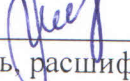


Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Сахалинский государственный университет»

Кафедра иностранного языка и страноведения

УТВЕРЖДАЮ
Руководитель основной профессиональной
образовательной программы

 Репина М.А.
(подпись, расшифровка подписи)
«10» июня 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Дисциплины (модуля)

Б1.О.07.34 «Менеджмент в туризме»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки

44.03.05 Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки)
(код и наименование направления подготовки)

География и туризм

(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Квалификация

бакалавр

Форма обучения

очная

РПД адаптирована для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Южно-Сахалинск 2024

Рабочая программа дисциплины Б1.О.07.34 «Менеджмент в туризме» составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 44.03.05 Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки)

Программу составил(и):

Л.Х. Назарова, доцент, канд. экон. наук
И.О. Фамилия, должность, ученая степень, ученое звание
подпись



Рабочая программа дисциплины Б1.О.07.34 «Менеджмент в туризме» утверждена на заседании кафедры Иностранного языка и страноведения протокол № 8 «16» мая 2024 г.

Заведующий кафедрой

Корнеева И.В.
Ф.И.О.


подпись

1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля) - познакомить студентов с основами менеджмента в туристской индустрии, его спецификой, целями и задачами управлением туристским предприятием.

Задачи дисциплины (модуля):

- находить оптимальные варианты методов управления;
- принимать эффективные решения; создавать благоприятный психологический климат в коллективе;
- управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности.

2 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.О.07.34 «Менеджмент в туризме» относится к предметно-содержательному модулю блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана.

Пререквизиты дисциплины (модуля): Основы проектной деятельности, Организация туристской деятельности, Организация экскурсионной деятельности.

Постреквизиты дисциплины: Специальные виды туризма, Туристские формальности, Нормативно- правовая документация в туристской индустрии.

3 Формируемые компетенции и индикаторы их достижения по дисциплине (модулю)

| Код компетенции | Содержание компетенций | Код и наименование индикатора достижения компетенции |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| УК-3 | Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде | Знать: основы социального взаимодействия и своей реализации в команде. Уметь: взаимодействовать и реализовывать свою роль в команде. Владеть навыками: социального взаимодействия и реализации в команде. |

4 Структура и содержание дисциплины (модуля)

4.1 Структура дисциплины (модуля)

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 2 зачетные единицы (72 академических часа).

| Вид работы | Трудоемкость, акад. часов | |
|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-----------|
| | 9 семестр | всего |
| Общая трудоемкость | 72 | 72 |
| Контактная работа: | 32 | 32 |
| Лекции (Лек) | 14 | 14 |
| Практические занятия (ПР) | 14 | 14 |
| Лабораторные работы (Лаб) | - | - |
| Контактная работа в период теоретического обучения (КонтТО) | 4 | 4 |
| Проведение текущих консультаций | 2 | 2 |
| Индивидуальная работа со студентами | 2 | 2 |
| Контактная работа в период теоретического обучения (КонтПа) | - | - |
| Промежуточная аттестация (зачет, экзамен, зачет с оценкой) | - | - |
| Самостоятельная работа (всего) | 14 | 14 |
| В том числе | | |
| внеаудиторная самостоятельная работа по подготовке к лекционным занятиям | 2 | 2 |
| внеаудиторная самостоятельная работа при подготовке к практическим занятиям | 5 | 5 |
| написание реферата | 5 | 5 |
| подготовка к промежуточной аттестации (зачет) | 2 | 2 |

4.2 Распределение видов работы и их трудоемкости по разделам дисциплины (модуля)

| № п/п | Раздел дисциплины/ темы | | Виды учебной работы (в часах) | | | | Формы текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации |
|----------|--------------------------------------------------------------|---------|-------------------------------|-------------------------|-------------------------|----------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| | | | контактная | | | | |
| | | семестр | Лекции | Практические занятия | Лабораторные занятия | Самостоятельна я работа | |
| 1 | Тема 1. Особенности менеджмента туризма и гостеприимства. | 9 | 2 | 2 | - | 8 | дискуссия, решение практических заданий, теста, реферативный обзор. |
| 2 | Тема 2. Организация как объект управления. | 9 | 2 | 2 | - | 8 | дискуссия, решение практических заданий, теста, реферативный обзор. |
| 3 | Тема 3. Функции менеджмента. | 9 | 2 | 4 | - | 8 | дискуссия, решение практических заданий, теста, реферативный обзор. |
| 4 | Тема 4. | 9 | 4 | 4 | - | 8 | дискуссия, решение практических заданий, теста, реферативный обзор. |

| | | | | | | | |
|---|----------------------------------------------------------|---|----|----|---|----|---------------------------------------------------------------|
| | Методы и стили управления туристкой индустрии. | | | | | | |
| 5 | Тема 5. Организационная культура предприятий туризма. | 9 | 4 | 4 | - | 8 | дискуссия, решение практических заданий, реферативный обзор. |
| | Зачет | 9 | | | | | Вопросы для итогового контроля знаний, итоговое тестирование. |
| | Итого: | | 14 | 14 | | 40 | |

4.3 Содержание разделов дисциплины

1. Особенности менеджмента туризма и гостеприимства.

Содержание раздела

Особенности управления организацией как вида деятельности. Основные подходы к определению менеджмента. Управление в условиях сервисной экономики. Субъект и объект управления. Результат труда менеджера. Жизненный цикл организации.

2. Организация как объект управления.

Содержание раздела

Понятие «организация». Признаки организации. Внутренняя среда организации. Элементы внутренней среды организации: цель, организационная структура, персонал, технологии. Воздействие элементов внутренней среды на успешность организации.

Макро-окружение и его составляющие. Микро-окружение и его составляющие. Понятие медиа-окружения. SWOT-анализ.

3. Функции менеджмента.

Содержание раздела

Понятие «функции менеджмента». Принципы и методы планирования. Система планов предприятия. Текущий план организации. План маркетинга. Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда. Понятие «организационная функция управления». Ресурсы организации. Делегирование: понятие и виды.

Понятие потребности; первичные и вторичные потребности. Понятие мотивации и стимулирования трудовой деятельности. Содержательные мотивационные теории: А. Маслоу, Д. Мак-Клеланда, Ф. Герцберга. Процессуальные теории мотивации: В. Врума, Д. Мак-Грегора. Координация. Способы координации трудового процесса, результата труда, персонала в организации. Понятие и виды контроля. Система контроллинга. Понятие качество. Организация контроля качества в организации.

5. Методы и стили управления.

Содержание раздела

Методы управления. Классификация методов управления: регламентирующие и стимулирующие. Примеры в туризме и гостеприимстве. Взаимосвязь методов управления. Критерии выбора соответствующих методов управления.

Понятие «стиль управления». Авторитарный стиль: способы проявления; преимущества и недостатки. Демократический стиль: способы проявления; преимущества и недостатки. Либеральный стиль: способы проявления; преимущества и недостатки. Критерии выбора соответствующего стиля управления.

5. Организационная культура предприятия

Содержание раздела

Понятие «организационная культура предприятия». Элементы организационной культуры сервисного/туристского предприятия. Преимущества и недостатки создания корпоративной культуры. Значение корпоративной культуры для создания имиджа предприятия.

4.4 Темы и планы практических занятий

Практическое занятие (в форме семинара) 1 (2 ч.) Тема «Особенности менеджмента туризма и гостеприимства».

Вопросы для обсуждения:

1. На какие периоды подразделяется история становления и развития науки управления?
2. Назовите и охарактеризуйте основные школы, внесшие вклад в науку управления.
3. Что понимается под понятием «управление»?
4. В чем заключается различие и сходство понятий «управление» и «менеджмент»?
5. Перечислите и кратко охарактеризуйте основные трактовки понятия «менеджмент».
6. На каких основных принципах базируется управление?
7. Охарактеризуйте различия в американской и японской моделях менеджмента.
8. Каковы основные принципы ситуационного подхода в менеджменте? Какие два класса ситуационных переменных выделяет этот подход?
9. Как рассматривается организация в системном подходе менеджмента?
10. Как рассматривает управление процессный подход в менеджменте?
11. Дайте определение бизнес-процессу и перечислите его составляющие.
12. Как построено управление в организациях туризма (туроператоры и турагентства)?

Решить тест:

1. Школой менеджмента, в которой был представлен первый систематизированный подход в истории управленческой мысли, является:

- а) школа человеческих отношений;
- б) административная школа;
- в) школа научного управления;
- г) количественная школа.

2. Анри Файоль внес основной вклад в развитие:

- а) школы человеческих отношений;
- б) административной школы;
- в) школы научного управления;
- г) количественной школы.

3. Рациональные методы управления Ф.-У. Тейлора являются основой:

- а) школы человеческих отношений;
- б) административной школы;
- в) школы научного управления;
- г) количественной школы.

4. Автор 12 знаменитых принципов управления:

- а) Элтон Мейо;
- б) Г. Эмерсон;
- в) А. Файоль;
- г) Г. Форд.

5. Российские ученые В. С. Немчинов и Л. В. Канторович внесли свой вклад в развитие:

- а) школы человеческих отношений;
- б) административной школы;
- в) школы научного управления;

г) количественной школы.

6. Установите соответствие положений менеджмента по принадлежности:

А. Американская модель

Б. Японская модель

а) подготовка узкоспециализированных руководителей;

б) ориентация управления на работу в группе, неформальные отношения руководства и рядовых сотрудников;

в) подготовка руководителей широкого профиля;

г) ориентация управления на отдельного работника, иерархия

и формальные отношения руководства с нижестоящими работниками;

д) основные качества, требуемые от руководителя — умение организовать рабочий процесс и контроль;

е) главные качества руководителя — профессиональная компетентность, инициативность;

ж) коллективное принятие управленческих решений;

з) индивидуальный характер принятия решений.

7. Управление межличностными отношениями и человеческий фактор

считали основными элементами эффективной организации представители:

а) школы научного управления;

б) административной школы;

в) школы человеческих отношений;

г) количественной школы.

8. Ситуационный подход в менеджменте наиболее приемлем при:

а) анализе стандартных ситуаций;

б) принятии нестандартных управленческих решений;

в) рассмотрении управления как бизнес-процессов;

г) анализе предполагаемых выходов бизнес-процесса.

9. В качестве двух основных элементов системный подход в менеджменте выделяет:

а) закрытую и открытую системы;

б) открытую систему и объект управления;

в) объект и субъект управления;

г) закрытую систему и субъект управления.

10. Установите соответствие подходов к менеджменту содержанию:

| Подход | Краткое содержание |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| А. Административный | а) заключается в том, чтобы помочь работнику осознать собственные возможности; |
| Б. Интеграционный | б) предусматривает ориентацию управляющей подсистемы на потребителя; |
| В. Маркетинговый | в) рассматривает управление как совокупность взаимосвязанных функций; |
| Г. Поведенческий | г) регламентирует функции, права, обязанности, элементы системы менеджмента в нормативных актах. |

11. Схема «вход — преобразование — выход» является изображением:

а) административного подхода;

б) ситуационного подхода;

в) системного подхода;

г) процессного подхода.

12. Процессный подход в управлении позволяет:

а) выделить этапы и отдельные операции бизнес-процесса;

б) построить матрицу распределения ответственности;

в) распределить обязанности между сотрудниками по каждому бизнес-процессу;

г) все ответы верны.

Практическое занятие (в форме семинара) 2 (2 ч.) Тема «Организация как объект управления».

Вопросы для обсуждения:

1. Дайте понятие «организации».

2. Назовите признаки организации.
3. Охарактеризуйте элементы внутренней среды организации.
4. Охарактеризуйте макро-окружение и его составляющие.
5. Охарактеризуйте микро-окружение и его составляющие.
6. Понятие медиа-окружения.
7. SWOT-анализ.

Задание 1. Построение SWOT-анализа отеля / турфирмы по заранее составленному описанию

Задание 2. Согласно концепции жизненного цикла организации её деятельность проходит 5 основных стадий. Составьте таблицу, в которой отразите последовательность основных стадий ЖЦО; укажите главные цели и охарактеризуйте действия руководителя на различных стадиях.

Задание 3. Постройте жизненный цикл предприятия по заранее составленному описанию.

Практическое занятие (в форме семинара) 1 (4 ч.) Тема «**Функции менеджмента**».

Вопросы для обсуждения:

1. Дайте определение понятию «функции менеджмента».
2. Охарактеризуйте принципы и методы планирования.
3. Дайте определение понятию «организационная функция управления».
4. Делегирование: понятие и виды.
5. Понятие потребности; первичные и вторичные потребности.
6. Понятие мотивации и стимулирования трудовой деятельности.
7. Содержательные мотивационные теории: А. Маслоу, Д. Мак-Клеланда, Ф. Герцберга
8. Процессуальные теории мотивации: В. Врума, Д. Мак-Грегора.
9. Назовите способы координации трудового процесса, результата труда, персонала в организации.
10. Понятие и виды контроля. Система контроллинга. Организация контроля качества в организации.

Задание 1. Различают три формы организации планирования: «сверху - вниз», «снизу - вверх», «цели вниз – планы вверх». Охарактеризуйте каждую из них, назовите оптимальную форму для современных организаций.

Задание 2. Чем стратегическое планирование отличается от оперативного? Разработайте стратегический и оперативный план для создания Вашей организации.

Задание 3. Согласно предложенному заданию составить перечень необходимых ресурсов и мероприятий в соответствии с функцией организации, просчитать финансовые затраты и составить общую смету.

Примерный перечень мероприятий для отработки умения организовать процесс:

1. Проведение научно - практической конференции.
2. Организация юбилейного корпоративного мероприятия (юбилей гостиницы, ресторана, клуба и пр.).
3. Организация праздничного мероприятия (утренник для детей, анимационное представление, 8 марта, 23 февраля, профессиональный праздник и пр.).
4. Мероприятия по проведению конкурса на замещение вакантной должности (поиск нового сотрудника).
5. Организация курсов (обучения) повышения квалификации для сотрудников компании.
6. Проведение конкурса «Лучший сотрудник года».
7. Организация тематической выставки.

Практическое занятие (в форме семинара) 4 (4 ч.) Тема «**Методы и стили управления**».

Вопросы для обсуждения:

1. Охарактеризуйте классификацию методов управления. Примеры в туризме и гостеприимстве. Взаимосвязь методов управления.
2. Определите критерии выбора соответствующих методов управления.
3. Дайте определение понятию «стиль управления».
4. Авторитарный стиль: способы проявления; преимущества и недостатки.
5. Демократический стиль: способы проявления; преимущества и недостатки.

6. Либеральный стиль: способы проявления; преимущества и недостатки.

7. Критерии выбора соответствующего стиля управления.

Задание 1. Каждый человек имеет свою совокупность потребностей, которая может в значительной степени отличаться от потребностей других людей. Значимость или относительная важность каждой потребности различна для каждого человека, к тому же может меняться с течением времени.

- разделите лист на 2 части. В левой части перечислите имеющиеся у вас потребности в порядке их значимости для вас. В правой части перечислите соответствующие способы удовлетворения потребностей, используемые вами.

- разделите лист на 2 части. В левой части перечислите все те потребности, удовлетворение которых человек связывает со своей работой в организации. В правой части перечислите соответствующие каждой потребности способы поведения руководителя, которые позволят эти потребности удовлетворить.

Задание 2. Знакомство со стандартами гостиничных (туристских) предприятий как проявление регламентирующих методов воздействия на персонал; их разбор и анализ. Разработайте собственный стандарт, учитывая звёздность, тип, миссию ПР/ ТФ / иного П (задание групповое). При защите своего «стандарта» студенты обязаны соблюдать прописанные требования (дресс-код и пр.)

Практическое занятие (в форме семинара) 5 (4 ч.) Тема «Организационная культура предприятий туризма».

Вопросы для обсуждения:

1. Дайте определение понятию «организационная культура предприятия».
2. Охарактеризуйте элементы организационной культуры сервисного/туристского предприятия.
3. Перечислите преимущества и недостатки создания корпоративной культуры.
4. Какова роль корпоративной культуры для создания имиджа предприятия.

Задание 1. Подчиненный игнорирует ваши советы и указания, все делает по-своему, не обращая внимания на замечания, не исправляя того, что вы ему указываете.

Как вы поступите с этим подчиненным в дальнейшем:

- a) Разобравшись в мотивах упорства и видя их несостоятельность, примените обычные административные меры наказания.
- b) В интересах дела постараетесь вызвать его на откровенный разговор, попытаетесь найти с ним общий язык, настроить на деловой контакт.
- c) Обратитесь к коллективу, рассчитывая на то, что его неправильное поведение будет осуждено и к нему примут меры общественного воздействия.
- d) Попытаетесь в начале разобраться в том, не совершаете ли вы сами ошибок во взаимоотношениях с подчиненным, а потом уже решите, как поступить.

О проявлении какого стиля руководства это свидетельствует?

Задание 2. Вас недавно назначили руководителем коллектива, в котором вы несколько лет были рядовым сотрудником. На 8:15 вы вызвали к себе в кабинет подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 минут. Подчиненный же пришел вовремя и ждёт вас. Как вы начнёте беседу при встрече?

- a) Независимо от своего опоздания сразу же потребуете его объяснений об опоздании на работу.
- b) Извинитесь перед ним и начнете беседу.
- c) Поздороваетесь, объясните причину своего опоздания и спросите его: «Как вы думаете, что можно ожидать от руководителя, который так же опаздывает, как и вы?»
- d) Отмените беседу и перенесете ее на другое время.

О проявлении какого стиля руководства это свидетельствует?

Задание 3. Однажды вы оказались участником дискуссии нескольких руководителей о том, как лучше строить отношения с подчиненными. Одна из точек зрения вам понравилась больше всего. Какая и почему?

- «Чтобы подчиненный хорошо работал, нужно подходить к нему индивидуально, учитывать особенности его личности».

- «Всё это мелочи. Главное в оценке людей – это их деловые качества, исполнительность. Каждый должен делать то, что ему положено».

- «Это правильно, но всё же лучшими стимулами в работе являются четкий приказ, приличная зарплата, заслуженная премия».

О проявлении какого стиля руководства это свидетельствует?

Задание 4. Вы недавно работаете начальником отдела по продажам в туркомпании (на эту должность перешли из другой турфирмы). Ещё не знают вас в лицо. До обеденного перерыва 2 ч. идя по коридору, вы видите трёх сотрудников вашего отдела, которые о чём-то оживлённо беседуют и не обращают никакого внимания на вас. Возвращаясь через 20 минут, видите ту же картину. Как вы себя поведёте?

а) Остановитесь, дадите понять сотрудникам, что вы новый начальник отдела. Вскользь заметите, что беседа их затянулась, и пора бы браться за дело.

б) Спросите, кто их непосредственный начальник, вызовите его к себе в кабинет.

с) Сначала поинтересуетесь, о чем идет разговор, затем представитесь и спросите, нет ли у них каких-либо претензий к администрации. После этого, предложите, пройти на рабочее место.

д) Прежде всего, представитесь, поинтересуетесь, как обстоят дела в их отделе, как загружены работой, что мешает работать. Возьмёте этих работников на заметку.

О проявлении какого стиля руководства это свидетельствует?

Задание 5. Просмотр отрывков фильмов для определения стиля и методов управления:

- «Универ».

- «Интерны».

- «Дьявол носит прадо».

- «Не родись красивой».

Найдите собственные примеры и проанализируйте, какие методы управления использует руководитель? О каком стиле это свидетельствует?

4.5 Примерная тематика курсовых проектов (курсовых работ)

Курсовой проект (курсовая работа) отсутствует по учебному плану.

5 Темы дисциплины (модуля) для самостоятельного изучения

1. Анализ внешней среды организации. Ее влияние на принятие управленческих решений

2. Исследование предпринимательского риска в сфере сервиса и туризма

3. Исследование внутренней среды предприятия

4. Влияние паники на подготовку и реализацию управленческих решений

5. Характеристика и особенности организационной структуры предприятия сферы сервиса и туризма

6. Туризм как самостоятельная социально-экономическая система в российской экономике

7. Влияние личности менеджера на характер разрабатываемых решений

8. Внешние связи и возможности менеджмента в сфере сервиса и туризма

9. Влияние деловой игры на атмосферу и работу трудового коллектива.

10. Проблемы планирования и прогнозирования потребности в персонале.

11. Особенности организационной структуры гостиницы.

12. Оценка профессиональных, деловых и личностных качеств персонала гостиницы.

13. Особенности организационной культуры гостиницы / турфирмы.

14. Особенности принятия управленческих решений в гостиничном предприятии.

15. Разработка программы преодоления конфликтов в турфирме.

16. Проблемы мотивация и стимулирование трудовой деятельности персонала гостиницы / турфирмы.

17. Анализ внешних организационных факторов и их влияние на гостиничную сферу предприятия размещения.

18. Формирование гостиничного продукта на предприятии размещения.

19. Исследование стиля руководства гостиничным предприятием.

20. Анализ внешних организационных факторов и их влияние на гостиничную сферу предприятия размещения.

16. Оценка эффективности менеджмента в гостиничном бизнесе (на примере гостиницы)

17. Формирование системы мотивации персонала гостиничного предприятия.

18. Проблемы и перспективы развития гостиничной индустрии в Сахалинской области.

19. Менеджмент персонала в международной гостиничной индустрии.

20. Особенности методологии подбора кадров в гостинице.

21. Определение конкурентных преимуществ гостиницы.

22. Оценка корпоративной культуры гостиничного комплекса.

6. Образовательные технологии

| № п/п | Наименование раздела/темы | Виды учебных занятий | Образовательные технологии |
|-------|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Особенности менеджмента туризма и гостеприимства | Лекция 1. Семинар 1. Самостоятельная работа | Вводная лекция с использованием видеоматериалов Развернутая беседа с обсуждением доклада Консультирование и проверка заданий для самостоятельной работы посредством электронной почты |
| 2. | Организация как объект управления | Лекция 2. Семинар 2. Самостоятельная работа | Лекция с использованием видеоматериалов Развернутая беседа с обсуждением доклада Консультирование и проверка заданий для самостоятельной работы посредством электронной почты |
| 3. | Функции менеджмента | Лекция 3. Семинар 3. Самостоятельная работа | Лекция с использованием видеоматериалов Развернутая беседа с обсуждением доклада Консультирование и проверка заданий для самостоятельной работы посредством электронной почты |
| 4. | Методы и стили управления в туристской индустрии | Лекция 4. Семинар 4. Самостоятельная работа | Лекция с использованием видеоматериалов Развернутая беседа с обсуждением доклада Консультирование и проверка заданий для самостоятельной работы посредством электронной почты |

| | | | |
|----|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5. | Организационная культура предприятий туризма | Лекция 5. Семинар 5. Самостоятельная работа | Лекция с использованием видеоматериалов Развернутая беседа с обсуждением доклада Консультирование и проверка заданий для самостоятельной работы посредством электронной почты |
|----|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

7 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Контрольная работа

I вариант

1. из истории вопроса: школа научного управления (1885-1920 гг.)

2. теоретические вопросы:

- a) сформулируйте отличие категорий «управление» и «менеджмент»
- b) теория потребностей А. Маслоу
- c) требования, предъявляемые к личностно-деловым качествам менеджера
- d) этическая культура сервиса

3. практическое задание:

- a) дайте развернутую характеристику элементам внешней и внутренней среды предприятия
- b) определите методы управления в организации (ответ обоснуйте).

II вариант

1. из истории вопроса: классическая (административная) школа управления (1920-1950 гг.)

2. теоретические вопросы:

- a) виды и функции менеджмента предприятий сферы и сервиса и туризма
- b) уровни управления туристской компанией (их характеристика)
- c) менеджмент конфликтной ситуацией
- d) мотивация трудовой деятельности

3. практическое задание:

- a) дайте развернутую характеристику элементам внешней и внутренней среды предприятия
- b) определите методы управления в организации (ответ обоснуйте).

III вариант

1. из истории вопроса: школа человеческих отношений и поведенческих наук (с 1930 г. по настоящее время)

2. теоретические вопросы:

- a) методы управления; характеристика организационно-административных методов управления
- b) предпринимательский риск; Каковы основные причины предпринимательских рисков в сфере сервиса и туризма?
- c) стратегическое и тактическое планирование
- d) культура общения работников офиса предприятия сервиса / туризма с потребителями

3. практическое задание:

- a) дайте развернутую характеристику элементам внешней и внутренней среды предприятия

b) определите методы управления в организации (ответ обоснуйте).

IV вариант

1. из истории вопроса: количественная школа (с 1950 г. по настоящее время)

2. теоретические вопросы:

- a) методы управления; характеристика экономических методов в деятельности руководителя
- b) управленческие решения;
- c) этапы и организация процесса разработки управленческих решений;
- d) психология процесса обслуживания при совершении заказа;
- e) стимулирование трудовой деятельности; различие понятий «стимулирование» и «мотивация».

3. практическое задание:

- a) дайте развернутую характеристику элементам внешней и внутренней среды предприятия;
- b) определите методы управления в организации (ответ обоснуйте).

V вариант

1. из истории вопроса: современные подходы к управлению: процессный подход в менеджменте.

2. теоретические вопросы:

- a) дайте характеристику социально-психологических методов управления;
- b) приемы управления риском на туристских предприятиях;
- c) психологические закономерности ведения деловой беседы и деловых переговоров;
- d) процессуальные теории мотивации.

3. практическое задание:

- a) дайте развернутую характеристику элементам внешней и внутренней среды предприятия;
- b) определите методы управления в организации (ответ обоснуйте).

VI вариант

1. из истории вопроса: современные подходы к управлению: системный подход в менеджменте

2. теоретические вопросы:

- a) цель, принципы и структура менеджмента
- b) общие требования к деятельности менеджера: модель менеджера
- c) содержательные теории мотивации
- d) типы конфликтов и управление конфликтными ситуациями

3. практическое задание:

- a) дайте развернутую характеристику элементам внешней и внутренней среды предприятия
- b) определите методы управления в организации (ответ обоснуйте).

VII вариант

1. из истории вопроса: сущность и специфика японского менеджмента

2. теоретические вопросы:

- a) организация; структура организации
- b) особенности моделей государственного управления сферой туризма за рубежом:

- c) понятие «риск»; основные элементы риска
- d) управленческие решения, уровни, типы

3. практическое задание:

- a) дайте развернутую характеристику элементам внешней и внутренней среды предприятия;
- b) определите методы управления в организации (ответ обоснуйте).

VIII вариант

1. из истории вопроса: современные подходы к управлению: ситуационный подход в менеджменте

2. теоретические вопросы:

- a) понятие «сервис»; основные подходы к пониманию сущности сервиса
- b) две основные группы процесса управления риском; их характеристики
- c) стрессы и управление эмоциональным состоянием
- d) основные этапы разработки инновационной политики фирмы

3. практическое задание:

- a) дайте развернутую характеристику элементам внешней и внутренней среды предприятия
- b) определите методы управления в организации (ответ обоснуйте).

IX вариант

1. из истории вопроса: сущность и специфика американского менеджмента

2. теоретические вопросы:

- a) основной признак деления методов управления на регламентирующие и стимулирующие; их основные виды
- b) сущность и задачи инновационного менеджмента
- c) сущность основных методов снижения степени риска на предприятиях сферы сервиса и туризма
- d) этика делового общения

3. практическое задание:

- a) дайте развернутую характеристику элементам внешней и внутренней среды предприятия
- b) определите методы управления в организации (ответ обоснуйте).

Итоговый тест

1. Содержание какого понятия отражает следующее определение – профессионально осуществляемое управление какой-либо хозяйственной деятельностью предприятия в рыночных условиях, направленное на повышение эффективности деятельности путём рационального использования ресурсов - это?

- a) Менеджмент
- b) Управление
- c) Функция менеджмента

2. Социально-экономическая система, созданная людьми для достижения запланированных целей:

- a) организация
- b) объединение
- c) производство

3. Непрерывный процесс изучения новых путей и методов совершенствования деятельности фирмы за счёт выявленных возможностей, условий и факторов:

- a) планирование
- b) координация
- c) мотивирование
- d) контроль
- e) организация

4. К содержательным теориям мотивации относятся:

- a) теория справедливости
- b) пирамида потребностей А. Маслоу
- c) теория ожидания
- d) теория мотивации МакКлеланда
- e) нет правильного ответа

5. Какая из теорий мотивации относится к процессуальным теориям:

- a) теория ожидания В. Врума
- b) пирамида потребностей А. Маслоу
- c) теория Герцберга
- d) теория мотивации МакКлеланда
- e) нет правильного ответа

6. Какую мотивационную модель разработал учёный А. Маслоу:

- a) иерархия потребностей
- b) концепцию «ситуационного анализа»
- c) концепцию жизненного цикла
- d) двухфакторную модель «х» и «у»
- e) системную модель
- f) нет правильного ответа

7. Мотивационный цикл включает в себя следующие элементы в указанной последовательности:

- a) потребность – побуждение – поведение - цель
- b) поведение – потребность – побуждение – цель
- c) потребность – поведение – побуждение – цель
- d) нет правильного ответа

8. Какую функцию менеджмента можно охарактеризовать, как процесс обеспечения согласованности действий всех звеньев системы управления:

- a) мотивация
- b) контроль
- c) координация
- d) планирование
- e) коммуникация
- f) организация

9. Какая организационная структура подразумевает наличие отдельных подразделений, специализирующихся на выполнении конкретных видов деятельности:

- a) линейная
- b) функциональная
- c) дивизионная
- d) линейно-функциональная
- e) нет правильного ответа

10. Делегирование полномочий является составной частью:

- a) бюрократизации
- b) централизации
- c) концентрации
- d) децентрализации
- e) организации
- f) контроля

11. Что представляет собой уровень управления?

- a) вид ответственности
- b) вид руководства
- c) ступень подчиненности и ответственности
- d) вид подчиненности
- e) нет правильного ответа

12. Выполнение сотрудниками определённой функции управления лежит в основе образования:

- a) уровня управления
- b) звена управления
- c) линии управления
- d) горизонтальной дифференциации
- e) вертикальной дифференциации
- f) нет правильного ответа

13. Что характеризует организационную структуру управления?

- a) уровни управления
- b) звенья управления
- c) виды ответственности
- d) связи между звеньями
- e) тип руководства

14. Система логически увязанных целей организации:

- a) группа целей
- b) дерево целей
- c) классификация
- d) ранжирование целей
- e) координация целей
- f) нет правильного ответа

15. Определите соответствующую иерархию уровней планирования деятельности туристского предприятия:

- a) бизнес-планирование – стратегическое – оперативное – тактическое
- b) тактическое – бизнес-планирование – стратегическое – оперативное
- c) стратегическое – оперативное – бизнес-планирование – тактическое

d) бизнес-планирование – стратегическое – тактическое – оперативное

16. нет правильного ответа обмен информацией между сторонами:

- a) информатизация
- b) коммуникация
- c) общение
- d) деловая переписка
- e) делегирование
- f) нет правильного ответа

17. Связи подчинения, необходимость в которых возникает при наличии нескольких уровней управления:

- a) специализированное разделение труда
- b) горизонтальное разделение труда
- c) функциональное разделение труда
- d) вертикальное разделение труда

18. Закрепление конкретной работы за специалистами:

- a) специализированное разделение труда
- b) горизонтальное разделение труда
- c) функциональное разделение труда
- d) нет правильного ответа

19. Руководители, возглавляющие структурные подразделения, по отношению ко всей организации считаются:

- a) функциональными руководителями
- b) линейными руководителями
- c) промежуточными руководителями
- d) топ-менеджерами
- e) менеджерами по персоналу

20. Руководители, возглавляющие линейные подразделения и всю систему управления:

- a) функциональными руководителями
- b) линейными руководителями
- c) промежуточными руководителями
- d) топ-менеджерами
- e) менеджерами по персоналу
- f) нет правильного ответа

21. Внутренняя среда организации состоит из следующих элементов:

- a) должностные инструкции
- b) персонал
- c) организационная структура предприятия
- d) контактные аудитории
- e) материально-технические ресурсы
- f) технологии
- g) потребители
- h) конкуренты
- i) цель бизнеса

Ж) поставщики

22. Внешняя среда организации состоит из следующих элементов:

- а) должностные инструкции
- б) персонал
- в) организационная структура предприятия
- г) контактные аудитории
- д) материально-технические ресурсы
- е) технологии
- ж) потребители
- з) конкуренты
- и) цель бизнеса
- Ж) поставщики

23. Контактные аудитории любого предприятия представлены следующей совокупностью:

- а) средства массовой информации
- б) поставщики
- в) общественное мнение (общественность)
- г) технологии
- д) материально-технические ресурсы
- е) финансовые учреждения

24. Методы управления персоналом – это:

- а) совокупность приемов и способов воздействия на управляемый объект для достижения конкретных целей организации
- б) совокупность мер для достижения конкретных целей организации
- в) совокупность функций управления организацией
- г) совокупность элементов организационной культуры предприятия

25. SWOT-анализ:

S –
W –
O –
T –

26. Перечислите три условия, от которых зависит выбор метода управления:

- 1. _
- 2. _
- 3. _

27. Перечислите виды регламентирующих методов управления (минимум 5 шт.):

28. Перечислите виды экономических методов управления (минимум 3 шт.):

29. Перечислите виды социально-психологических методов управления (минимум 5 шт.):

30. Стили управления это:

31. Дайте краткую характеристику стилю управления по выбору студента

32. Организационная культура – это

33. Перечислите структурные элементы организационной культуры:

34. Сформулируйте значение организационной культуры для деятельности предприятия:

Вопросы к промежуточной аттестации (зачет).

1. Системный, ситуационный, процессный подход в менеджменте.
2. Основные подходы к определению понятия «менеджмент».
3. Методы управления.
4. Стили управления. Характеристика одномерных стилей руководства.
5. Многомерные стили управления.
6. Власть, влияние, лидерство в менеджменте.
7. Характеристика услуг и связанная с ними специфика управления организациями индустрии туризма.
8. Понятие и виды управляющих компаний в гостиничном бизнесе. Независимая управляющая компания. Компания, управляющая гостиничной цепью.
9. Понятие и классификация гостиничных цепей. Крупнейшие международные гостиничные цепи и их характеристика.
10. Основные преимущества в деятельности гостиниц, входящих в гостиничные цепи, по сравнению с независимыми гостиницами.
11. Понятие и классификация стратегических альянсов в туризме и гостиничном бизнесе.
12. Характеристика стратегических альянсов в гостиничном бизнесе. Факторы, влияющие на выбор вида стратегического альянса в гостиничном бизнесе.
13. Понятие франчайзинга и его особенности в гостиничном и туристском бизнесе.
14. Контракты на управление и их использование в туризме и гостиничном бизнесе. Основные разделы контракта на управление в туризме и гостиничном бизнесе.
15. Преимущества и недостатки управления по контракту для владельца организации индустрии туризма и для управляющей компании индустрии туризма.
16. Функциональная структура туристского предприятия. Виды организационных структур.
17. Факторы, влияющие на организационную структуру управления турфирмы.

18. Факторы, влияющие на организационную структуру управления гостиничного предприятия.
19. Формальная и неформальная организации.
20. Система коммуникаций на предприятии социально-культурного сервиса и туризма. Понятие и значение.
21. Вертикальное и горизонтальное разделение труда на предприятиях сферы сервиса и туризма.
22. Содержание, виды и принципы планирования.
23. Стратегическое планирование.
24. Текущее планирование.
25. Понятие управленческого решения. Подходы к принятию управленческого решения.
26. Модель менеджера туриндустрии.
27. Внешняя среда бизнеса в сфере сервиса и туризма.
28. Внутренняя среда туристских и гостиничных предприятий.
29. Понятие медиа-окружения предприятия.
30. Понятие «мотивация». Отличие мотивации от стимулирования.
31. Содержательные мотивационные теории. Возможности их использования в бизнесе.
32. Процессуальные теории мотивации. Возможности их использования в бизнесе.
33. Риск-менеджмент. Основные элементы и виды риска.
34. Управление рисками на предприятиях сферы сервиса и туризма.
35. Понятие организационной культуры. Её влияние на деятельность предприятия.
36. Элементы организационной культуры. Их характеристика.
37. Факторы, влияющие на формирование корпоративной культуры.
38. SWOT-анализ. Специфика построения и заполнения SWOT-матрицы.
39. Управленческая решётка (схема) Р. Блейка и Д. Моутон – сущность и принципы построения.

8 Система оценивания планируемых результатов обучения

| Форма контроля | Всего |
|-------------------------------------------|-------------------|
| Текущий контроль: | |
| - опрос | 10 баллов |
| - участие в дискуссии на семинаре | 30 баллов |
| - контрольная работа (темы 1-3) | 10 баллов |
| - контрольная работа (темы 4-5) | 10 баллов |
| Промежуточная аттестация собеседование | 40 баллов |
| Итого за семестр зачёт | 100 баллов |

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

9.1. Основная литературы

1. Гришко Н.И. Менеджмент в туризме : учебное пособие / Гришко Н.И.. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2020. — 276 с. — ISBN 978-985-7234-37-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/100363.html>
2. Ершова, Н. А. Менеджмент : учебное пособие / Н. А. Ершова, Н. В. Сергеева. — Москва : Российский государственный университет правосудия, 2023. — 112 с. —

ISBN 978-5-00209-071-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/138164.html>

3. Набоков, В. И. Менеджмент : учебник / В. И. Набоков. — Москва : Дашков и К, 2023. — 186 с. — ISBN 978-5-394-05385-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/136562.html>

9.2. Дополнительная литература

4. *Шубаева, В. Г.* Маркетинг в туристской индустрии : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 120 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-08449-8. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/marketing-v-turistskoy-industrii-434064

5. *Боголюбов, В. С.* Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учебник для академического бакалавриата / В. С. Боголюбов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 293 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07413-0. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/finansovyy-menedzhment-v-turizme-i-gostinichnom-hozyaystve-437229

6. *Скобкин, С. С.* Менеджмент в туризме : учебник и практикум для академического бакалавриата / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 366 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-07713-1. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/menedzhment-v-turizme-438657

7. *Коль, О. Д.* Маркетинг в туристской индустрии : учебник и практикум для академического бакалавриата / О. Д. Коль. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 355 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-04332-7. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/marketing-v-turistskoy-industrii-433487

8. *Скобкин, С. С.* Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 442 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-04473-7. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/strategicheskiy-menedzhment-v-industrii-gostepriimstva-i-turizma-438659

9. *Дехтярь, Г. М.* Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/standartizaciya-sertifikaciya-klassifikaciya-v-turistskoy-i-gostinichnoy-industrii-452692

10. *Боголюбов, В. С.* Туристско-рекреационное проектирование. Оценка инвестиций : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. С. Боголюбов, С. А. Быстров, С. А. Боголюбова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 256 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-06549-7. — Режим доступа :

www.biblio-online.ru/book/turistsko-rekreacionnoe-proektirovanie-ocenka-investiciy-434705

11. *Восколович, Н. А.* Маркетинг туристских услуг : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / Н. А. Восколович. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 191 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-08265-4. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/marketing-turistskih-uslug-424719

12. *Дехтярь, Г. М.* Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : практическое пособие / Г. М. Дехтярь. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-13510-7. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/standartizaciya-sertifikaciya-i-klassifikaciya-v-turizme-448681

13. *Казакевич, Т. А.* Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие для вузов / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 188 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-07278-5. — Режим доступа :

www.biblio-online.ru/book/organizaciya-i-planirovanie-deyatelnosti-predpriyatiy-servisa-4374

62

9.3 Периодические издания

нет

9.4 Программное обеспечение

1. Microsoft VisualFoxPro Professional 9/0 Win32 Single Academic OPEN (бессрочная), (лицензия 49512935)

2. Microsoft Sys Ctr Standard Sngl License/Software Assurance Pack Academic License 2 PROC (бессрочная), (лицензия 60465661)

3. Microsoft Exchange Small Business CAL Russian Software Assurance Academic OPEN Level Device CAL Device CaL (бессрочная), (лицензия 60465661)

4. Microsoft Office Professional Plus 2010 Russian Academic OPEN (бессрочная), (лицензия 60939880)

5. Microsoft Internet Security&Accel Server Standart Ed 2006 English Academic OPEN (бессрочная), (лицензия 41684549)

6. Microsoft Windows Server Datacenter 2003 R2 English Academic OPEN (бессрочная), (лицензия 41684549)

7. Microsoft Windows Server Standart 2008 R2 Russian Academic OPEN (бессрочная), (лицензия 60939880)

8. Microsoft Windows Server CAL 2008 Russian Academic OPEN (бессрочная), (лицензия 60939880)

9. Microsoft Windows Pro 64bit DOEM (бессрочная), контракт № 6-ОАЭФ2014 от 05.08.2014

10. Lucas-Nulle контракт №6-ОАЭФ2014 от 05.08.2014

11. Microsoft Windows Server CAL Russian License/Software Assurance Pack Academic (бессрочная), (лицензия 62590127)
12. Microsoft Windows Server Standart Russian License/Software Assurance Pack Academic (бессрочная), (лицензия 60939880)
13. CorelDRAW Graphics Suite X5 Education License ML (1-60), (бессрочная), (лицензия 4088083)
14. Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Расширенный Russian Edition 1000-1499 Node 2 year Educational Renewal License (лицензия 2022-190513-020932-503-526), срок пользования с 2019-05-13 по 2021-04-13
15. ABBYYFineReader 11 Professional Edition (бессрочная), (лицензия AF11-2S1P01-102/AD)
16. Mathcad Education – University Edition (25 pack), Academic Mathcad License Mathcad Extensions, MathcadProfessor Home Use License, Mathcad Professor Home Use Extensions (бессрочная), (лицензия 3A1830135)
17. Microsoft Win Home Basic 7 Russian Academic OPEN (бессрочная), (лицензия 61031351)
18. Microsoft Office 2010 Russian Academic OPEN (бессрочная) (лицензия 61031351)
19. Microsoft Windows Proffesional 8 Russian Upgrade Academic OPEN (бессрочная), (лицензия 61031351)
20. Microsoft Windows Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN (бессрочная), (лицензия 41684549)
21. Microsoft Volume Licensing Service (бессрочная), (лицензия 62824441)
22. Autodesk AutoCAD 2010 Russian (бессрочная), (лицензия 391-12011783)
23. «Антиплагиат. ВУЗ» Лицензионный договор №194 от 22.03. 2018 года

9.5 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий

1. Официальный сайт Всемирной туристской организации (ЮНВТО — UNWTO) (www.unwto.org)
2. Официальный сайт Всемирного совета по путешествиям и туризму (World Travel & Tourism Council (WTTC)) (www.wttc.org)
3. Официальный сайт Европейской комиссии по туризму (www.etc-corporate.org)
4. Сайт Ассоциации содействия туристским технологиям (www.astt.ru)
5. Официальный интернет-сайт Федерального агентства по туризму (Ростуризм, www.russiatourism.ru)
6. Автоматизированная информационная система «Единый федеральный реестр туроператоров» (Ростуризм, www.russiatourism.ru)
7. Автоматизированная информационная система «Информирование об угрозах безопасности туристов» (Ростуризм, www.russiatourism.ru)
8. Информационная система по внешнеполитическим вопросам Министерства иностранных дел Российской Федерации (www.mid.ru)
9. Автоматизированная система оформления приглашений иностранных граждан на территорию Российской Федерации МИД России (www.mid.ru)
10. Автоматизированная информационная система оформления и учета паспортно-визовых документов в консульских загранучреждениях МИД России (www.mid.ru)

11. Автоматизированная информационная система «Загранпаспорт МИД» (www.mid.ru).
12. Автоматизированная информационная система «Служебный выезд» (www.mid.ru).
13. Консульский информационный портал (единый интернет-ресурс)
14. Консульского департамента, консульских учреждений за рубежом и представительств МИД России на территории Российской Федерации (www.kdmid.ru)
15. Автоматизированная информационная система оказания государственных услуг Федерального агентства воздушного транспорта (Росавиация, www.favt.ru)
16. Официальный интернет-сайт Федерального агентства воздушного транспорта (Росавиация, www.favt.ru)
17. Информационно-вычислительная система Росстата (Росстат, www.gks.ru)
18. Государственная информационная система миграционного учета Федеральной миграционной службы (ФМС России, www.fms.gov.ru)
19. Справочно-правовая система «Консультант Плюс» (<http://www.consultant.ru>)
20. Электронная библиотечная система eLIBRARY.RU (<http://www.elibrary.ru>)
21. ежедневная электронная газета для профессионалов турбизнеса Российского союза туриндустрии «RATA-News» (www.ratanews.ru)
22. Газета «Туринфо» (<http://tourinfo.ru>)
23. Журнал «Турбизнес» (<http://www.tourbus.ru>)
24. Сайты компании Micros (www.micros.com, www.myfidelio.net)
25. Сайт компании САМОсофт (www.samo.ru)
26. Сайт компании Мегатек (www.megatec.ru)
27. <http://www.iprbookshop.ru>
28. <http://www.biblioclub.ru>
29. www.e.lanbook.com
30. <http://polpred.com>

10 Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Учебные и учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для слепых и слабовидящих:

- лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;
- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
- для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
- письменные задания оформляются увеличенным шрифтом;
- экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

Для глухих и слабослышащих:

- лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
- экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;
- экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для слепых и слабовидящих:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Для глухих и слабослышащих:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

Для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

Для слепых и слабовидящих:

для глухих и слабослышащих:

- автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих;

- акустический усилитель и колонки;

Для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1;
- компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

11 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

В ходе изучения дисциплины необходимо компьютерное и мультимедийное оборудование, видео- и аудиовизуальные средства обучения, с помощью которых возможна работа с дополнительными материалами, а также компьютерный класс с доступом к сети Интернет (во время самостоятельной подготовки).

Приложение 1

Методические рекомендации по организации работы обучающихся во время проведения лекционных занятий.

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на семинарское занятие и указания на самостоятельную работу. Знакомство с дисциплиной происходит уже на первой лекции, где от обучающегося требуется не просто внимание, но и самостоятельное оформление конспекта. При работе с конспектом лекций необходимо учитывать тот фактор, что одни лекции дают ответы на конкретные вопросы темы, другие – лишь выявляют взаимосвязи между явлениями, помогая понять глубинные процессы развития изучаемого предмета.

Конспектирование лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы, предполагающий интенсивную умственную деятельность обучающегося. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное и сделано это самим обучающимся. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Целесообразно вначале понять основную мысль, излагаемую лектором, а затем записать ее. Желательно запись осуществлять на одной странице листа или оставляя поля, на которых позднее, при самостоятельной работе с конспектом, можно сделать дополнительные записи, отметить непонятные места.

Конспект лекции лучше подразделять на пункты, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать вопросы плана лекции, предложенные преподавателям. Следует обращать внимание на акценты, выводы, которые делает лектор, отмечая наиболее важные моменты в лекционном материале замечаниями «важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек, подчеркивая термины и определения.

Целесообразно разработать собственную систему сокращений, аббревиатур и символов. Однако при дальнейшей работе с конспектом символы лучше заменить обычными словами для быстрого зрительного восприятия текста. Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть теоретическим материалом.

Методические рекомендации по подготовке к семинарским (практическим занятиям).

Подготовку к каждому практическому занятию обучающийся должен начать с ознакомления с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованной к данной теме. Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса.

Результат такой работы должен проявиться в способности обучающегося свободно ответить на теоретические вопросы практикума, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы.

В процессе подготовки к практическим занятиям, обучающимся необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной литературы. При всей полноте конспектирования лекции в ней невозможно изложить весь материал из-за лимита аудиторных часов. Поэтому самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной литературой, материалами периодических изданий и Интернета является наиболее эффективным методом получения дополнительных знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у обучающихся свое отношение к конкретной проблеме.

Семинарские занятия завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности обучающихся по изучаемой дисциплине.

Семинар предполагает свободный обмен мнениями по избранной тематике. Он начинается со вступительного слова преподавателя, формулирующего цель занятия и характеризующего его основную проблематику. Затем, как правило, заслушиваются сообщения обучающихся. Обсуждение сообщения совмещается с рассмотрением намеченных вопросов. Сообщения, предполагающие анализ публикаций по отдельным вопросам семинара, заслушиваются обычно в середине занятия. Поощряется выдвижение и обсуждение альтернативных мнений. В заключительном слове преподаватель подводит итоги обсуждения и объявляет оценки выступавшим обучающимся. В целях контроля подготовленности обучающихся и привития им навыков краткого письменного изложения своих мыслей преподаватель в ходе семинарских занятий может осуществлять текущий контроль знаний в виде тестовых заданий.

При подготовке к семинару обучающиеся имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Кроме указанных тем обучающиеся вправе, по согласованию с преподавателем, избирать и другие интересующие их темы.

Методические рекомендации по работе с литературой.

Работу с литературой целесообразно начать с изучения общих работ по теме, а также учебников и учебных пособий. Далее рекомендуется перейти к анализу монографий и статей, рассматривающих отдельные аспекты проблем, изучаемых в рамках курса, а также официальных материалов и неопубликованных документов (научно-исследовательские работы, диссертации), в которых могут содержаться основные вопросы изучаемой проблемы.

Работу с источниками надо начинать с ознакомительного чтения, т.е. просмотреть текст, выделяя его структурные единицы. При ознакомительном чтении закладками отмечаются те страницы, которые требуют более внимательного изучения. В зависимости от результатов ознакомительного чтения выбирается дальнейший способ работы с источником. Если для разрешения поставленной задачи требуется изучение некоторых фрагментов текста, то используется метод выборочного чтения. Избранные фрагменты или весь текст (если он целиком имеет отношение к теме) требуют вдумчивого, неторопливого чтения с «мысленной проработкой» материала.

Такое чтение предполагает выделение:

- 1) главного в тексте;
- 2) основных аргументов;
- 3) выводов.

Особое внимание следует обратить на то, вытекает тезис из аргументов или нет. Необходимо также проанализировать, какие из утверждений автора носят проблематичный, гипотетический характер и уловить скрытые вопросы. Понятно, что умение таким образом работать с текстом приходит далеко не сразу. Наилучший способ научиться выделять главное в тексте, улавливать проблематичный характер утверждений, давать оценку авторской позиции – это сравнительное чтение, в ходе которого обучающийся знакомится с различными мнениями по одному и тому же вопросу, сравнивает весомость и доказательность аргументов сторон и делает вывод о наибольшей убедительности той или иной позиции.

Если в литературе встречаются разные точки зрения по тому или иному вопросу из-за сложности прошедших событий и правовых явлений, нельзя их отвергать, не разобравшись. При наличии расхождений между авторами необходимо найти рациональное зерно у каждого из них, что позволит глубже усвоить предмет изучения и более критично оценивать изучаемые вопросы. Знакомясь с особыми позициями авторов, нужно определять их схожие суждения, аргументы, выводы, а затем сравнивать их между собой и применять из них ту, которая более убедительна.

Следующим этапом работы с литературными источниками является создание конспектов, фиксирующих основные тезисы и аргументы. Можно делать записи на отдельных листах, которые потом легко систематизировать по отдельным темам изучаемого курса. Другой способ – это ведение тетрадей-конспектов. Здесь важно вспомнить, что конспекты пишутся на одной стороне листа, с полями и достаточным для исправления и ремарок межстрочным расстоянием (эти правила соблюдаются для удобства редактирования). Если в конспектах приводятся цитаты, то непременно должно быть дано указание на источник (автор, название, выходные данные, № страницы).

Впоследствии эта информация может быть использована при написании текста реферата или другого задания.

Таким образом, при работе с источниками и литературой важно уметь:

- сопоставлять, сравнивать, классифицировать, группировать, систематизировать информацию в соответствии с определенной учебной задачей;
- обобщать полученную информацию, оценивать прослушанное и прочитанное;
- фиксировать основное содержание сообщений; формулировать, устно и письменно, основную идею сообщения; составлять план, формулировать тезисы;
- готовить и презентовать развернутые сообщения типа доклада;
- работать в разных режимах (индивидуально, в паре, в группе), взаимодействуя друг с другом;
- пользоваться реферативными и справочными материалами;
- контролировать _____ свои действия и действия своих товарищей, объективно оценивать свои действия;
- обращаться за помощью, дополнительными разъяснениями к преподавателю, другим обучающимся.

Методические указания обучающимся для организации самостоятельной работы

Для углубления, расширения и детализирования полученных знаний обучающимся отводятся часы на самостоятельную работу. Самостоятельная работа предполагает более глубокое освоение учебной программы. Она формирует навыки исследовательской работы и ориентирует обучающихся на выработку умений применять теоретические навыки на практике.

Самостоятельную работу лучше всего планомерно осуществлять весь семестр, предусматривая при этом регулярное повторение пройденного материала. Это может быть конспектирование и работа с книгой, документами, первоисточниками; доработка и оформление записей по лекционному материалу; проработка материала по учебникам, учебным пособиям и другим источниками информации и др.

Самостоятельная работа обучающихся предполагает самостоятельную подготовку к занятиям (изучение лекционного материала, чтение рекомендуемой литературы, подготовка ответов на тестовые задания, решение задач, анализ деловых ситуаций, подготовка реферата (эссе) по основным проблемным вопросам изучаемой дисциплины),

подготовку к контрольной работе.

В рамках самостоятельной работы по дисциплине также осуществляется подготовка рефератов, эссе, докладов и выполнение контрольных работ.

Организация самостоятельной работы обучающихся предполагает выполнение аналитической работы, которая является одной из форм творческой работы обучающихся. Цель выполнения состоит в том, чтобы научить обучающихся связывать теорию с практикой, привить умение разрабатывать планы развития, рассчитывать различные показатели и строить на основе их анализа прогнозы, исследовать сложившуюся ситуацию и предлагать пути решения проблем. Элементы творчества являются обязательными при написании эссе и выполнению контрольной работы.

Самостоятельная работа обучающихся в части эссе, домашних заданий реализуется на соответствующих занятиях в виде докладов-презентаций продолжительностью 5-10 минут с последующим обсуждением – дискуссией и выставлением оценки по 100 бальной шкале. В дискуссионной форме проходит обсуждение докладов и презентаций. Вносятся необходимые коррективы и проводится подготовка к выступлениям на конференции или форуме и опубликованию научных статей. Стимулом для использования элементов научного поиска при изучении дисциплины является повышенный рейтинг при оценке отдельных видов самостоятельной работы.

Для привлечения обучающихся к самостоятельной творческой деятельности используются следующие формы и методы:

- элементы творчества являются обязательными при написании реферата по дисциплине
- авторы лучших работ рекомендуются для участия в ежегодно проводимой кафедрой научно-практической конференции и конкурсе на лучшую студенческую научную работу.

Методические рекомендации по подготовке реферата.

Реферат – первая ступень на пути освоения навыков проведения научно-исследовательской работы. Реферат является необходимым элементом самостоятельной работы обучающихся. Прежде чем проводить исследование, необходимо сориентироваться в проблеме и ознакомиться с опубликованными научными данными. Для этого и служит реферат, так как это работа с источниками информации по анализу, сравнению и обобщению данных, полученными другими исследователями по выбранной теме. Важно, что в процессе написания реферата формируется собственный взгляд на проблему. Реферат акцентирует внимание на новых сведениях и определяет целесообразность обращения к данной теме. Работа должна быть посвящена углубленному анализу одной из изучаемых тем, причем важно обратить

внимание на прикладной аспект выбранной тематики, то есть теоретический материал необходимо подкреплять экспериментальными данными, практическими ситуациями, примерами.

Для написания реферата необходимо использовать материал одного – трех учебников и монографий, двух – пяти периодических изданий (журналов, газет). В целом для подготовки реферата должно быть использовано не менее пяти литературных источников.

Содержание реферата ни в коем случае не должно воспроизводить или повторять содержание соответствующей лекции или глав учебника, а должно являться их продолжением и развитием. Выбирая тему реферата, исходите из своих личных научных интересов и потребностей, а также из реальных возможностей найти и изучить соответствующую литературу. Поощряются творчество в выборе темы реферата и самостоятельный поиск соответствующей литературы, при этом все же выбранная тема по содержанию не должна выходить за рамки учебного курса. Рефераты по иной тематике не засчитываются.

Структура реферата

Реферат содержит название, содержание, введение, основную часть, выводы, заключение и список использованных источников.

Название реферата располагается на первом (титальном) листе. В названии должна быть отражена суть рассматриваемой проблемы. В нем содержатся ключевые слова (наименования понятий, явлений), связанные с изучаемой проблемой, и указания на тематические рамки, которыми вы собираетесь ограничиться в работе.

Содержание помещается на второй странице реферата и отражает его структуру.

Введение начинается с третьей страницы и должно освещать следующие вопросы:

- актуальность выбранной проблемы с точки зрения современной науки;
- выявление проблемы, освещаемой в основной части реферата;
- определение цели и задач данной работы.

Цель реферата может заключаться в том, чтобы обобщить или сравнить различные подходы к рассмотрению проблемы, выявить наименее или наиболее изученные ее стороны, показать основной смысл исследовательского направления, наметить пути его дальнейшего развития. Задачи (их может быть несколько) отражают более детальное рассмотрение цели. В качестве задач могут выступать: анализ литературы по избранной теме, сравнение различных подходов к решению проблемы, исторический обзор, описание основных понятий исследования.

В основной части реферата излагается предмет, которому посвящена тема работы. Она должна быть построена связно, последовательно раскрывая основные вопросы, касающиеся предмета исследования. Материал основной части целесообразно разделить на три примерно равные по объему части, но при этом в плане желательно отразить внутреннюю структуру каждой части, т.е. выделить в пунктах плана подпункты. Эти части должны иметь названия, зафиксированные в «Содержании» с отметкой соответствующей страницы, с которой начинается данная часть материала. Материал должен быть изложен строго по плану. Желательно, чтобы конкретные примеры, иллюстрирующие теоретический материал, представляли российский опыт.

После определений, раскрытия научных теорий, приведения статистических данных, необходимо делать ссылки на первоисточники сразу по тексту, после приведения соответствующей информации.

Выводы завершают основную часть. В них кратко излагаются основные результаты работы по пунктам, соответствующим задачам исследования и отражается ваше мнение о результатах сравнения или обобщения позиций авторов. В выводах должно быть показано, что цель вашего исследования достигнута.

Список использованных источников. Поиск необходимой научной литературы является важнейшей частью выработки навыков самостоятельной научной работы обучающегося и базовой основой любого научного исследования. Для этого требуется умение поиска информации по темам, ключевым словам и фамилиям авторов в библиотеке.

Просматривая выбранную книгу, статью, монографию, автореферат диссертации, обратите внимание, на какие источники ссылается автор, возможно, их тоже стоит проанализировать.

Общие требования к языку и стилю реферата

Реферат является жанром, который относится к научному стилю. Для данного стиля характерна монологическая форма изложения, употребление специальной лексики (терминологии) и фразеологии.

Логика изложения материала предполагает использование сложных синтаксических конструкций, между которыми создается упорядоченная связь. Чаще всего для такой связи употребляются вводные слова и словосочетания.

1. Например, вводные конструкции, указывающие на связь мыслей:

во-первых, во-вторых, в-третьих, с одной стороны, с другой стороны, следовательно, таким образом, кроме того, итак... и др.

2. Вводные конструкции, указывающие на способы оформления мысли: иными словами, точнее, словом... и др.

3. Вводные слова, указывающие на источник сообщения: по мнению..., по сведениям..., по данным..., на наш взгляд... и др.

Стилевые черты, точность, научность, доказательность, исключают использование эмоциональной лексики. Стиль научного сообщения должен быть сухим, отстраненным, четким, по возможности без личностного отношения к излагаемому материалу.

Требование к соблюдению научного стиля касается и употребления множественного числа вместо единственного для оформления речи того, от лица кого ведется монолог:

Например:

Целью нашего исследования является...

Нами сформулированы следующие задачи...

Нам представляется более убедительной следующая точка зрения...

Оформляя свою работу, нужно помнить, что соответствие стилю научной работы, грамотное оформление, отсутствие речевых и грамматических ошибок, обязательное условие вашего успеха.

Правила оформления реферата

Рефераты должны быть выполнены на компьютере 14 шрифтом типа TimesNewRoman при полуторном межстрочном интервале. Выравнивание текста по ширине.

Каждая страница текста имеет поля: размер левого поля – 30 мм, правого – 10 мм, верхнего – 20 мм, нижнего – 20 мм. Абзацный отступ должен быть одинаковым и равен 1,25 (по линейке).

Титульный лист является первой страницей работы (номер на титульном листе не ставится) и заполняется по строго определенным правилам. На титульном листе последовательно, сверху вниз помещаются следующие реквизиты (жирным не выделяется):

- полное наименование учебного заведения;
- кафедра;
- специальность;
- название дисциплины;
- тема работы (слово «тема» не пишется, само название набирается заглавными буквами 14 шрифтом типа TimesNewRoman);
- сведения об исполнителе;
- местонахождение вуза (г. Южно-Сахалинск);
- год написания работы (слово «год» не пишется)

Нумерация страниц начинается с содержания, которое обозначается цифрой 2. Далее весь последующий объем работы, включая список использованных источников и приложения, нумеруется по порядку до последней страницы. Порядковый номер печатается снизу в правом углу.

Содержание отражает структуру работы и помещается после титульного листа. В содержании приводятся все разделы (главы) и подразделы (параграфы) работы, пронумерованные арабскими цифрами, и указываются страницы, с которых они начинаются.

Содержание, введение, каждую главу, заключение, список использованных источников, каждое приложение следует начинать с новой страницы. Параграфы продолжаются на текущей странице. Заголовки параграфов отделяются от основного текста пропуском строки. После заголовка на странице не должно быть менее трех строк текста, в противном случае надо начать текст вместе с заголовком на следующей странице. Все заголовки начинаются с заглавной буквы, точка в конце заголовка не ставится. Перенос слов в заголовках недопустим. Заголовки отделяются от основного текста пропуском строки. Заголовки не подчеркивать. Заголовок не должен быть последней строкой на странице.

Методические рекомендации по подготовке к сдаче зачета.

Подготовка к зачету способствует закреплению, углублению и обобщению знаний, получаемых, в процессе обучения, а также применению их к решению практических задач. Готовясь к зачету, обучающийся ликвидирует имеющиеся пробелы в знаниях, углубляет, систематизирует и упорядочивает свои знания. На зачете обучающийся демонстрирует то, что он приобрел в процессе изучения дисциплины.

В условиях применяемой в СахГУ балльно-рейтинговой системы подготовка к зачету включает в себя самостоятельную и аудиторную работу обучающегося в течение всего периода изучения дисциплины и непосредственную подготовку в дни, предшествующие зачету по разделам и темам дисциплины.

При подготовке к зачету обучающимся целесообразно использовать не только материалы лекций, а и рекомендованные преподавателем правовые акты, основную и дополнительную литературу.

УТВЕРЖДЕНО
Протокол заседания кафедры
№ _____ от _____

ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ
в рабочей программе дисциплины «_____» по
направлению подготовки _____

на 20 ____ /20 ____ учебный год

1. В _____ вносятся следующие изменения:

(элемент рабочей программы)

1.1.;

1.2.;

...

1.9.

2. В _____ вносятся следующие изменения:

(элемент рабочей программы)

2.1.;

2.2.;

...

2.9.

3. В _____ вносятся следующие изменения:

(элемент рабочей программы)

3.1.;

3.2.;

...

3.9.

Составитель
дата

подпись

расшифровка подписи

Зав. кафедрой

подпись

расшифровка подписи