференцированному зачету

ПК 1.1 Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства:

1. Опишите цели, основные функции, состав персонала подразделений (служб) предприятий туризма и гостеприимства.
2. Опишите каналы продаж гостиничного продукта.
3. Опишите каналы продаж туристского продукта.
4. Каковы основные показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства?
5. В чем заключается роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей?
6. Дайте определение понятиям «персонал», «управление персоналом».
7. Опишите основные цели и функции системы управления персоналом на предприятии.
8. Каковы основные принципы системы управления персоналом на предприятии?
9. Перечислите основные категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства.
10. Каковы основные требования к персоналу служб предприятий туризма и гостеприимства?
11. Каковы особенности процесса подбора и найма персонала служб предприятий туризма и гостеприимства?
12. Перечислите профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу в сфере туризма и гостеприимства.
13. Каковы основные функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб предприятий туризма и гостеприимства?
14. Перечислите этапы ознакомления сотрудника служб предприятий туризма и гостеприимства с организацией рабочего места.
15. Дайте определение и опишите сущность понятия «корпоративная культура».
16. Какова цель, задачи, функции формирования корпоративной культуры предприятий туризма и гостеприимства?
17. Дайте понятие, опишите виды и взаимосвязь основных функций управления.

18. В чем особенности общих и специальных функций управления?
19. Дайте определение понятия планирования как функции управления. В чем значение данной функции для системы управления?
20. Дайте классификацию и приведите основные формы планирования как функции управления.
21. Опишите основные стадии планирования управленческой деятельности на предприятии.
22. Какова роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства?
23. Опишите основные виды планов и планирования работы служб предприятий туризма и гостеприимства.
24. Какова методика определения потребности служб в материальных ресурсах и персонале?
25. В чем суть организации и координации деятельности персонала структурного подразделения?
26. Дайте определение понятия и сущности организации как функции управления.
27. В чем значение распределение задач на предприятии? Сущность делегирования?
28. Опишите содержание и виды полномочий и ответственности. Каковы пределы полномочий?
29. Каковы основные цели, задачи и принципы организации труда?
30. Каковы формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства?
31. В чем заключается сущность и виды нормирования труда на предприятии?
32. Дайте определение понятию «организационные структуры управления».
33. Какие требования предъявляются к организационным структурам управления и принципам их построения?
34. Какие структурные подразделения, звенья и ступени управления выделяют?
35. Каковы основные виды и функции уровней управления?
36. В чем суть централизации и децентрализации управления?
37. Опишите структуру служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь.
38. Дайте характеристику, опишите преимущества и недостатки основных видов организационных структур управления (линейная, функциональная, линейноштабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту).
39. Опишите типовую организационную структуру предприятий туризма и гостеприимства
40. Дайте определение понятию мотивация как функция управления.
41. Какие основные виды мотивов выделяют в теории управления?
42. Какие основные виды мотивации как состояния и процесса существуют?
43. Опишите действие механизма трудовой мотивации.
44. Какие функции выполняет стимулирование труда персонала?
45. Какие принципы стимулирования выделяют в теории и практике управления?
46. Какова связь лояльности с профессиональной мотивацией?
47. Из каких компонентов состоит лояльность персонала организации?
48. Приведите характеристику и показатели лояльности персонала.
49. Перечислите уровни лояльности персонала и их исследование в организации.
50. В чем отличие нулевой и скрытой лояльности?
51. Как проявляется открытая нелояльность?
52. Опишите проявление лояльности персонала на уровне внешних атрибутов, поступков, убеждений и идентичности.
53. В чем проявляется влияние мотивов и ценностей на лояльность к организации?
54. Опишите основные принципы диагностики лояльности при отборе персонала.
55. Эмоциональная лояльность и ее влияние на эффективность деятельности организации.
56. Вынужденная лояльность и ее влияние на эффективность деятельности организации.

57. Нормативная лояльность и ее влияние на эффективность деятельности организации.
58. Дайте определение понятия контроль как функции управления.
59. В чем заключается взаимосвязь между планированием и контролем?
60. Как организуется контроль на предприятии?
61. Какие обстоятельства могут привести к необъективности контроля?
62. Чем характеризуется эффективный контроль?
63. Дайте классификацию видов контроля.
64. Какие основные виды контроля с точки зрения времени их осуществления по отношению к выполняемой работе Вы знаете? Дайте их краткую характеристику.
65. В чем отличие стратегического контроля от оперативного?
66. На какие этапы распадается процесс контроля?
67. Охарактеризуйте первый этап, второй этап и третий этап процесса контроля.
68. Почему важно установить масштаб допустимых отклонений?
69. Какие особенности поведения людей следует учесть менеджеру при разработке системы контроля?
70. Что такое самоконтроль? Какую роль он играет в работе менеджера?

Примерный тест для итогового тестирования:

ПК 1.1 Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства:

1) Коллективные средства размещения:

- : дома отдыха
- : спортивные базы
- : комнаты в квартирах
- : дома

2) Индивидуальные средства размещения:

- : мотели
- : пансионаты
- : конгресс-центры
- : лагеря труда и отдыха
- : круизные суда
- : квартира

3) Дополнительные гостиничные услуги:

- : киноконцертный зал
- : библиотека
- : парикмахерская
- : питание
- : химчистка
- : проживание

4) В административную службу входит:

- : отдел бронирования
- : телефонная служба
- : поэтажная служба
- : главный инженер
- : секретариат
- : отдел кадров

5) Консьержи предоставляют следующие виды услуг:

- : аренда помещений для конференций
- : международная спутниковая связь
- : заказ железнодорожных билетов
- : резервирование мест в ресторанах

6) Службы гостиницы, которые входят в организационную структуру управления:

- : служба приема и размещения

- : служба обслуживания номерным фондом
- : служба дворников
- : служба поваров
- : служба слесарей
- : отдел кадров

7) Основные функции службы приема и размещения:

- : поддержка необходимого санитарного состояния номеров
- : услуги химчистки
- : контроль систем теплоснабжения
- : контроль технического оборудования
- : обеспечение туристов физкультурно-оздоровительными услугами
- : регистрация и размещение гостей

8) Основные функции службы эксплуатации номерного фонда:

- : обслуживание гостей в номерах
- : бронирование номеров
- : вопросы по организации презентаций
- : оказание услуг справочной службы
- : изучение и анализ потребности клиентов
- : прием, регистрация и размещение туристов по номерам

9) Основные функции службы общественного питания:

- : оказание услуг связи
- : оказание бытовых услуг
- : организация и обслуживание банкетов
- : анализирует состояние гостиничного рынка
- : обслуживание туристов в номерах
- : контроль за работой системы кондиционирования

10) Основные функции финансовой службы:

- : прием гостей
- : оказание бытовых услуг
- : анализирует результаты хозяйственной деятельностью
- : ремонт и строительство
- : оказание транспортных услуг
- : контроль за работой системы кондиционирования

11) Основные функции инженерно-технической службы:

- : услуги парикмахерской
- : создание условий для функционирования электротехнических устройств
- : услуги спортзала
- : услуги портного
- : торговые киоски
- : контроль за соблюдением норм и правил экологической безопасности

12) Основные функции коммерческой службы:

- : оперативное и стратегическое планирование
- : косметический кабинет
- : спортивно-оздоровительный центр
- : массаж
- : прием и размещение гостей
- : бронирование

14) Основные функции вспомогательных служб:

- : изучение потребностей клиентов
- : создание условий для функционирования санитарно-технического оборудования
- : тренажерные залы
- : услуги прачечной
- : контроль за соблюдением норм и правил по охране труда
- : регистрация гостей

15) Основные функции дополнительной службы в отеле:

- : анализирует результаты финансовой деятельности предприятия
- : услуги бизнес-центра
- : вопросы правового обеспечения
- : визовая поддержка

16) Предварительным контролем финансовых ресурсов организации является

- : бюджет
- : заключение аудиторской организации
- : баланс
- : финансовый отчет за прошедший период времени

17) Какой процесс включает в себя привлечение, отбор и найм сотрудников?

- : оценка производительности
- : подбор персонала
- : обучение персонала
- : адаптация персонала

18) Какой документ обычно используется для описания обязанностей и требований к должности?

- : должностная инструкция
- : трудовой договор
- : резюме
- : квалификационные требования

19) Какой метод оценки персонала предполагает сравнение работы сотрудников с заранее установленными критериями?

- : оценка по результатам
- : сравнительный анализ
- : оценка по компетенциям
- : оценка по способностям

20) Какой из следующих факторов не относится к мотивации сотрудников?

- : увеличение заработной платы
- : негативная обратная связь
- : признание достижений
- : оплата обучения сотрудников

21) Какова основная цель тренингов и обучения сотрудников?

- : увеличение расходов компании
- : повышение квалификации и производительности труда персонала
- : снижение уровня удовлетворенности
- : повышение выносливости и лояльности персонала

22) Какой документ определяет права и обязанности работника и работодателя?

- : устав компании
- : трудовой договор
- : должностная инструкция
- : квалификационные требования

23) Как называется процесс, в ходе которого анализируются потребности в обучении сотрудников?

- : оценка эффективности работы
- : анализ потребностей в обучении
- : планирование кадров
- : формирование лояльности

24) Какой из следующих принципов является основой эффективного управления персоналом?

- : авторитарный стиль управления
- : командный подход к управлению
- : индивидуальный подход к каждому сотруднику
- : осуществление всех функций управления

25) Какой метод управления персоналом включает в себя формирование команд и распределение ролей?

- : мотивация труда персонала
- : командообразование персонала
- : оценка труда персонала
- : формирование лояльности персонала

26) Как называется процесс, в ходе которого работники обучаются на рабочем месте?

- : офисное обучение
- : производственное обучение
- : внешнее обучение
- : внутреннее обучение

27) Какой из факторов может негативно сказаться на корпоративной культуре?

- : открытое общение
- : низкая мотивация работников
- : командная работа
- : выявление неформальных лидеров

28) Какой метод используется для оценки удовлетворенности сотрудников работой?

- : опросы и анкетирование
- : сравнительный анализ
- : SWOT-анализ
- : проведение обучения и тренингов

29) Как называется процесс, в ходе которого работники получают более высокую квалификацию?

- : адаптация сотрудников
- : повышение квалификации
- : ротация кадров
- : формирование лояльности

30) Какой из следующих факторов является важным для удержания талантливых сотрудников?

- : низкая заработная плата
- : возможности для карьерного роста
- : наличие обратной связи
- : социальные гарантии