

	МИНОБРНАУКИ РОССИИ
	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Владивостокский государственный университет экономики и сервиса»

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОП.05 Менеджмент туризма

43.02.10 Туризм

Базовая подготовка

Очная форма обучения

Владивосток 2022

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.05 Менеджмент туризма разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.10 Туризм, утвержденного приказом Минобрнауки России от 7 мая 2014 г., №474, примерной образовательной программой.

Разработана:

Голованова К.Е., преподаватель, АК

Рассмотрена на заседании ЦМК междисциплинарного профиля  
Протокол № 9 от «\_16\_» мая 2022 г

Председатель ЦМК \_\_\_\_\_  А.Д. Гусакова

## Содержание

1	Общие сведения	4
2	Структура и содержание учебной дисциплины	6
3	Условия реализации программы дисциплины	12
4	Контроль результатов освоения учебной дисциплины	13

## **1. Общие сведения учебной дисциплины «Менеджмент туризма»**

### **1.1. Место учебной дисциплины в структуре ПСССЗ**

Профессиональный учебный цикл

### **1.2. Требования к результатам освоения учебной дисциплины**

Базовая часть – «не предусмотрено»

#### Вариативная часть

С целью реализации требований работодателей и ориентации профессиональной подготовки подконкретное рабочее место, обучающийся в рамках овладения указанным видом профессиональной деятельности должен:

В результате освоения дисциплины студент должен уметь: применять знания менеджмента при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности.

В результате освоения дисциплины студент должен знать: функции, сущность и характерные черты современного менеджмента; процесс принятия и реализации управленческих решений; способы управления конфликтами; этику делового общения.

Содержание дисциплины должно быть ориентировано на подготовку студентов к освоению профессиональных модулей программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.10 Туризм и овладению профессиональными компетенциями (ПК):

ПК 1.1 – Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.

ПК 3.4 – Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.

ПК 4.1 – Планировать деятельность подразделения.

В процессе освоения дисциплины у студентов должны формировать общие компетенции (ОК):

ОК 1 – Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2 – Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3 – Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4 – Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития;

ОК 5 – Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6 – Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7 - Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8 – Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития,

заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9 – Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

Личностными результатами реализации программы воспитания при освоении профессионального модуля являются:

- проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций;

- соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих;

- проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»;

- проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях;

- проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства;

- выбирающий оптимальные способы решения профессиональных задач на основе уважения к заказчику, понимания его потребностей;

- принимающий и исполняющий стандарты антикоррупционного поведения;

- проявляющий способности к планированию и ведению предпринимательской деятельности на основе понимания и соблюдения правовых норм российского законодательства;

- креативно мыслящий, готовый разрабатывать новые виды продукции;

- активно применяющий полученные знания на практике;

- способный анализировать производственную ситуацию, быстро принимать решения;

- проявлять доброжелательность к окружающим, деликатность, чувство такта и готовность оказать услугу каждому кто в ней нуждается.

**1.3. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	72
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	48
в том числе:	
лабораторные работы	-
практические занятия	16
контрольные работы	-
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	24
в том числе:	
курсовая работа (проект)	-
внеаудиторная самостоятельная работа	22
Итоговая аттестация в форме экзамена	

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МЕНЕДЖМЕНТ ТУРИЗМА)

### 2.1. Тематический план и содержание

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа учащихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1			
Тема 1 Сущность и содержание менеджмента в туризме	<b>Содержание учебного материала</b>		
	1.1 Основные понятия и управленческие категории туризма. 1.2 История развития менеджмента в туризме. 1.3. Особенности туризма как объекта управления.	4	2
	<b>Практические работы</b> 1. Роль менеджмента в развитии современного туризма. 2. Особенности профессии менеджера.	2	2
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> 1. Место менеджмента в системе социально-экономических категорий. 2. Особенности развития менеджмента туризма в зарубежных странах.	2	2
Тема 2 Функции и принципы менеджмента в туризме	<b>Содержание учебного материала</b>		
	2.1 Функция планирования. 2.2 Организационная функция. 2.3 Мотивация как функция управления. 2.4 Функция контроля. 2.5 Принципы менеджмента.	2	2

	<p><b>Практические работы</b></p> <p>1. Цикл менеджмента.</p> <p>2. Анализ содержательных теорий мотивации.</p> <p>3. Анализ миссий современных организаций.</p>	2	2
	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b></p> <p>1. Анализ процессуальных теорий мотивации.</p> <p>2. Особенности функций планирования, организации, мотивации и контроля в туристских фирмах.</p>	2	3
<p><b>Тема 3</b></p> <p><b>Внутренняя и внешняя среда туристской организации</b></p>	<p><b>Содержание учебного материала</b></p>		
	<p>3.1 Понятие среды организации.</p> <p>3.2 Внешняя среда организации.</p> <p>3.3 Внутренняя среда организации.</p>	4	2
	<p><b>Практические работы</b></p> <p>1. Формирование миссии организации</p>	2	3
	<p><b>Самостоятельная работа обучающихся</b></p> <p>1. Особенности системы планирования современных организаций.</p>	2	3
<p><b>Тема 4</b></p> <p><b>Организационные структуры управления</b></p>	<p><b>Содержание учебного материала</b></p>		
	<p>4.1 Понятие организационной структуры управления.</p> <p>4.2 Основные принципы построения организационных структур управления.</p> <p>4.3 Типы организационных структур управления. Организационные структуры управления туризмом.</p> <p>4.4 Распределение труда в туристской организации. Формальные и неформальные структуры организации.</p>	4	2



	<b>Практические работы</b> 1. Составление заданной структуры управления.	2	2
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> 1. Анализ различных типов структур управления.	2	3
<b>Тема 5</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		
<b>Методы менеджмента в туризме</b>	5.1 Понятие и классификация методов менеджмента. 5.2 Организационно-административные методы. 5.3 Экономические методы. 5.4 Социально-психологические методы.	2	2
	<b>Практические работы</b> 1. Решение ситуационных задач по обоснованию необходимости использования конкретного метода управления. 2. Обоснование необходимости самоменеджмента.	1	3
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> 1. Исследование методов управления и обоснование наиболее приоритетного из них, как с точки зрения руководителя, так и сотрудников.	2	3
<b>Тема 6</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		
<b>Стиль руководства туристской фирмой</b>	6.1 Понятие и характеристика стилей управления. 6.2 Социальные факторы туристской деятельности. 6.3 Роль топ-менеджера в туризме.	2	2
	<b>Практические работы</b> 1. Правила и принципы делегирования.	1	1
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	2	2

	1. Особенности стилей управления. 2. Анализ социальных факторов туристской деятельности.		
<b>Тема 7</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		
<b>Управление персоналом туристской фирмы</b>	7.1 Власть и личное влияние. 7.2 Требования к менеджеру, его авторитет. 7.3 Особенности управления персоналом туристской фирмы.	<b>2</b>	<b>2</b>
	<b>Практические работы</b> 1. Изучение различных видов власти. 2. Психологическая устойчивость руководителя как основа нормальной обстановки в туристской фирме.	<b>1</b>	<b>2</b>
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> 1. Власть, виды власти. 2. Особенности поведения руководителя туристской фирмы.	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>Тема 8</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		
<b>Управленческие решения</b>	8.1 Содержание и виды управленческих решений. 8.2 Процесс принятия решений. 8.3 Методы принятия управленческих решений. 8.4 Особенности управленческих решений в туризме. 8.5 Условия эффективности управленческих решений.	<b>4</b>	<b>2</b>
	<b>Практические работы</b> 1. Изучение основных характеристик эффективного решения.	<b>1</b>	<b>2</b>
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> 1. Методы принятия решений	<b>2</b>	<b>1</b>

<b>Тема 9</b> <b>Управление конфликтами и стрессами</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		
	9.1 Сущность конфликта. 9.2 Причины конфликтов в организации. 9.3 Типы конфликтов. 9.4 Методы разрешения конфликта. 7.2 Природа и причины стресса.	<b>4</b>	<b>2</b>
	<b>Практические работы</b> 1. Анализ конфликтных ситуаций в коллективе организации с целью поиска выхода из конфликтной ситуации. 2. Поиск средств и путей предупреждения стрессовых ситуаций.	<b>2</b>	<b>3</b>
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> 1. Виды конфликтов, методы управления конфликтами. 2. Сущность и природа стресса.	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>Тема 10</b> <b>Деловое общение</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		
	10.1 Коммуникации и их разновидности. 10.2 Элементы и этапы процесса коммуникаций. 10.3 Деловое совещание. 10.4 Деловые переговоры.	<b>4</b>	<b>2</b>
	<b>Практические работы</b> 1. Правила ведения протокола совещания.	<b>2</b>	<b>2</b>
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> 1. Факторы повышения эффективности делового общения.	<b>4</b>	<b>2</b>
<b>Экзамен</b>			

	<b>Всего:</b>	<b>72</b>	
--	---------------	-----------	--

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

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

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация программы учебной дисциплины требует наличия тренингового кабинета коммуникативных тренингов.

Оборудование тренингового кабинета коммуникативных тренингов и технические средства обучения: Доска настенная; Кафедра; Мультимедийный комплект (проектор Casio, экран); Наглядное пособие глобус; Наглядные пособия карты географические; Стол преподавателя; Столы ученические; Стулья; Шкаф для бумаг закрытый; Шкаф для бумаг открытый.

Программное обеспечение: 1. Microsoft Windows 7 Professional (ООО "Пасифик Компьютеры Групп", ГК №55 от 03.05.2011 г., лицензия №48467770 от 06.05.2011 г.). 2. Microsoft Office ProPlus 2010 Russian Acdmc (ООО "Пасифик Компьютеры Групп", ГК №254 от 01.11.2010 г., лицензия №47549521 от 15.10.2010 г., бессрочно). 3. Google Chrome (свободное).

#### **3.2. Информационное обеспечение обучения (перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы)**

Основные источники:

1. Мотышина, М. С. Менеджмент туризма: учебник для среднего профессионального образования / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; под редакцией М. С. Мотышиной. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 282 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10777-7. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456110>.

2. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 366 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10542-1. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456731>.

3. Рассохина, Т. В. Организация туристской индустрии: менеджмент туристских дестинаций : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Рассохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 210 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12302-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/448693>.

Дополнительные источники:

1. Астахова, Н. И. Менеджмент : учебник для среднего профессионального образования / Н. И. Астахова, Г. И. Москвитин ; под общей редакцией Н. И. Астаховой, Г. И. Москвитина. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 422 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-5386-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/426417>.

2. Балашов А.П. Менеджмент.: учеб. пособие / А.П. Балашов- Москва : Вузовский учебник, 2020. - 272 с. - (СПО).- ISBN 978-5-9558-0627-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/document/362896>.

3. Этика деловых отношений : учебник / В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов, Ю.Ю. Петрунин, Л.Е. Тумина. — Москва: ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2019. — 176 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0844-0. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/987726>.

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

5. Латфуллин, Г. Р. Теория организации: учебник для среднего профессионального образования / Г. Р. Латфуллин, А. В. Райченко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 448 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916- 8984-7. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/427065>.

6. Коргова, М. А. Менеджмент. История менеджмента: учебное пособие для среднего профессионального образования / М. А. Коргова, А. М. Салогуб. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 166 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5- 534-11323-5. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456664>.

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>В результате освоения студент должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять знания менеджмента при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности.</li> </ul> <p>В результате освоения студент знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– функции, сущность и характерные черты современного менеджмента;</li> <li>– процесс принятия и реализации управленческих решений;</li> <li>– способы управления конфликтами;</li> <li>– этику делового общения.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- интерпретация результатов наблюдения за обучающимися в процессе дискуссии, переговоров;</li> <li>- практические задания по работе с информацией, литературой;</li> <li>– экспертная оценка выполнения практического задания творческого характера;</li> <li>- интерпретация результатов наблюдения за использованием учащимися дистанционных технологий;</li> <li>консультирование с использованием электронной почты, работа с WEB-ресурсом, др.;</li> <li>- сбор образцов деятельности обучающихся, демонстрирующих умения, практический опыт, доказательства сформированных компетенций;</li> <li>- итоговый контроль (экзамен)</li> </ul>



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Владивостокский государственный университет экономики и сервиса»

**Контрольно-оценочные средства**

для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации  
по профессиональному модулю  
ОП 05 Менеджмент туризма

программы подготовки  
квалифицированных рабочих и служащих  
43.02.10 Туризм

Очная форма обучения

Владивосток 2022



Контрольно-оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине ОП 05 «Менеджмент туризма» разработаны в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 43.02.10 «Туризм», приказ № 474 от 07.05.2014 г. примерной образовательной программой, рабочей программой учебной дисциплины.

Разработчик(и): Голованова Ксения Евгеньевна, преподаватель АК

Рассмотрено и одобрено на заседании ЦМК междисциплинарного профиля  
Протокол № 9 от «\_16\_» мая 2022 г

Председатель ЦМК \_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_ А.Д. Гусакова

## 1 Общие сведения

Контрольно-оценочные средства (далее – КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины ОП.05 «Менеджмент туризма».

КОС включают в себя контрольные материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине, которая проводится в форме экзамена.

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

Код ОК, ПК	Код результата обучения	Наименование результата обучения
ОК 1	31	функции, сущность и характерные черты современного менеджмента
ОК 2	32	процесс принятия и реализации управленческих решений
ОК 3	33	способы управления конфликтами
ОК 4	34	этику делового общения
ОК 5 ОК 6 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 1.1 ПК 3.4 ПК 4.1	У1	применять знания менеджмента при изучении профессиональных модулей и в профессиональной деятельности.

## 3 Соответствие оценочных средств контролируемым результатам обучения

Код результата обучения	Содержание учебного материала (темы)	Вид оценочного средства	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
У1	Тема 1 Сущность и содержание менеджмента в туризме Тема 2 Функции и принципы менеджмента в туризме Тема 3 Внутренняя и внешняя среда туристской организации Тема 4 Организационные структуры управления Тема 5 Методы менеджмента в туризме Тема 6 Стиль руководства туристской фирмой Тема 7 Управление персоналом туристской фирмы Тема 8 Управленческие решения	Ситуационная задача №1 Конспект Эссе Устный опрос	Контрольная работа Тестовое задание №1, №2
31	Тема 1 Сущность и содержание менеджмента в туризме Тема 2	Устный опрос Конспект Эссе	Контрольная работа Тестовое

Код результата обучения	Содержание учебного материала (темы)	Вид оценочного средства	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
	Функции и принципы менеджмента в туризме	Реферат	задание №1, №2
32	Тема 6 Стилль руководстватуристской фирмы Тема 8 Управленческиерешения	Реферат Конспект Эссе	Контрольная работа Тестовое задание №1, №2
33	Тема 9 Управление конфликтами и стрессами	Конспект Реферат	Контрольная работа Тестовое задание №1, №2
34	Тема 10 Деловое общение	Устный опрос Реферат	Контрольная работа Тестовое задание №1, №2

#### 4 Описание процедуры оценивания

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

Текущая аттестация по дисциплине проводится с целью систематической проверки достижений обучающихся. Объектами оценивания являются: степень усвоения теоретических знаний, уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы, качество выполнения самостоятельной работы, учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине).

При проведении промежуточной аттестации оценивается достижение студентом запланированных по дисциплине результатов обучения, обеспечивающих результаты освоения образовательной программы в целом.

#### Критерии оценивания устного ответа

(оценочные средства: *собеседование, устное сообщение, дискуссия, презентация*)

**5 баллов** - ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.

**4 балла** - ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры;

свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе.

**3 балла** – ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.

**2 балла** – ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.

### **Критерии оценивания письменной работы**

(оценочные средства: реферат, эссе, конспект, контрольная работа, доклад (сообщение), в том числе выполненный в форме презентации, творческое задание, решение ситуационной задачи, устный опрос).

**5 баллов** - студент выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и составляющие. Проблема раскрыта полностью, выводы обоснованы. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Студент владеет навыком самостоятельной работы по заданной теме; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно.

**4 балла** - работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Проблема раскрыта. Не все выводы сделаны и/или обоснованы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены одна-две ошибки в оформлении работы.

**3 балла** – студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы.

**2 балла** - работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Проблема не раскрыта. Выводы отсутствуют. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

### **Критерии оценивания тестового задания**

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

### **Критерии выставления оценки студенту на зачете/ экзамене**

(оценочные средства: устный опрос в форме ответов на вопросы билетов, устный опрос в форме собеседования, выполнение письменных разноуровневых задач и заданий)

Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика уровня освоения дисциплины
«зачтено» / «отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на итоговом уровне: обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
«зачтено» / «хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на среднем уровне: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
«зачтено» / «удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ, при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
«не зачтено» / «неудовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне ниже базового: выявляется полное или практически полное отсутствие знаний значительной части программного материала, студент допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, умения и навыки не сформированы.

## **5. Примеры оценочных средств для проведения текущей аттестации**

### **4.1 Вопросы для собеседования (устного опроса):**

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

### **4.2 Темы рефератов**

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

### **4.3 Примеры ситуационных задач**

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

Ответьте на вопросы:

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

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

Ответьте на вопросы:

- 1 Что помогло Амосу начать и развить свое дело?

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

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

Ответьте на вопросы.

1 Что повлияло на крах одних компаний и успех других?

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

#### **4.4 Примеры заданий для контрольной работы**

Вариант 1. Задание 1.

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

Вариант 1. Задание 2.

Дайте характеристику основных функций управления

Вариант 2. Задание 1.

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

Вариант 2. Задание 2.

В чем состоит сущность процессного подхода к управлению?

#### **4.5 Темы эссе**

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

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

3. Корпоративная культура: важно или нет?

4. Легко ли управлять?

#### **5. Примеры оценочных средств для проведения промежуточной аттестации**

##### **5.1 Варианты экзаменационных билетов:**

1. Вы являетесь директором малой фирмы и приступаете к разработке стратегического плана. Ответьте на следующие вопросы:

1 Каковы цели вашего бизнеса?

2 Какая у вас миссия?

3 Какая продукция (услуги) входят в хозяйственный портфель вашей организации?

2. Вы решили создать организацию по продаже экскурсионных услуг. У вас в подчинении будет 15 человек. Какую организационную структуру вы выберете? Нарисуйте схему подчиненности. Придумайте систему мотивации для персонала разного уровня управления.

3. Вы являетесь управляющим ресторана. Сформулируйте миссию, три основные цели вашей фирмы. Проведите анализ внешней среды и впишите характеристики угроз и возможностей для организации.

	Угрозы	Возможности
Конкуренция		
Политика		
Экономика		

## 5.2 Примеры тестовых заданий

### Вариант 1

1 Предприятие — это

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

2 Это организация, занимающаяся реализацией товаров

3 Это организация, основанная на государственной собственности

2 Менеджмент — это:

1 Управление организацией и людьми

2 Управление

3 Руководство людьми

3 Управление — это:

1 Руководство

2 Воздействие на определенный объект

3 Планирование

4 Метод управления – это:

1 совокупность приемов и способов воздействия на управляемый объект

для достижения поставленных целей

2 основополагающие идеи и правила поведения руководителей по осуществлению управленческих функций

3 скрытое управление

5 К функции управления не относится:

1 Контроль

2 Мотивация

3 Промышленность

6 Под планированием понимают:

1 Вид деятельности

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

3 Перспективу развития

7 Что обеспечивает управленческая функция «мотивация»?

1 Достижение личных целей

2 Побуждение работников к эффективному выполнению поставленных задач

3 Исполнение принятых управленческих решений



8 Что следует понимать под миссией организации?

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

9 К внутренней среде относятся:

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

10 К первичным потребностям относятся:

- 1 Психологические
- 2 Физиологические
- 3 Экономические

Вариант 2

1 Управление — это:

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

2 Стремление человека быть нужным другим людям проявляется в потребности:

- 1 Самовыражения
- 2 Причастности
- 3 Власти

3 Стремление человека оказывать влияние на людей проявляется в потребности:

- 1 Самовыражении
- 2 Самоутверждении
- 3 Власти

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

- 1 Контроль
- 2 Планирование
- 3 Мотивация

5 К объектам управления не относится:

- 1 Аптека
- 2 Магазин
- 3 Директор

6 Субъектом управления является:

- 1 Менеджер
- 2 Коллектив
- 3 Магазин

7 К содержательным теориям мотивации относят:

- 1 Теория Маслоу, Герцберга
- 2 Теория Адамса

3 Теория МакКлелланда

8 К процессуальным теориям мотивации относят:

1 Теория Адамса

2 Теория Локка

3 Теория МакКлелланда

9 К этапам планирования не относят:

1 Прогнозирование

2 Моделирование

3 Информирование

10 Организация как управленческая функция:

1 структура в виде взаимоотношений, прав, целей, ролей, видов деятельности для людей, объединённых совместным трудом

2 вид деятельности, связанный с постановкой целей, задач и действий в будущем

3 побуждение к действию; динамический процесс физиологического и психологического плана, управляющий поведением человека, определяющий его направленность, организованность, активность и устойчивость; способность человека через труд удовлетворять свои потребности

Время выполнения – 30 минут