



**Негосударственное образовательное частное учреждение высшего
образования «Высшая школа управления» (ЦКО)
(НОЧУ ВО «Высшая школа управления» (ЦКО))**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

«Лидерство в туризме»

Направление подготовки

43.03.02

«Туризм»

Направленность (профиль) подготовки

Технология и организация туроператорских и турагентских услуг

Квалификация выпускника

«Бакалавр»

Форма обучения

Очная, очно-заочная, заочная

Рабочая программа рассмотрена
на заседании кафедры
Кафедра таможенного дела,
внешнеэкономической деятельности и туризма
«28» августа 2024, протокол №1
Заведующий кафедрой к.э.н., проф.
М.В. Родченков

г. Москва, 2024

СОДЕРЖАНИЕ

Наименование раздела		Стр.
1.	Цели и задачи дисциплины	3
2.	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	3
3.	Место дисциплины в структуре образовательной программы	6
4.	Объем дисциплины	6
5.	Содержание дисциплины	6
6.	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся	18
7.	Оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся	33
8.	Литература	34
9.	Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	34
10.	Методические указания для обучающихся	35
11.	Методические рекомендации преподавателю по организации учебного процесса по дисциплине	36
12.	Перечень информационных технологий	38
13.	Материально-техническая база	39

Рабочая программа учебной дисциплины «Лидерство в туризме» по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, программа «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг». Рабочая программа учебной дисциплины «Лидерство в туризме» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.04.02 «Туризм», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.17 № 516.

Структура и содержание дисциплины

1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе

Цель изучения дисциплины – формирование у студентов системы знаний методов и принципов лидерства и управления изменениями в процессе хозяйственной деятельности предприятий туристического бизнеса, развитие способности к свободному оперированию основными категориями и понятиями лидерства и управлении изменениями, а также способности к анализу проблем управления изменениями на основе лидерской организационной парадигмы. Задачами данного курса является: изучение теоретических и методологических основ лидерства и управления организационными изменениями предприятий туризма; изучение особенностей формирования и развития лидерского управления в туристской индустрии в условиях непрерывных изменений; изучение форм и методов формирования лидерских позиций руководителя и проведения организационных изменений в организациях туристской индустрии; рассмотрение особенностей лидерства и проведения изменений применительно к отдельным функциональным блокам предприятий туризма; формирование навыков лидера и определения необходимости проведения организационных изменений, диагностики состояния организации, работы с сопротивлением персонала, командообразования, а также формирования стратегий и планов проведения организационных изменений как долгосрочного, так и краткосрочного характера.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Лидерство в туризме» входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений учебного плана, и относится к части дисциплин, формируемой участниками образовательных отношений, учебного плана, индекс дисциплины. Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются: знания базовых категорий, терминов и понятий в области управления персоналом; основных методов управления процессами формирования, изменения структуры и уровня подготовки, реализации потенциала персонала; умения использовать современные методы анализа в планировании работы с персоналом предприятия туристического бизнеса в целом, отдельных подразделений по видам деятельности в условиях меняющегося трудового законодательства; навыки поиска, систематизации и комплексного анализа необходимой информации для обеспечения процессов управления персоналом, эффективного использования и постоянного развития трудовых ресурсов в сфере туристического бизнеса. Содержание дисциплины является логическим продолжением содержания дисциплин: «Управление туризмом», «Маркетинг туристского предприятия», «Бизнес-планирование в туристической индустрии» и служит основой для освоения дисциплины «Антикризисное управление в индустрии гостеприимства», «Прогнозирование и планирование деятельности в туризме», «Инновационные технологии в туризме». Курс «Лидерство в туризме» является необходимой для освоения профессиональных компетенций по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, а также, самостоятельного занятия научно-исследовательской работой студента и написания выпускной квалификационной работы.

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов
ПК-1. Способен осуществлять стратегическое планирование, организацию и контроль деятельности в сфере туризма на различных уровнях управления	ПК-1.1. Проводит стратегический анализ, выявляет факторы успеха, экономически обосновывает корпоративные и функциональные стратегии развития предприятий сферы туризма ПК-1.2. Формирует концепцию и планирует реализацию конкурентной стратегии развития предприятий сферы туризма	знать: теоретические и методологические основы лидерства и управления организационными изменениями предприятий сферы туризма; формы и методы формирования лидерских позиций руководителя и проведения организационных изменений предприятий сферы туризма; уметь: использовать основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования деятельности организаций сферы туризма; определять подсистемы стратегического управления организационными изменениями предприятий сферы туризма; владеть: навыками формирования стратегий и планов проведения организационных изменений предприятий сферы туризма; навыками планирования реализации конкурентной стратегии развития предприятий сферы туризма
ПК-4. Способен оценивать эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработки и плана реализации стратегии развития предприятия сферы туризма	ПК-4.1. Проводит оценку эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы туризма ПК-4.2. Формировать план реализации стратегии туристского предприятия с использованием программноцелевого подхода	знать: основные принципы формирования и развития лидерского управления предприятиями сферы туризма; правила проведения оценки эффективности управленческих решений по разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы туризма; уметь: осуществлять управление деятельностью предприятий сферы туризма; осуществлять выбор методов оценки эффективности управленческих решений по

		стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы туризма; владеть: осуществлением эффективного взаимодействия с командой для достижения целей стратегического управления предприятий сферы туризма; навыками осуществлять контроль за реализацией стратегических управленческих решений на предприятиях сферы туризма
--	--	---

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов (зач. Ед)		
	Очная форма	Очно-заочная	Заочная форма
Общая учебная нагрузка (всего)	144 (4 зач. ед)	144 (4 зач. ед)	144 (4 зач. ед)
Обязательная контактная работа (всего)	48	28	6
Лекции	24	10	2
Семинарские занятия	-	-	-
Практические занятия	24	18	4
Лабораторные работы	-	-	-
Курсовая работа (курсовой проект)	-	-	-
Другие формы и методы организации образовательного процесса (расчетнографические работы, индивидуальные задания и т.п.) - -	-	-	-
Самостоятельная работа студента (всего)	96	116	138
Форма аттестации	экзамен	экзамен	экзамен

4.2. Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Лидерология – научно-прикладное направление.

Введение в учебную дисциплину: цель, задачи, предмет и основное содержание дисциплины, ее место и роль в системе подготовки магистра.

Основные понятия лидерологии: лидерство, власть, управление, менеджмент и руководство. Разновидности лидерства: лидерство в малой группе, политическое лидерство, лидерство в организации, управленческое лидерство, организационное лидерство.

Тема 2. Лидерство в туристической организации.

Лидерство и руководство туристической организацией управления. Управленческое лидерство. Концепция эффективности управленческого лидерства в туризме. Организационное лидерство. Организационная деятельность и руководство организационными изменениями туристского предприятия. Движущие силы и условия развития организационного лидера. Лидерство в команде туризма.

Тема 3. Проблема формирования личности лидера туристского предприятия Подходы к решению проблемы формирования личности лидера туристского предприятия. Концепции: «Кадрового резерва руководителей», «Планирование карьерой руководителей», «Психологического обеспечения профессиональной деятельности» в организации гостеприимства. Научные основы проектирования систем воспроизводства организационных качеств лидера туристского предприятия. Психологическое сопровождение развития личности успешного лидера организации. Задачи и методы психологического сопровождения развития личности успешного лидера организации.

Тема 4. Основы изменений в организации туристских предприятий. Изменения в организации туристских предприятий и подходы к ним. Причины и источники изменений туристских предприятий. Жизненный цикл и природа проблем. Этапы развития и кризисы роста по Л. Грейнеру. Особенности проведения изменений в организации туристских предприятий.

Тема 5. Сопротивление организационным изменениям туристских предприятий, его причины и методы преодоления.

Типичные ситуации сопротивления организационным изменениям в туристских предприятиях. Основные причины и формы проявления сопротивления в сфере туризма. Методы преодоления сопротивления персонала при реализации организационных изменений в туристских предприятиях.

Тема 6. Управление взаимоотношениями в условиях осуществления организационных изменений туристских предприятий.

Модель управления изменениями БКГ на примере туристских предприятий. Модель управления изменениями Л. Грейнера и ее особенности в туризме. Власть, контракты, роли, особенность в сфере туризма. Создание в коллективе туристского предприятия разделяемого видения будущего.

Тема 7. Построение эффективной команды в условиях организационных изменений туристских предприятий.

Понятие команды и группы, условия применения их в условиях изменений. Получение максимально возможного вклада от каждого члена команды. Типы поведения в команде и лидерство в условиях изменений. Четыре типа лидера изменений. Командные роли по Р. Белбину.

Тема 8. Лидер организационных изменений туристских предприятий. Особенности лидерского поведения в условиях организационных изменений. Типы 4-х лидеров менеджмента по И. Адизесу. Типы эффективного лидерства управленческих команд на различных этапах жизненного цикла организации. «Измерения» управленческой деятельности. Причины не результативного лидерства и методы его исправления.

4.3. Лекции

№ п/п	Название темы
1	Лидерология - научно-прикладное направление
2	Лидерство в туристической организации
3	Проблема формирования личности лидера туристского предприятия
4	Основы изменений в организации туристских предприятий
5	Сопротивление организационным изменениям туристских предприятий, его причины и методы преодоления
6	Управление взаимоотношениями в условиях осуществления организационных изменений туристских предприятий
7	Построение эффективной команды в условиях организационных изменений туристских предприятий
8	Лидер организационных изменений туристских предприятий

4.4. Практические (семинарские) занятия

1	Лидерология - научно-прикладное направление
2	Лидерство в туристической организации
3	Проблема формирования личности лидера туристского предприятия
4	Основы изменений в организации туристских предприятий
5	Сопротивление организационным изменениям туристских предприятий, его причины и методы преодоления
6	Управление взаимоотношениями в условиях осуществления организационных изменений туристских предприятий
7	Построение эффективной команды в условиях организационных изменений туристских предприятий
8	Лидер организационных изменений туристских предприятий

4.5. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Название темы	Вид СРС
1	Лидерология – научно прикладное предприятия	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов.
2	Лидерство в туристической организации.	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов
3	Лидерология - научноприкладное направление Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде	Лидерология - научноприкладное направление Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов. 12 16 2. Лидерство

выступлений, докладов. 12 18 5. Сопротивление организационным изменениям туристских предприятий, его причины и методы преодоления Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов. 12 18 6. Управление взаимоотношениями в условиях осуществления организационных изменений туристских предприятий Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов. 12 18 7. Построение эффективной команды в условиях организационных изменений туристских предприятий Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов. 12 18 8. Лидер организационных изменений туристских предприятий Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов.	в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов. 12 18 6. Управление взаимоотношениями в условиях осуществления организационных изменений туристских предприятий Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов. 12 18 7. Построение эффективной команды в условиях организационных изменений туристских предприятий Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов. 12 18 8. Лидер организационных изменений туристских предприятий Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов.
--	---

4.7. Курсовые работы/проекты по дисциплине «Лидерство и управление изменениями в туризме» не предполагаются учебным планом.

5. Образовательные технологии

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

традиционные объяснительно-иллюстративные технологии, которые обеспечивают доступность учебного материала для большинства студентов, системность, обработанность организационных форм и привычных методов, относительно малые затраты времени;

технологии проблемного обучения, направленные на развитие познавательной активности, творческой самостоятельности студентов и предполагающие последовательное и целенаправленное выдвижение перед студентом познавательных задач, разрешение которых позволяет студентам

активно усваивать знания (используются поисковые методы; постановка познавательных задач);

технологии развивающего обучения, позволяющие ориентировать учебный процесс на потенциальные возможности студентов, их реализацию и развитие; технологии концентрированного обучения, суть которых состоит в создании максимально близкой к естественным психологическим особенностям человеческого восприятия структуры учебного процесса и которые дают возможность глубокого и системного изучения содержания учебных дисциплин за счет объединения занятий в тематические блоки;

технологии модульного обучения, дающие возможность обеспечения гибкости процесса обучения, адаптации его к индивидуальным потребностям и особенностям обучающихся (применяются, как правило, при самостоятельном обучении студентов по индивидуальному учебному плану);

технологии дифференцированного обучения, обеспечивающие возможность создания оптимальных условий для развития интересов и способностей студентов, в том числе и студентов с особыми образовательными потребностями, что позволяет реализовать в культурно-образовательном пространстве университета идею создания равных возможностей для получения образования;

технологии активного (контекстного) обучения, с помощью которых осуществляется моделирование предметного, проблемного и социального содержания будущей профессиональной деятельности студентов (используются активные и интерактивные методы обучения) и т.д.

Максимальная эффективность педагогического процесса достигается путем конструирования оптимального комплекса педагогических технологий и (или) их элементов на личностно-ориентированной, деятельностной, диалогической основе и использования необходимых современных средств обучения.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

а) основная литература

1. Зуб, А.Т. Управление изменениями: Учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / А.Т. Зуб. – Люберцы: Юрайт, 2016. – 284 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453363>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-01749-0. – Текст: электронный.

2. Камынина Н.Н., Менеджмент и лидерство / Камынина Н.Н., Островская И.В., Пьяных А.В. – М.: ГЭОТАР–Медиа, 2018. – 528 с. – ISBN 978-5-9704-1325-8 – Текст : электронный // ЭБС «Консультант студента»: [сайт]. – URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970413258.html>.

3. Лидерство / Даниэл Гоулман – М. : Альпина Паблишер, 2016. – 224 с. – ISBN 978–5–9614–5583–0 – Текст : электронный // ЭБС «Консультант студента»: [сайт]. – URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785961455830.html> 4. Распопов, В.М. Управление изменениями: Учебное пособие / В.М. Распопов. – М.: Магистр, НИЦ Инфра–М, 2013. – 336 с.– ISBN 978-5-392-16687-9 – Текст: электронный // ЭБС «Консультант студента»: [сайт]. – URL:

<http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392166879.html>

б) дополнительная литература

1. Агамирова Е.В. Управление персоналом в туризме и гостиничноресторанном бизнесе. Практикум / Е.В. Агамирова. – М.: Дашков и Ко, 2017. – 180 с.

2. Зайцева, Н.А. Управление персоналом в гостиницах: Учебное пособие / Н.А. Зайцева. – М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2017. – 416 с. 11

3. Евтихов, О.В. Лидерский потенциал руководителя: специфика, содержание и возможности развития: монография / О.В. Евтихов. – Красноярск: СибЮИ МВД России, 2018. – 288 с.

4. Захарова Т.И. Организационное поведение: Учебно-методический комплекс. – М.: Изд. центр ЕАОИ. 2018. – 330 с

5. Шейн Э. Организационная культура и лидерство / Э.Шейн. Пер. с англ. под ред. В. А. Спивака. – СПб: Питер, 2018 – 336 с: ил. – (Серия «Теория и практика менеджмента»). 6. Управление изменениями: Учебное пособие / Под ред. Ивановой Т.Ю. – М.: КноРус, 2017. – 176 с.

7. Фламгольц, Э. Управление стратегическими изменениями: от теории к практике / Э. Фламгольц, И. Рэндл. – М.: Эксмо, 2016. – 320 с.

8. Шермет, М.А. Управление изменениями в гостеприимстве / М.А. Шермет. – М.: Дело АНХ, 2015. – 128 с.

в) методические рекомендации: 1. Методические указания к практическим занятиям по учебной дисциплине «Лидерство и управление изменениями в туризме» для магистрантов направления подготовки 43.04.02 «Туризм» / Ю.Н. Шабанова, канд. экон. наук, доцент.

2. Методические указания для выполнения контрольных работ по учебной дисциплине «Лидерство и управление изменениями в туризме» для магистрантов направления подготовки 43.04.02 «Туризм» (заочной формы обучения) / Ю.Н. Шабанова, канд. экон. наук, доцент.

г) интернет-ресурсы:

1. Научная электронная библиотека Elibrary – Режим доступа: URL: <http://elibrary.ru/> 2. Справочная правовая система «Консультант Плюс» – Режим доступа: URL: <https://www.consultant.ru/sys/>

3. Научная библиотека имени А. Н. Коняева – Режим доступа: URL: <http://biblio.dahluniver.ru/>

7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины
Освоение дисциплины «Лидерство и управление изменениями в туризме» предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам. Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.

Программное обеспечение:

Офисный пакет Libre Office 6.3.1 <https://www.libreoffice.org/>
<https://ru.wikipedia.org/wiki/Libre>

Office Операционная система UBUNTU 19.04 <https://ubuntu.com/>
<https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu> Браузер FirefoxMozilla

<http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx>

Браузер Опера <http://www.opera.com>

Почтовый клиент MozillaThunderbird <http://www.mozilla.org/ru/thunderbird>

Файл-менеджер FarManager <http://www.farmanager.com/download.php>

Архиватор 7Zip <http://www.7-zip.org/>

Графический редактор GIMP (GNU Image Manipulation Program)

<http://www.gimp.org/> http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8

<http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP>

Редактор PDF PDFCreator <http://www.pdfforge.org/pdfcreator>

Аудиоплеер VLC <http://www.videolan.org/vlc/>



**Оценочные средства по дисциплине
Лидерство в туризме**

Направление подготовки:
43.03.02 «Туризм»

Направленность (профиль) программы:
Технология и организация туристских услуг

Уровень высшего образования:
бакалавриат

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения учебной дисциплины.
2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания.
3. Типовые контрольные задания или иные материалы.
4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по учебной дисциплине.

Описание уровней сформированности и критериев оценивания компетенций на этапах их формирования в ходе изучения дисциплины

Код компетенции	Уровни сформированности компетенции	Критерии оценивания компетенции
ПК-1. Способен осуществлять стратегическое планирование, организацию и контроль деятельности в сфере туризма на различных уровнях управления	Пороговый	знать: теоретические и методологические основы лидерства и управления организационными изменениями предприятий сферы туризма; формы и методы формирования лидерских позиций руководителя и проведения организационных изменений предприятий сферы туризма
	Базовый	уметь: использовать основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования деятельности организаций сферы туризма; определять подсистемы стратегического управления организационным
	Высокий	владеть: навыками формирования стратегий и планов проведения организационных изменений предприятий сферы туризма; навыками планирования реализации конкурентной стратегии развития предприятий сферы туризма
ПК-4. Способен оценивать эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработки и плана реализации стратегии развития предприятия сферы туризма	Пороговый	знать: основные принципы формирования и развития лидерского управления предприятиями сферы туризма; правила проведения оценки организационным изменениям предприятий сферы туризма;
	Базовый	уметь: осуществлять управление деятельностью предприятий сферы туризма; осуществлять выбор методов оценки эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий сферы туризма
	Высокий	владеть:

		осуществлением эффективного взаимодействия с командой для достижения целей стратегического управления предприятий сферы туризма; навыками осуществлять контроль за организационными изменениями управленческих решений на предприятиях сферы туризма
--	--	--

1. Типовые тестовые задания

(пороговый уровень)

1. Лидерство в группе складывается из следующих компонентов:

- А) эмоционального, делового, информационного.
- В) трудового, неформального, эмоционального.
- С) формального, трудового, делового.

2. Деловое лидерство характерно для:

- А) формальных групп.
- В) неформальных групп.
- С) руководящих групп.

3. Эмоциональное лидерство характерно для:

- А) формальных групп.
- В) неформальных групп.
- С) руководящих групп.

4. Лидер, к которому все обращаются с вопросами, потому, что он эрудит, всё знает, может объяснить и помочь найти нужную информацию - это

- А) деловой лидер.
- В) информационный лидер.
- С) эмоциональный лидер.

5. Лидер, который отличается высокой компетентностью, умением лучше других решать организационные задачи - это

- А) деловой лидер.
- В) информационный лидер.
- С) эмоциональный лидер.

6. Лидер, который вызывает у людей доверие, излучает доброту, вселяет уверенность, снимает психологическую напряжённость, создаёт атмосферу психологического комфорта - это

- А) деловой лидер.
- В) информационный лидер.
- С) эмоциональный лидер.

7. Деловой лидер - это

- А) «руки» группы.
- В) «мозг» группы.
- С) «сердце» группы.

8. Эмоциональный лидер - это

- А) «руки» группы.
- В) «мозг» группы.

С) «сердце» группы.

9. Информационный лидер - это

А) «руки» группы.

В) «мозг» группы.

С) «сердце» группы.

10. Лидерство, которое способствует осуществлению целей организации – это

А) конструктивное лидерство.

В) деструктивное лидерство.

С) нейтральное лидерство.

Методические рекомендации:

При использовании формы текущего контроля «Тестирование» студентам могут предлагаться задания на электронных носителях.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «тестирование»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	85-100% правильных ответов
4	71-85% правильных ответов
3	61-70% правильных ответов
2	60% правильных ответов и ниже

2. Разноуровневые задачи и задания (базовый уровень)

Задача 1. Во время работы ваш подчиненный испортил дорогостоящее оборудование. Как вы его за это будете наказывать?

Задача 2. Рабочий грубо нарушил технику безопасности в гостинице, и только случайно никто не пострадал. Что вы ему скажете?

Задача 3. Ваш коллега не поставил своевременно постельное белье, и рабочие вашей гостиницы не смогли собрать привести в порядок номера к положенному по графику сроку. Что вы скажете своему коллеге?

Задача 4. Ваш коллега, пообещав высокую зарплату, забрал из вашего производственного отделения грамотного, исполнительного работника, очень нужного вашему коллективу. Ваша критика в адрес этого начальника цеха. Задача 5. Начальник кафе «Славянское» не выполнил своего обещания дать за своевременно сделанную работу дополнительную премию вам и коллективу, которым вы руководите. Что вы скажете?

Задача 6. В ресторане «Селена» уже который месяц не работает вентиляционная установка. Начальник цеха об этом знает, сам лично в присутствии рабочих обещал ее срочно отремонтировать, но так и не выполнил своего обещания. Как вы будете его критиковать?

3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

3.1 Текущий контроль успеваемости по учебной дисциплине и промежуточная аттестация осуществляются в соответствии с Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования: программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры и Положением о балльно-рейтинговой системе учета и оценки достижений обучающихся.

3.2. В соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе учета и оценки достижений обучающихся степень освоения компетенций оценивается по 100-балльной шкале, которая переводится в традиционную четырёхбалльную систему.

3.3. В ходе текущего контроля успеваемости при ответах на семинарских и практических занятиях, промежуточной аттестации в форме экзамена (зачет с оценкой) обучающиеся оцениваются по четырёхбалльной шкале: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»

- оценка «отлично» выставляется обучающимся, показавшим всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивших основную и дополнительную литературу, рекомендованную программой. Как правило, оценка «отлично» выставляется студентам, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.

- оценка «хорошо» выставляется обучающимся, показавшим полное знание учебно-программного материала, успешно выполняющим предусмотренные в программе задания, усвоившим основную литературу, рекомендованную в программе. Как правило, оценка «хорошо» выставляется студентам, продемонстрировавшим систематический характер знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.

- оценка «удовлетворительно» выставляется обучающимся, показавшим знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справившимся с выполнением заданий, предусмотренных программой, ориентирующимся в основной литературе, рекомендованной программой. Как правило, оценка «удовлетворительно»

выставляется студентам, допустившим погрешности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.

- оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающимся, имеющим пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившим принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей

дисциплине.

3.4. В ходе промежуточной аттестации в форме зачёта обучающиеся оцениваются «зачтено» или «не зачтено»:

- оценка «зачтено» выставляется обучающимся, показавшим знания основного учебно-программного материала, справившимся с выполнением заданий, предусмотренных программой, ориентирующимся в основной и дополнительной литературе, рекомендованной программой.
- оценка «не зачтено» выставляется обучающимся, имеющим пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившим принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий.

4. Практическое (прикладное) задание (заключительный уровень)

Задача 1. Решите ситуацию. Вы являетесь руководителем туристического комплекса «Луганск», оказанием услуг гостеприимства. Вам предстоит: рассмотреть и утвердить план развития номерного фонда на следующий год проконтролировать результаты деятельности подразделений подготовить ответные письма в адрес предприятий-партнеров изучить опыт работы наиболее прогрессивных предприятий вашей гостеприимства ЛНР.

Какие из перечисленных полномочий вы можете делегировать подчиненным в условиях дефицита времени и почему?

Задача 2. Решите ситуацию. Организационный отдел гостиницы «Донбасс» занимается обработкой информации. Большинство работников трудятся здесь по многу лет и привыкли обрабатывать информацию вручную. Увеличение объемов диктует необходимость автоматизации обработки данных с помощью компьютерных программ. Работницы предпенсионного возраста выступают против компьютеризации, готовы работать больше, но при этом придется увеличить штат. Молодежь стремится сесть за компьютеры, однако они плохо знают процесс обработки и без помощи опытных работниц им не обойтись. В роли руководителя предложите пути нейтрализации причин сопротивления инновациям.

5. Оценочные средства для промежуточной аттестации

(экзамен)

Перечень вопросов к экзамену (устному)

1. Классические теории лидерства
2. Понятие и сущность лидерства в туристских предприятиях
3. Личностная теория лидерства
4. Теория лидерских качеств
5. Современные теории лидерства
6. Поведенческая теория лидерства
7. Ситуационная теория лидерства
8. Стили лидерства в туристских предприятиях
9. Компоненты лидерства в туристских предприятиях
10. Типы лидеров туристских предприятий
11. Классификация лидеров туристских предприятий

12. Различия между лидером и руководителем в туристских предприятиях
13. Тайм-менеджмент: сущность и содержание
14. Стресс-менеджмент в туристских предприятиях
15. Процессы тайм-менеджмента в туристских предприятиях
16. Планирование рабочего времени в туристских предприятиях
17. Методы упорядочивания плана рабочего времени
18. Управление конфликтами в туристских предприятиях
19. Типы конфликтов в туристских предприятиях
20. Причины и факторы конфликтов в туристских предприятиях
21. Методы модерации в групповой работе
22. Характеристики модерации в групповой работе
23. Этапы процесса модерации групповой работы
24. Приёмы групповой работы в туристских предприятиях
25. Основные техники модерации в туристских предприятиях
26. Техники достижения успеха туристских предприятий
27. Признаки команды. Варианты работы в группах и командах
28. Действия, необходимые для построения команды в туристских предприятиях. Техники влияния противостояния
29. Концепция атрибутивного лидерства
30. Концепция харизматического лидерства
31. Концепция преобразующего (реформаторского) лидерства
32. Организационные изменения: понятие, уровни, виды
33. Факторы, вызывающие необходимость организационных изменений в туристских предприятиях
34. Принципы управления организационными изменениями туристских предприятий
35. Процесс организационных изменений: понятие, содержание основных этапов
36. Модели организационных изменений туристских предприятий
37. Типы ролей в процессе организационных изменений туристских предприятий
38. Команда по управлению организационными изменениями
39. Требования к менеджерам по управлению организационными изменениями туристских предприятий
40. Матрица распределения ответственности в команде по управлению организационными изменениями туристских предприятий
41. Понятие и виды рисков в проекте организационных изменений туристских предприятий
42. Информационные технологии используемые при проведении организационных изменений
43. Сопротивление изменениям: понятие, уровни, виды, формы проявления, причины возникновения
44. Содержание и отличие логического, психологического, социологического сопротивления изменениям
45. Методы преодоления сопротивления изменениям туристских предприятий
46. Оценка силы влияния на сопротивление изменениям туристских

предприятий

47. Разработка механизма преодоления сопротивления изменениям

48. Разработка плана приверженцев организационным изменениям в туристских предприятиях

49. Характеристика основных стратегий проведения организационных изменений туристских предприятий

50. Характеристика факторов выбора стратегий проведения организационных изменений туристских предприятий

51. Революционные и эволюционные стратегии проведения организационных изменений

52. Оценка необходимости организационных изменений и готовности организации к изменениям в туристских предприятиях

53. Оценка восприимчивости организации к организационным изменениям в туристских предприятиях

54. Содержание работ на этапе диагностики в процессе организационных изменений туристских предприятий

55. Организация и содержание работ по мониторингу и контролю проекта организационных изменений туристских предприятий

56. Оценка результативности организационных изменений туристских предприятий

57. Характеристика основных методов проведения организационных изменений в туристских предприятиях

58. Управление взаимоотношениями в условиях осуществления организационных изменений туристских предприятий

6. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по учебной дисциплине.

Процедура оценивания результатов обучения по учебной дисциплине осуществляется на основе балльно-рейтинговой системы, в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценки достижений обучающихся, а также Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся, утвержденными приказом ректора.

4.1 Первый этап: Проведение текущего контроля успеваемости по дисциплине

Проведение текущего контроля успеваемости по дисциплине осуществляется в ходе контактной работы с преподавателем в рамках аудиторных занятий и в ходе самостоятельной работы студента.

Текущий контроль в ходе контактной работы осуществляется по следующим видам:

1) Вид контроля: проверка сформированности компетенций в ходе самостоятельной работы обучающихся; текущий опрос, проводимый во время аудиторных (семинарских/практических/лабораторных) занятий; оценивание подготовленных докладов, сообщений, презентаций, домашних заданий.

Порядок проведения: в ходе подготовки к занятиям оценивается выполнение задания, рекомендованного к самостоятельной работе обучающихся, путем выборочной проверки.

Фиксируются результаты работы студентов в ходе проведения семинарских и практических занятий (активность, полнота ответов, способность поддерживать дискуссию, профессиональный язык и др.).

В ходе отдельных занятий обеспечивается проведение письменных опросов по тематике прошедших занятий. В ходе выполнения заданий обучающийся должен в меру имеющихся знаний, умений, навыков, сформированности компетенции дать развернутые ответы на поставленные в задании открытые вопросы и ответить на вопросы закрытого типа в установленное преподавателем время. Продолжительность проведения процедуры определяется преподавателем самостоятельно, исходя из сложности индивидуальных заданий, количества вопросов, объема оцениваемого учебного материала.

Задания по подготовке докладов, сообщений, презентаций, домашних заданий выдаются заранее при подготовке к семинарским и практическим занятиям; подготовленные работы оцениваются с фиксацией в журнале учета посещаемости и успеваемости обучающихся.

2) Вид контроля: Контроль с использованием тестовых оценочных заданий по итогам освоения модулей дисциплины (Рубежный контроль (РК)).

Порядок проведения: До начала проведения процедуры преподавателем подготавливаются необходимые оценочные материалы для оценки знаний, умений, навыков.

Оценка знаний, умений и навыков, характеризующих сформированность компетенций, осуществляется с помощью тестовых оценочных заданий (ТОЗ).

ТОЗ включают в себя три группы заданий.

Задания А (тесты закрытой формы) – задания с выбором правильного ответа. Эти задания представляются в трех вариантах:

- задания, которые имеют один правильный и остальные неправильные (задания с выбором одного правильного ответа);
- задания с выбором нескольких правильных ответов.

Задания В (тесты открытой формы) – задания без готового ответа. Эти задания также представляются в трех вариантах:

- задания в открытой форме, когда испытуемому во время тестирования ответ необходимо вписать самому, в отведенном для этого месте;
- задания, где элементам одного множества требуется поставить в соответствие элементы другого множества (задания на установление соответствия);
- задания на установление правильной последовательности вычислений, действий, операций, терминов в определениях понятий (задания на установление правильной последовательности).

Задания С – кейс-задания или практические задачи. Эти задания представлены в двух вариантах (также возможно их сочетание):

- расчетные задания содержат краткое и точное изложение ситуации с конкретными цифрами и данными. Для такого типа заданий существует определенное количество (или один) правильных ответов. Задания предназначены для оценки умения студента использовать в конкретной ситуации формулы, закономерности, технологии в определенной области знаний;
- логико-аналитические задания, которые представляют собой материал с большим количеством данных и предназначены для оценки логики мышления, умения анализировать представленные ситуации и направлены на формирование навыков профессиональной деятельности (в профессиональной области). Такие задания предполагают формулирование подвопросов, которые предусматривают выбор из нескольких вариантов ответов (по типу заданий А и В). Общее количество подвопросов к каждому такому заданию равно пяти.

Внеаудиторная контактная работа преподавателя с обучающимся осуществляется в ходе выполнения рейтинговой работы и контроля со стороны преподавателя за самостоятельной работой студента. Текущий контроль в ходе самостоятельной работы осуществляется в следующем виде:

3) Вид контроля: Подготовка курсовой (рейтинговой) работы (при наличии в учебном плане).

Контролируемые компетенции:

Технология проведения: За каждым обучающимся, принимающим участие в процедуре преподавателем закрепляется тема курсовой (рейтинговой) работы. После получения задания и в процессе его подготовки обучающийся должен в меру имеющихся знаний, умений, навыков, сформированности компетенции дать развернутое раскрытие темы, выполнить расчетное или иное задание.

4.2 Второй этап: Проведение промежуточной аттестации по учебной дисциплине.

В соответствии с базовым учебным планом по учебной дисциплине предусмотрена подготовка и сдача экзамена или (и) зачета.

Порядок проведения промежуточной аттестации регламентируется Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации, утвержденным приказом ректора Университета.