



Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого»
МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ

ГУМАНИТАРНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

Учебно-методическая документация

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
ПО ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ**

**ПМ.04 УПРАВЛЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫМ ПОДРАЗДЕЛЕНИЕМ
ОРГАНИЗАЦИИ**

**МДК 04.01 УПРАВЛЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ ФУНКЦИОНАЛЬНОГО
ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ**

Специальность:

43.02.10 Туризм

Квалификация выпускника: специалист по туризму
(углублённая подготовка)

Разработчик:

Петрова Татьяна Павловна, преподаватель.

Методические рекомендации по практическим занятиям приняты на заседании предметной (цикловой) комиссии профессионального цикла (экономическое направление) колледжа

протокол № 3 от 23.11.2015

Председатель предметной (цикловой) комиссии Э.В. / Чупина Э.В.

Содержание

Пояснительная записка.....	4
Тематический план.....	7
Содержание практических занятий	
Практическое занятие № 1.....	12
Практическое занятие № 2.....	14
Практическое занятие № 3.....	15
Практическое занятие № 4.....	16
Практическое занятие № 5.....	17
Практическое занятие № 6.....	18
Практическое занятие № 7.....	20
Практическое занятие № 8.....	21
Практическое занятие № 9.....	22
Практическое занятие № 10.....	23
Практическое занятие № 11.....	26
Практическое занятие № 12.....	27
Практическое занятие № 13.....	28
Практическое занятие № 14.....	30
Практическое занятие № 15.....	32
Практическое занятие № 16.....	33
Практическое занятие № 17.....	37
Информационное обеспечение обучения.....	41
Лист регистрации изменений.....	43

Пояснительная записка

Методические рекомендации по практическим занятиям, являющиеся частью учебно-методического комплекса по МДК 04.01 Управление деятельностью функционального подразделения, составлены в соответствии с:

1 Федеральным государственным образовательным стандартом по специальности СПО 43.02.10 Туризм;

2 Рабочей программой модуля ПМ.04 Управление профессиональным подразделением ;

3 Положением о планировании, организации и проведении практических занятий студентов, осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования в колледжах НовГУ.

Методические рекомендации включают 17 практических занятия, предусмотренные рабочей программой профессионального модуля в объёме 36 часов.

В результате выполнения практических заданий обучающийся должен:

иметь практический опыт:

- сбора информации о деятельности организации и отдельных ее подразделений; составления плана работы подразделения;
- проведения инструктажа работников; контроля качества работы персонала;
- составления отчетно-плановой документации о деятельности подразделения;
- проведения презентаций; расчета основных финансовых показателей деятельности организации (подразделения);

уметь:

- собирать информацию о работе организации и отдельных ее подразделений;
- использовать различные методы принятия решений; составлять план работы подразделения;
- организовывать и проводить деловые совещания, собрания, круглые столы, рабочие группы;
- работать в команде и осуществлять лидерские функции; осуществлять эффективное общение;
- проводить инструктаж работников, контролировать качество работы персонала;
- контролировать технические и санитарные условия в офисе;
- управлять конфликтами; работать и организовывать работу с офисной техникой;
- пользоваться стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства;
- оформлять отчетно-плановую документацию по работе подразделения;
- проводить презентации; рассчитывать основные финансовые показатели работы организации (подразделения) (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности организации, порог рентабельности);
- собирать информацию о качестве работы подразделения;
- оценивать и анализировать качество работы подразделения;
- разрабатывать меры по повышению эффективности работы подразделения;
- внедрять инновационные методы работы;

знать:

- значение планирования как функции управления;
- методику сбора информации о работе организации и отдельных ее подразделений;

- виды планирования и приемы эффективного планирования;
- эффективные методы принятия решений; основы организации туристской деятельности;
- стандарты качества в туризме; правила организации делопроизводства и работы с офисной техникой;
- приемы эффективного общения, мотивации персонала и работы с конфликтами;
- методики эффективной организации деловых встреч и совещаний;
- принципы эффективного контроля;
- Трудовой кодекс Российской Федерации;
- организацию отчетности в туризме;
- основные финансовые показатели деятельности организации и методику их расчета;
- методику проведения презентаций; основные показатели качества работы подразделения;
- методы по сбору информации о качестве работы подразделения;
- методы совершенствования работы подразделения;
- инновации в сфере управления организациями туристской индустрии.

Критерии оценки

Требования к докладам

Доклад оценивается по параметрам: содержание (научность, доказательства, конкретные примеры из жизни, иллюстрации); оформление в соответствии со стандартом (92_СТО 1.701-2010); Культура речи докладчика.

Оценка «5»: работа выполнена в полном объеме, выдержаны все требования к содержанию, оформлению. Докладчик грамотно изложил доклад, ответил на все вопросы, связанные с его работой.

Оценка «4»: работа выполнена в полном объеме, не выдержан 1 из требований к содержанию, есть небольшие замечания к оформлению.

Докладчик грамотно изложил доклад, ответил на все вопросы, связанные с его работой.

Оценка «3»: работа выполнена не в полном объеме, но тема раскрыта и выдержана половина требований к содержанию, есть замечания к оформлению.

Докладчик с затруднениями изложил доклад и ответил на вопросы, связанные с его работой.

Оценка «2»: доклад не выполнен, или работа выполнена не в полном объеме, тема не раскрыта, не выдержаны требования к оформлению, или докладчик отказался от защиты доклада.

Требования к письменным работам, конспекту

Оценка «5» - задание выполнено без ошибок; Ответы конкретные и лаконичные; Работа написана аккуратно, без помарок, разборчивым почерком.

Оценка «4» - ответы конкретные, но могут содержать незначительные неточности; Работа написана аккуратно, без помарок, разборчивым почерком.

Оценка «3» - не выполнено до конца одно из заданий; Ответы содержат некоторые неточности; Работа выполнена небрежно.

Оценка «2» - допущены принципиальные ошибки; Вопросы раскрыты поверхностно или нераскрыты; Работа оформлена небрежно.

Требования к решению задач

Оценка «5»- задача решена верно, оформлена эстетично, ответ обоснован; даны исчерпывающие и обоснованные ответы на вопросы.

Оценка «4»- задача решена верно, есть незначительные неточности; оформлена эстетично, ответ обоснован; даны исчерпывающие ответы на вопросы.

Оценка «3»- задача решена, есть ошибки; есть замечания по оформлению, ответ недостаточно обоснован; ответы на вопросы даны, но нет обоснования.

Оценка «2»- работа не выполнена или выполнена неверно

Тематический план и содержание профессионального модуля
ПМ.04 Управление профессиональным подразделением ;

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
МДК04.01 Управление деятельностью функционального подразделения		158	1-3
Введение	Предмет курса. Место знаний по ПМ «Управление функциональным подразделением организации» в процессе освоения основной образовательной программы.	2	1
Раздел 1 Теоретические и правовые аспекты управления функциональным подразделением организации			
Тема 1.1 История развития управления	Содержание учебного материала		1
	Возникновение управления. Исторический аспект развития управления. Развитие научного управления. Этапы развития управленческой мысли. Ф.У Тейлор – основоположник теории управления. Основные черты научной организации труда и принципы управления Ф. Тейлора. Рационализация производства и труда. Школа научного управления. Административная (классическая) школа управления. Принципы и функции управления А. Файоля. Принципы построения формальной организации Л. Урвика. Основные принципы построения и идеальной организации по М. Веберу. Школа человеческих отношений. Концепция управления с позиций психологии и человеческих отношений. Методы исследования поведения человека в производственном коллективе К. Аджириса, Р. Лайкерта, Д. МакГрегора, Ф Герцберга. Школа науки управления или количественных методов. Развитие современных количественных методов обоснования решений путем внедрения в науку управления аппарата точных наук и компьютеров	2	

Тема 1.2 Современные подходы к управлению	Содержание учебного материала		1
	Понятие процесса, процесса управления. Функции управления: планирование, организация, мотивация и контроль. Понятие системы. Организация как открытая система. Открытые и закрытые системы. Подсистемы. Модель организации как открытой системы. Понятие ситуации. Методология ситуационного подхода к менеджменту	2	
Тема 1.3 Нормативно-правовое обеспечение управленческой деятельности	Содержание учебного материала		1-3
	Права, обязанности и ответственность руководителя. Формы контроля за деятельностью руководителя. Стимулирование деятельности руководителей	2	
	Практическая работа №1 Семинар по теме	2	
Тема 1.4 Организационные структуры управления	Содержание учебного материала		1-3
	Понятие структуры, организации, организационной структуры. Структура управления производством. Звенья управления. Ступени управления. Структура аппарата управления. Организационная структура предприятия. Требования к построению рациональной структуры аппарата управления: оперативность, надежность, экономичность, оптимальность. Факторы, определяющие организационную структуру управления. Бюрократические и адаптивные структуры управления, их характеристика. Типы организационных структур управления: линейная, функциональная, линейно-функциональная (штабная), дивизиональная, матричная	2	
	Практическое занятие №2 «Организационные структуры управления»	4	
	Самостоятельная работа №1 Разработать схему организационной структуры турфирмы	6	
Тема 1.5 Система методов управления	Содержание учебного материала		1-3
	Понятие экономических методов управления. Экономические рычаги и инструменты, особенности их использования. Коммерческий расчет. Внутрифирменный расчет. Основное отличие этих видов расчета. Единая система хозяйственного расчета. Понятие, сущность и содержание	4	

	административных методов управления. Характерная черта и классификация административных методов управления. Подразделение административных методов управления на группы по источникам и направлениям воздействия: организационно-стабилизирующие, распределительные и Подразделение административных методов управления на группы по источникам и направлениям воздействия: организационно-стабилизирующие, распределительные и дисциплинарные, их характеристика. Социально-психологические методы управления. Методы сбора социальной информации: интервьюирование, анкетирование, анализ документов, социальный эксперимент, наблюдения и самонаблюдения. Психологические методы управления		
	Практическое занятие №3 «Методы управления»	4	
	Самостоятельная работа №2 Разработать свою эффективную систему методов управления турфирмой	6	
Раздел2 Психологические аспекты управления			
Тема 2.1 Власть и влияние руководителя	Содержание учебного материала		1,2
	Понятие власти и влияния. Определение власти как организационного процесса. Источник и отношения власти. Баланс власти руководителей и подчиненных. Классификация и типология власти. Законная власть. Эталонная власть. Экспертная власть. Власть, основанная на принуждении. Власть, основанная на вознаграждении. Информационная власть. Ресурсная власть	4	
	Самостоятельная работа № 3	6	
Тема 2.2 Профессиональная этика руководителя	Содержание учебного материала		1-3
	Понятие профессиональной этики. Стили общения руководителя и подчиненных. Роль руководителя в системе управления. Стили руководства. Авторитет руководителя.	2	
	Практическое занятие №4 «Деловой этикет	4	

	Самостоятельная работа № 4 Разработайте собственный регламент работы на какой-либо период (неделю, месяц, год)	6	
Тема 2.3. Основы психологии личности, малых групп и коллективов	Содержание учебного материала		1-3
	Трудовой коллектив, личность, индивидуальность. Основные типы темпераментов личности. Формирование трудового коллектива. Морально-психологический климат коллектива. Конфликтные ситуации и пути их разрешения.	4	
	Практическое занятие № 5 «Морально-психологический климат коллектива»	4	
	Самостоятельная работа № 5 Проработать психологические тесты «Не слишком ли Вы агрессивны?», Тип темперамента.	4	
Тема 2.4 Система оценки деловых и личностных качеств персонала	Содержание учебного материала		1-3
	Оценка качеств и результативности труда персонала управления. Управление деловой карьерой персонала. Вступление в должность.	2	
	Практическое занятие №6 «Оценка психологических качеств личности»	4	
	Самостоятельная работа № 6 Разработать мероприятия, которые, на ваш взгляд улучшат настроение работающих в коллективе сотрудников	8	
Раздел 3 Функции управления в туризме			
Тема 3.1. Функция планирования	Содержание учебного материала		1-3
	Значение планирования как функции управления. Методика сбора информации о работе организации и отдельных ее подразделений. Виды планирования и приемы эффективного планирования. Этапы планирования деятельности.	4	
	Практическое занятие №7 «Основные функции управления»	4	
	Самостоятельная работа №7 Подготовить сообщения по темам «Планирование в сфере туризма», «Основные функции управления фирмой»	8	
Тема 3.2. Организационная функция	Содержание учебного материала		1,3
	Понятие и сущность организации как управленческой функции. Этапы функции организации. Организационная структура организации. Делегирование полномочий как часть функции организации	2	
	Практическое занятие № 8 Семинар по теме	4	

Тема3.3. Мотивация и координация как функции управления	Содержание учебного материала		1,3
	Теоретические аспекты мотивации как функции управления Понятие мотивации в системе управления Мотивационный процесс. Основные стадии снижения мотивации. Теории содержания мотивации. Теория иерархии потребностей А. Маслоу Теория ERG К. Альдерфера. Теория приобретенных потребностей Мак Клеllandа Теория двух факторов Ф. Герцберга Теории процесса мотивации. Теория ожидания. Теория постановки целей. Теория равенства	4	
	Практическое занятие №9 «Мотивация и потребности»	4	
Тема 3.4 Функция контроля	Содержание учебного материала		1-3
	Понятие и сущность контроля в менеджменте. Этапы контроля. Виды контроля. Управление по отклонениям. Повышение роли функции контроля в управлении фирмами.	4	
	Практическое занятие №10 «Контроль и его виды»	2	
	Самостоятельная работа № 8 Подготовить сообщение на тему «Повышение роли функции контроля в управлении фирмами», «Место и значение контроля в управлении турфирмой»	8	
Тема3.5 Функция регулирования	Содержание учебного материала		1,3
	Регулирование в системе менеджмента. Координация и регулирование. Регулирование и контроль в системе менеджмента.	2	
	Практическое занятие №11 «Регулирование конфликтов»	4	
Тема 3.6	Содержание учебного материала		1.3

Эффективность управления	Понятие эффективности, эффекты. Косвенные методы измерения эффективности управленческого труда. Критерий оценки управленческого труда - эффективность управленческого труда. Сущность и содержание критерия оценки эффективности труда. способы и показатели оценки эффективности труда. Методы расчета и основные показатели экономической эффективности управленческого труда. Методы расчета и основные показатели эффективности системы управления. Методика определения экономической эффективности от внедрения мероприятий по совершенствованию управления	2	
	Практическое занятие №12 Семинар по теме	2	
Тема 3.7 Управленческие решения в сфере туризма	Содержание учебного материала		1-3
	Понятие «решение», проблема, решение проблем. Виды управленческих решений. Методы принятия управленческих решений: единоличные, коллегиальные, коллективные. Механизм управления проблемами организации. Управление процессом, решение проблем: предвидение проблем, выявление проблем, диагностика, систематизация и классификация проблем, выработка альтернативных решений, реализация принятых решений, контроль над реализацией решений. Процесс принятия решений, подготовка решений, принятие решения, реализация решения. Эффективные методы принятия решений; основы организации туристской деятельности.	2	
	Практическое занятие №13 «Процесс принятия решений»	2	
	Самостоятельная работа № 9 Проработать тест «Решительны ли Вы?»	5	
Тема 3.7 Коммуникации в системе управления. Информация в управленческой деятельности	Содержание учебного материала		1-3
	Понятие коммуникации. Межличностные коммуникации: формальные и официальные, неформальные. Формальные коммуникации: вертикальные, горизонтальные. Вертикальные коммуникации: восходящие, нисходящие. Межличностные коммуникации: вербальные (словесные), невербальные. Коммуникационные барьеры: микробарьеры, макробарьеры	2	
	Практическое занятие №14 «Коммуникативность и управленческое общение»	2	
Раздел 4 Специфика организации и управления в сфере туризма			
Тема 4.1 Стратегическое	Содержание учебного материала		1-3

управление деятельности предприятия сферы сервиса и туризма	Понятие стратегии, стратегического управления. Миссия, цели организации. Особенности миссии. Тактика, ее характеристики. Контроль за выполнением стратегического плана. Основные этапы процесса стратегического планирования: выработка целей, планирование действий, проверка, оценка работы, корректирующие меры. Оценка стратегии: количественные и качественные. SWOT – анализ: содержание, порядок проведения, область применения	2	
	Практическое занятие №15 Семинар по теме	2	
Тема 4.2 Органы управления в туризме	Содержание учебного материала		1-3
	Модели государственного управления туризмом. Основные функции государственных органов в сфере туризма. Национальные туристские администрации. Значение национальных туристских администраций.	2	
	Практическое занятие №16 «Структура органов управления в сфере туризма в РФ»	2	
Тема 4.3 Основные факторы успешного управления турфирмой	Содержание учебного материала		1-3
	Эффективная политика управления турфирмой. Организационные структуры управления турфирмой. Поиски построения эффективного управления турфирмой.	2	
	Практическое занятие №17 Семинар по теме	2	
Тема 4.4 Управление персоналом турфирмы	Содержание учебного материала		1-3
	Изучение и оценка персонала. Отбор и прием персонала. Работа с новыми членами коллектива. Обучение кадров и его эффективность. Управление деловой карьерой персонала. Должностные инструкции сотрудников.	2	
	Практическое занятие №18 «Управление персоналом»	2	
Тема 4.5 Управление	Содержание учебного материала		1-3

качеством турпродукта	Влияние качества продукции и услуг на основные сферы деятельности государства. Актуальность проблемы качества для туристических организаций. Основные понятия и определения в области управления качеством. Различные подходы к содержанию понятия «качество». Классификация услуг и организаций. Особенности туристских услуг как объекта управления качеством. Туристский продукт и его структура. Система обслуживания туристов. Модель восприятия потребителем качества услуги. Представление услуги в виде процесса. Показатели оценки и характеристики качества услуг, обслуживания, организаций	2	
	Практическое занятие №19 Семинар по теме	2	
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы при изучении раздела 1 ПМ. Изучение единого Федерального реестра туроператоров. Мониторинг предложений туроператоров. Анализ ситуаций, связанных с некачественным предоставлением услуг. Изучение основ делового этикета сотрудников туристической фирмы. Сбор и анализ информации в информационных источниках, таких как каталоги, ценовые предложения. Изучение инструктажа по эпидемиологической безопасности туристов. Сбор документов на оформление визы. Оформление рабочего места менеджера турфирмы. Закрепление навыков делового общения посредством деловых игр. Разбор и анализ ситуаций, связанных некачественным предоставлением туристских услуг.			

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

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

Содержание практических занятий

Раздел 1 Теоретические и правовые аспекты управления функциональным подразделением организации

Тема 1.3 Нормативно-правовое обеспечение управленческой деятельности

Практическое занятие №1

Семинар по теме «контроль за деятельностью организации»(2 часа)

Цель практического занятия: закрепить теоретические знания, полученные при изучении темы, выработка умения использовать теоретические знания, ориентироваться на теоретические аспекты управления функциональным подразделением в организации.

В результате изучения темы обучающийся должен:

знать:

- Права и обязанности руководителя туристического предприятия
- . Формы контроля за деятельностью руководителя.
- Стимулирование деятельности руководителей

Уметь:

- Выделять права и обязанности руководителей
- Уметь проводить само контроль по управлению на предприятии
- Регулировать деятельность руководителя в зависимости от ситуаций

Перечень необходимых средств обучения: тетрадь, калькулятор.

Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических занятий: Права, обязанности и ответственность руководителя. Формы контроля за деятельностью руководителя. Стимулирование деятельности руководителей

Рекомендации по выполнению заданий: задания выполняются письменно в рабочей тетради.

Содержание заданий:

Вопросы, вынесенные для обсуждения на семинаре:

- 1 Права, обязанности и ответственность руководителя
2. Формы контроля за деятельностью руководителя.
3. Стимулирование деятельности руководителей

Требования к результатам работы: устный ответ на семинаре.

Форма контроля: индивидуальная.

Критерии оценки: см. пояснительную записку.

Список рекомендуемой литературы:

1. Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. – М.: КНОРУС, 2008. – 288 с.1. Кнышова Е.Н. Маркетинг туризма. – М.: ФОРУМ; ИНФРА-М, 2010. – 352 с.

2. Здоров А.Б. Экономика туризма: Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2007.

3. www.turprofi.ru Портал для турагента

4. www.tourdom.ru Профессиональный туристический портал

5. www.tonkosti.ru Электронная туристическая энциклопедия

6. www.russiatourism.ru Официальный сайт Федерального агентства по туризму

Минспорттуризма России

Раздел 1 Теоретические и правовые аспекты управления функциональным подразделением организации.

Тема 1.4 организация структуры управления.

Практическое занятие №2

Организационные структуры управления. (4 часа)

Цель практического занятия: закрепить теоретические знания, полученные при изучении темы, изучить правовые аспекты с элементами организационных моментов в структуре управления.

В результате изучения темы обучающийся должен:
знать:

- Понятие структуры, организации, организационной структуры
- Ступени управления.
- Организационную структуру предприятия.
- Звенья управления

уметь:

- отбирать материал по предложенной теме;
- составлять управления организации на конкретном предприятии
- ориентироваться в данной теме
- **Перечень необходимых средств обучения:** тетрадь, карта города.

Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических занятий:

1. Составление структуры управления производством..
2. Выделение структуры аппарата управления.
3. Перечислить требования к построению рациональной структуры аппарата управления: с элементами оперативности, надежности, экономичности, оптимальности.
4. Сопоставить факторы, определяющие организационную структуру управления.
5. Найти пример бюрократические и адаптивные структуры управления, и ее характеристику
6. Выделить на конкретном примере типы организационных структур управления: линейную, функциональную, линейно-функциональную(штабная), дивизиональную, матричную

Рекомендации по выполнению заданий: задания в рабочей тетради

Содержание заданий:

Составить модель управления туристической фирмы.

Выделив типы организационных структур линейную, функциональную, линейно-функциональную(штабная), дивизиональную, матричную .:

Требования к результатам работы: письменная работа в тетради.

Форма контроля: индивидуальная.

Критерии оценки: см. пояснительную записку.

Список рекомендуемой литературы:

1. Дейнека А. В. Управление персоналом: учебник. – М.: Дашков и К, 2011. – 292 с.
2. Дейнека А. В. Управление персоналом: учебник. – М.: Дашков и К, 2013. – 292 с.
3. Казначевская Г.Б. Менеджмент. – Ростов-н/Д: Феникс, 2011. – 346 с.
4. Бычкова О. В. Менеджмент и маркетинг: Конспект лекций / НовГУ им. Ярослава Мудрого. –Великий Новгород, 2011. – 21 с. (ЭБС НовГУ)

Раздел 1 Теоретические и правовые аспекты управления функциональным подразделением организации.

Тема 1.5 Система методов управления.

Практическое занятие №3

Методы управления. (4 часа)

Цель практического занятия: закрепить теоретические знания, полученные при изучении темы, изучить подразделения административных методов направленных на управления организацией

В результате изучения темы обучающийся должен:

знать:

- Понятия экономических методов
- Ознакомиться с хозяйственной системой расчета
- Подразделение административных методов управления
- Ступени управления.

уметь:

- отбирать материал по предложенной теме;
- выделять социально-психологические методы управления на конкретном предприятии
- Уметь рассчитывать система хозяйственного расчета
- ориентироваться в данной теме

• **Перечень необходимых средств обучения:** тетрадь, калькулятор.

Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических занятий:

1. Выделение основных экономических рычагов и инструментов, особенности их использования.
2. Составление социально-психологических методов управления.
3. Психологические методы управления
4. Коммерческий расчет. Внутрифирменный расчет. Основное отличие этих видов расчета. Единая. Понятие, сущность и содержание административных методов управления. Характерная черта и классификация административных методов управления.
5. Подразделение административных методов управления на группы по источникам и направлениям воздействия: организационно-стабилизирующие, распределительные
6. Подразделение административных методов управления на группы по источникам и направлениям воздействия: организационно-стабилизирующие, распределительные и дисциплинарные, их характеристика. Методы сбора социальной информации: интервьюирование, анкетирование, анализ документов, социальный эксперимент, наблюдения и самонаблюдения.

Рекомендации по выполнению заданий: задания в рабочей тетради

Содержание заданий:

- Разбить данный материал на подразделение административных методов управления на группы по источникам и направлениям воздействия: организационно-стабилизирующие и распределительные
- Составить таблицу по моделям в управления на примере туристической фирмы.

Требования к результатам работы: письменная работа в тетради.

Форма контроля: индивидуальная.

Критерии оценки: см. пояснительную записку.

Список рекомендуемой литературы:

5. Дейнека А. В. Управление персоналом: учебник. – М.: Дашков и К, 2011. – 292 с.
6. Дейнека А. В. Управление персоналом: учебник. – М.: Дашков и К, 2013. – 292 с.
7. Казначевская Г.Б. Менеджмент. – Ростов-н/Д: Феникс, 2011. – 346 с.
8. Бычкова О. В. Менеджмент и маркетинг: Конспект лекций / НовГУ им. Ярослава Мудрого. – Великий Новгород, 2011. – 21 с. (ЭБС НовГУ)
9. Максименко Г.Б.. Менеджмент. Учебное пособие для студентов экономических колледжей и средних специальных учебных заведений. - М; Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2007г., с. 6 – 59
10. Максимцов М.М., «Менеджмент», Москва – 2009 года, С. 7 - 57
- 11.

Раздел 2 Психологические аспекты управления подразделением организации.

Тема 2.2. Профессиональная этика руководителя.

Практическое занятие №4

Деловой этикет . (4 часа)

Цель практического занятия: формирование общего представления руководстве, закрепление материала о профессиональной этике руководителя.

В результате изучения темы обучающийся должен:

знать: и подчиненных... Авторитет руководителя

- Понятие профессиональной этики ;
- Стили общения руководителя ;\
- Роль руководителя в системе управления ;
- Стили руководства

уметь:

- отбирать материал по предложенной теме;
- создать стиль руководителя туристской организации

Перечень необходимых средств обучения: бланки для заполнения общения руководителя.

Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических занятий:

- Понятие профессиональной этики.
- Стили общения руководителя и подчиненных.
- Роль руководителя в системе управления.
- Стили руководства.
- Авторитет руководителя

Рекомендации по выполнению заданий: задания выполняются письменно.

Содержание заданий:

Решение задач с использованием материала по заданной теме.

Заполнение таблиц по видам руководителей

№п.п.	Перечень стилей	Действия руководителя
1		
2		
3		
4		

5		
---	--	--

Требования к результатам работы: письменная работа в тетради и предложенных таблицах

Форма контроля: индивидуальная и групповая.

Критерии оценки: см. пояснительную записку.

Список рекомендуемой литературы:

12. Дейнека А. В. Управление персоналом: учебник. – М.: Дашков и К, 2011. – 292 с.
13. Дейнека А. В. Управление персоналом: учебник. – М.: Дашков и К, 2013. – 292 с.
14. Казначевская Г.Б. Менеджмент. – Ростов-н/Д: Феникс, 2011. – 346 с.
15. Бычкова О. В. Менеджмент и маркетинг: Конспект лекций / НовГУ им. Ярослава Мудрого. – Великий Новгород, 2011. – 21 с. (ЭБС НовГУ)
16. Максименко Г.Б.. Менеджмент. Учебное пособие для студентов экономических колледжей и средних специальных учебных заведений.- М; Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2007г., с. 6 – 59
17. Максимцов М.М., «Менеджмент», Москва – 2009 года, С. 7 - 57
- 18.

Раздел 2 Психологические аспекты управления подразделением организации.

Тема 2.3. Основы психологии личности, малых групп и коллективов.

Практическое занятие №5

«Морально-психологический климат коллектива». (4 часа)

Цель практического занятия: закрепить теоретические знания, полученные при изучении темы, изучить основы психологии личности в малых группах и коллективе.

В результате изучения темы обучающийся должен:

знать:

- Методы формирования трудового коллектива
- Морально-психологический климат коллектива
- Виды конфликтных ситуаций

уметь:

- отбирать материал по предложенной теме;
- выделять меры предотвращения конфликтных ситуаций
- применять модели экономических рычагов и инструментов и их использовать на примере предприятия

• **Перечень необходимых средств обучения:** рабочая тетрадь,

• **Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических занятий:**

- Трудовой коллектив,
- личность, индивидуальность.
- Основные типы темпераментов личности.
- Формирование трудового коллектива.
- Морально-психологический климат коллектива.
- Конфликтные ситуации и пути их разрешения.

Рекомендации по выполнению заданий: задания в рабочей тетради

Содержание заданий:

- Разработать модель для устранения конфликтной ситуации для работников предприятия с возрастной выборкой от 18-30 лет

- Разработать модель для устранения конфликтной ситуации для работников предприятия с возрастной выборкой от 33--50 лет
- Разработать модель для устранения конфликтной ситуации для работников предприятия с возрастной выборкой от 52-70 лет

Требования к результатам работы: письменная работа в тетради.

Форма контроля: индивидуальная.

Критерии оценки: см. пояснительную записку.

Список рекомендуемой литературы:

19. Дейнека А. В. Управление персоналом: учебник. – М.: Дашков и К, 2011. – 292 с.
20. Дейнека А. В. Управление персоналом: учебник. – М.: Дашков и К, 2013. – 292 с.
21. Казначевская Г.Б. Менеджмент. – Ростов-н/Д: Феникс, 2011. – 346 с.
22. Бычкова О. В. Менеджмент и маркетинг: Конспект лекций / НовГУ им. Ярослава Мудрого. – Великий Новгород, 2011. – 21 с. (ЭБС НовГУ)
23. Максименко Г.Б.. Менеджмент. Учебное пособие для студентов экономических колледжей и средних специальных учебных заведений. - М; Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2007г., с. 6 – 59
24. Максимцов М.М., «Менеджмент», Москва – 2009 года, С. 7 - 57

Раздел 2 Психологические аспекты управления подразделением организации.

Тема 2.4. Система оценки деловых и личностных качеств персонала.

Практическое занятие №6

«Оценка психологических качеств личности» . (4 часа)

Цель практического занятия: закрепить теоретические знания, полученные при изучении темы, дать психологическую оценку качеств личности и в коллективе.

В результате изучения темы обучающийся должен:

знать:

- Методику управления деловой карьерой персонала и формирования разновозрастного коллектива
- Морально-психологический климат коллектива
- Управление деловой карьерой персонала

уметь:

- отбирать материал по предложенной теме;
- выделять оценку качеств и результативность труда персонала управления
- составлять должностные инструкции для каждого работника организации.

• **Перечень необходимых средств обучения:** рабочая тетрадь,

• **Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических занятий:**

- Оценка качеств и результативности труда персонала управления.
- Управление деловой карьерой персонала.
- Вступление в должность.

Рекомендации по выполнению заданий: задания в рабочей тетради

Содержание заданий:

- Составить модель морально-психологического коллектива туристической фирмы.
- Разработать должностные инструкции при вступлении в должность.

Требования к результатам работы: письменная работа в тетради.

Форма контроля: индивидуальная.

Критерии оценки: см. пояснительную записку.

Список рекомендуемой литературы:

25. Дейнека А. В. Управление персоналом: учебник. – М.: Дашков и К, 2011. – 292 с.
26. Дейнека А. В. Управление персоналом: учебник. – М.: Дашков и К, 2013. – 292 с.
27. Казначевская Г.Б. Менеджмент. – Ростов-н/Д: Феникс, 2011. – 346 с.
28. Бычкова О. В. Менеджмент и маркетинг: Конспект лекций / НовГУ им. Ярослава Мудрого. – Великий Новгород, 2011. – 21 с. (ЭБС НовГУ)
29. Максименко Г.Б.. Менеджмент. Учебное пособие для студентов экономических колледжей и средних специальных учебных заведений. - М; Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2007г., с. 6 – 59
30. Максимцов М.М., «Менеджмент», Москва – 2009 года, С. 7 - 57

Раздел 3 Функции управления в туризме.

Тема 3.1. Функция планирования.

Практическое занятие №7

«Основные функции управления». (4 часа)

Цель практического занятия: закрепить теоретические знания, полученные при изучении темы, изучить функции управления в туризме и коллективе.

В результате изучения темы обучающийся должен:

знать:

- Виды планирования и приемы эффективного управления;
- Методику правильного сбора информации.
- Виды планирования и приемы

уметь:

- Владеть правильной информацией требующей предприятию.
- Отбирать информацию о работе организации.
- Отбирать материал по предложенной теме;
- Составлять этапы планирования на предприятии.

• **Перечень необходимых средств обучения:** рабочая тетрадь,

• **Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических занятий:**

- Значение планирования как функции управления.
- Методика сбора информации о работе организации и отдельных ее подразделений.
- Виды планирования и приемы эффективного планирования. Этапы планирования деятельности.

Рекомендации по выполнению заданий: задания в рабочей тетради

Содержание заданий:

- Выбрать из предоставленного материала информацию для предприятия. Классифицировать ее по срокам и важностям.

Требования к результатам работы: письменная работа в тетради.

Форма контроля: индивидуальная.

Критерии оценки: см. пояснительную записку.

Список рекомендуемой литературы:

31. Дейнека А. В. Управление персоналом: учебник. – М.: Дашков и К, 2011. – 292 с.
32. Дейнека А. В. Управление персоналом: учебник. – М.: Дашков и К, 2013. – 292 с.
33. Казначевская Г.Б. Менеджмент. – Ростов-н/Д: Феникс, 2011. – 346 с.
34. Бычкова О. В. Менеджмент и маркетинг: Конспект лекций / НовГУ им. Ярослава Мудрого. – Великий Новгород, 2011. – 21 с. (ЭБС НовГУ)
35. Максименко Г.Б.. Менеджмент. Учебное пособие для студентов экономических колледжей и средних специальных учебных заведений. - М; Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2007г., с. 6 – 59
36. Максимцов М.М., «Менеджмент», Москва – 2009 года, С. 7 - 57

Раздел 3 Функции управления в туризме.

Тема 3.2. Организационная функция.

Практическое занятие №8

«Семинар по теме организационная функция». (4 часа)

Цель практического занятия: закрепить теоретические знания, полученные при изучении темы, изучить функции организации предприятия и в коллективе.

В результате изучения темы обучающийся должен:

знать:

- Понятия полномочия
- Функции организация
- Этапы функции организации
- Методику управленческой функции.

уметь:

- Владеть основными этапами функций на предприятии и в коллективе..
- Отбирать полномочия связанные непосредственно с рабочими организации
- Отбирать материал по предложенной теме;
- Составлять этапы организации предприятия.

• **Перечень необходимых средств обучения:** рабочая тетрадь,

• **Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических занятий:**

Перечень вопросов осуждаемых на семинаре:

1. Процесс создания организационных условий для реализации целей предприятия.
2. Оценка имеющихся человеческих ресурсов и их идентификация с конкретными видами работами и технологиями квалификационными требованиями к персоналу
3. Определение степени ответственности и характера полномочий управленческого персонала различных подразделений.
4. .

Рекомендации по выполнению заданий: задания в рабочей тетради

Содержание заданий:

- Написать конспект из предоставленного материала по теме: «Организационная функция»
- **Требования к результатам работы:** письменная работа в тетради.

Форма контроля: индивидуальная.

Критерии оценки: см. пояснительную записку.

Список рекомендуемой литературы:

37. Дейнека А. В. Управление персоналом: учебник. – М.: Дашков и К, 2011. – 292 с.
38. Дейнека А. В. Управление персоналом: учебник. – М.: Дашков и К, 2013. – 292 с.
39. Казначевская Г.Б. Менеджмент. – Ростов-н/Д: Феникс, 2011. – 346 с.
40. Бычкова О. В. Менеджмент и маркетинг: Конспект лекций / НовГУ им. Ярослава Мудрого. – Великий Новгород, 2011. – 21 с. (ЭБС НовГУ)
41. Максименко Г.Б.. Менеджмент. Учебное пособие для студентов экономических колледжей и средних специальных учебных заведений. - М; Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2007г., с. 6 – 59
42. Максимцов М.М., «Менеджмент», Москва – 2009 года, С. 7 - 57

Раздел 3 Функции управления в туризме.

Тема 3.3. Мотивация и координация как функции управления.

Практическое занятие №9

«Мотивация и потребности». (4 часа)

Цель практического занятия: закрепить теоретические знания, полученные при изучении темы, изучить функции предприятия в коллективе.

В результате изучения темы обучающийся должен:
знать:

- Теоретические аспекты мотивации управления;
- Теорию содержания мотивации;
- Теория двух факторов
- Теорию иерархии потребностей А. Маслоу Теория ERG К. Альдерфера.

уметь:

- Различать разновидности теорий;
- Создавать мотивационный процесс на примере руководителя турфирмы.
- Отбирать полномочия связанные непосредственно с рабочими организации
- Отбирать материал по предложенной теме;
- Составлять этапы организации предприятия.

• **Перечень необходимых средств обучения:** рабочая тетрадь,

• **Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических занятий:**

- Теоретические аспекты мотивации как функции управления
- Понятие мотивации в системе управления
- Мотивационный процесс.
- Основные стадии снижения мотивации.
- Теории содержания мотивации.
- Теория иерархии потребностей А. Маслоу Теория ERG К. Альдерфера.
- Теория приобретенных потребностей Мак Клеllandа
- Теория двух факторов Ф. Герцберга Теории процесса мотивации.
- Теория ожидания.
- Теория постановки целей.
- Теория равенства

Рекомендации по выполнению заданий: задания в рабочей тетради

Содержание заданий:

Заполнить таблицу сходств и различий теорий.

Теории	Сходства	Различия

•

- **Требования к результатам работы:** письменная работа в тетради.

Форма контроля: индивидуальная.

Критерии оценки: см. пояснительную записку.

Список рекомендуемой литературы:

43. Дейнека А. В. Управление персоналом: учебник. – М.: Дашков и К, 2011. – 292 с.
44. Дейнека А. В. Управление персоналом: учебник. – М.: Дашков и К, 2013. – 292 с.
45. Казначевская Г.Б. Менеджмент. – Ростов-н/Д: Феникс, 2011. – 346 с.
46. Бычкова О. В. Менеджмент и маркетинг: Конспект лекций / НовГУ им. Ярослава Мудрого. – Великий Новгород, 2011. – 21 с. (ЭБС НовГУ)
47. Максименко Г.Б.. Менеджмент. Учебное пособие для студентов экономических колледжей и средних специальных учебных заведений. - М; Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2007г., с. 6 – 59
48. Максимцов М.М., «Менеджмент», Москва – 2009 года, С. 7 - 57

Раздел 3 Функции управления в туризме.

Тема 3.4. Функции контроля.

Практическое занятие №10

«Контроль и его виды». (2 часа)

Цель практического занятия: закрепить теоретические знания, полученные при изучении темы, изучить функции контроля в коллективе.

В результате изучения темы обучающийся должен:
знать:

- Теоретические контроля;
- Виды контроля;
- Управление по отклонениям
- Организационно-методические основы создания системы контроля

уметь:

- Различать поведенческие аспекты контроля;
- Дать анализ контроля прибыльности на организации
- .обсуждать поведенческого контроля за персоналом.

Перечень необходимых средств обучения: рабочая тетрадь,

• **Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических занятий:**

Понятие и сущность контроля в менеджменте. Этапы контроля. Виды контроля. Управление по отклонениям. Повышение роли функции контроля в управлении фирмами.

Рекомендации по выполнению заданий: задания в рабочей тетради

Содержание заданий:

- Написать конспект из предоставленного материала по теме: «Контроль и его виды»

Требования к результатам работы: письменная работа в тетради.

Форма контроля: индивидуальная.

Критерии оценки: см. пояснительную записку.

Список рекомендуемой литературы:

49. Дейнека А. В. Управление персоналом: учебник. – М.: Дашков и К, 2011. – 292 с.
50. Дейнека А. В. Управление персоналом: учебник. – М.: Дашков и К, 2013. – 292 с.
51. Казначевская Г.Б. Менеджмент. – Ростов-н/Д: Феникс, 2011. – 346 с.
52. Бычкова О. В. Менеджмент и маркетинг: Конспект лекций / НовГУ им. Ярослава Мудрого. – Великий Новгород, 2011. – 21 с. (ЭБС НовГУ)
53. Максименко Г.Б.. Менеджмент. Учебное пособие для студентов экономических колледжей и средних специальных учебных заведений.- М; Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2007г., с. 6 – 59
54. Максимцов М.М., «Менеджмент», Москва – 2009 года, С. 7 - 57

Раздел 3 Функции управления в туризме.

Тема 3.5. Функция регулирования

Практическое занятие №11

«Регулирование конфликтов». (4 часа)

Цель практического занятия: закрепить теоретические знания, полученные при изучении темы, изучить функции контроля в коллективе.

В результате изучения темы обучающийся должен:
знать:

- Стимулирование конфликта
- Виды конфликтов;
- Управление по отклонениям конфликтов

уметь:

- Различать виды существующих конфликтов
- Создать поведенческие модели по регулированию конфликтной ситуации;
- Дать анализ поведенческие модели по регулированию конфликтной ситуации
- наблюдать поведенческое поведение за аудиторией в избежании конфликтных ситуаций

Перечень необходимых средств обучения: рабочая тетрадь,

• **Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических занятий:**

Регулирование в системе менеджмента. Координация и регулирование. Регулирование и контроль в системе менеджмента.

Рекомендации по выполнению заданий: задания в рабочей тетради

Содержание заданий:

- Заполнить таблица по методам конфликтов

Метод конфликта	• «+»	• «-»

Требования к результатам работы: письменная работа в тетради.

Форма контроля: индивидуальная.

Критерии оценки: см. пояснительную записку.

Список рекомендуемой литературы:

55. Дейнека А. В. Управление персоналом: учебник. – М.: Дашков и К, 2011. – 292 с.
56. Дейнека А. В. Управление персоналом: учебник. – М.: Дашков и К, 2013. – 292 с.
57. Казначевская Г.Б. Менеджмент. – Ростов-н/Д: Феникс, 2011. – 346 с.
58. Бычкова О. В. Менеджмент и маркетинг: Конспект лекций / НовГУ им. Ярослава Мудрого. – Великий Новгород, 2011. – 21 с. (ЭБС НовГУ)
59. Максименко Г.Б.. Менеджмент. Учебное пособие для студентов экономических колледжей и средних специальных учебных заведений.- М; Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2007г., с. 6 – 59
60. Максимцов М.М., «Менеджмент», Москва – 2009 года, С. 7 - 57

Раздел 3 Функции управления в туризме.

Тема 3.6. Эффективность управления

Практическое занятие №12

Семинар по теме «Эффективность управления на предприятии». (2 часа)

Цель практического занятия: закрепить теоретические знания, полученные при изучении темы, ориентироваться в управлении на предприятия.

В результате изучения темы обучающийся должен:

знать:

- Виды постановки целей
- Анализ значений показателей, характеризующих достижение организаций
- Управляющие действия направленные на улучшение деятельности организации по достижению поставленных целей

уметь:

- Владеть циклом управления эффективности
- Отбирать материал для анализа внедрения мероприятий по совершенствованию управления
- Отбирать методы расчета и показатель эффективности.
- Составлять этапы организации предприятия.

- **Перечень необходимых средств обучения:** рабочая тетрадь,

Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических занятий: Понятие эффективности, эффекты. Косвенные методы измерения эффективности управленческого труда. Критерий оценки управленческого труда - эффективность управленческого труда.

• Сущность и содержание критерия оценки эффективности труда. способы и показатели оценки эффективности труда. Методы расчета и основные показатели экономической эффективности управленческого труда. Методы расчета и основные показатели эффективности системы управления. Методика определения экономической эффективности от внедрения мероприятий по совершенствованию управления

Перечень вопросов осуждаемых на семинаре:

1. Создание правильной модели управленческого труда.
2. Классификация методик для успешного достижения цели.
3. Оценка эффективности системы управления.

Рекомендации по выполнению заданий: задания в рабочей тетради

Содержание заданий:

- Написать конспект из предоставленного материала по теме: «Организационная функция»
- **Требования к результатам работы:** письменная работа в тетради.

Форма контроля: индивидуальная.

Критерии оценки: см. пояснительную записку.

Список рекомендуемой литературы:

1. Дейнека А. В. Управление персоналом: учебник. – М.: Дашков и К, 2011. – 292 с.
2. Дейнека А. В. Управление персоналом: учебник. – М.: Дашков и К, 2013. – 292 с.
3. Казначевская Г.Б. Менеджмент. – Ростов-н/Д: Феникс, 2011. – 346 с.
4. Бычкова О. В. Менеджмент и маркетинг: Конспект лекций / НовГУ им. Ярослава Мудрого. – Великий Новгород, 2011. – 21 с. (ЭБС НовГУ)
5. Максименко Г.Б.. Менеджмент. Учебное пособие для студентов экономических колледжей и средних специальных учебных заведений.- М; Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2007г., с. 6 – 59
6. Максимцов М.М., «Менеджмент», Москва – 2009 года, С. 7 - 57

Раздел 3 Функции управления в туризме.

Тема 3.7. Управленческие решения в сфере туризма.

Практическое занятие №13

«Процесс принятия решений на предприятии». (2 часа)

Цель практического занятия: закрепить теоретические знания, полученные при изучении темы, изучить модель процесса решения на предприятии.

В результате изучения темы обучающийся должен:
знать:

- Выработку альтернативных решений;
- Процесс принятия решений;
- Виды управленческих решений;
- Управление решения проблем;

уметь:

- Различать виды альтернативного решения;
- Прогнозировать классификацию острых проблем;
- Дать анализ поведенческие модели по регулированию конфликтной ситуации
- наблюдать поведенческое поведение за аудиторией в принятия решения в во избежании конфликтных ситуаций

Перечень необходимых средств обучения: рабочая тетрадь,

• **Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических занятий:**

Понятие «решение», проблема, решение проблем. Виды управленческих решений. Методы принятия управленческих решений: единоличные, коллегиальные, коллективные. Механизм управления проблемами организации. Управление процессом, решение проблем: предвидение проблем, выявление проблем, диагностика, систематизация и классификация проблем, выработка альтернативных решений, реализация принятых решений, контроль над реализацией решений. Процесс принятия решений, подготовка решений, принятие решения, реализация решения. Эффективные методы принятия решений; основы организации туристской деятельности.

Рекомендации по выполнению заданий: задания в рабочей тетради

Содержание заданий:

- Заполнить таблица по методам принятия решения

Метод принятия решений	• «+»	• «-»

Требования к результатам работы: письменная работа в тетради.

Форма контроля: индивидуальная.

Критерии оценки: см. пояснительную записку.

Список рекомендуемой литературы:

1. Дейнека А. В. Управление персоналом: учебник. – М.: Дашков и К, 2011. – 292 с.
2. Дейнека А. В. Управление персоналом: учебник. – М.: Дашков и К, 2013. – 292 с.
3. Казначевская Г.Б. Менеджмент. – Ростов-н/Д: Феникс, 2011. – 346 с.
4. Бычкова О. В. Менеджмент и маркетинг: Конспект лекций / НовГУ им. Ярослава Мудрого. –Великий Новгород, 2011. – 21 с. (ЭБС НовГУ)
5. Максименко Г.Б.. Менеджмент. Учебное пособие для студентов экономических колледжей и средних специальных учебных заведений.- М; Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2007г., с. 6 – 59
6. Максимцов М.М., «Менеджмент», Москва – 2009 года, С. 7 - 57

Раздел 3 Функции управления в туризме.

Тема 3.7. Коммуникации в системе управления. Информация в управленческой деятельности.

Практическое занятие №14

«Коммуникативность и управленческое общение». (2 часа)

Цель практического занятия: закрепить теоретические знания, полученные при изучении темы, изучить методы управленческого общения предприятия.

В результате изучения темы обучающийся должен:

знать:

- Межличностные коммуникации Процесс принятия решений;
- Виды управленческих решений;
- Управление решения проблем;

уметь:

- Сравнивать коммуникации по видам деятельности.
- Анализировать вербальные коммуникации
- Дать анализ коммуникационным барьерам в межличностном общении.

Перечень необходимых средств обучения: рабочая тетрадь,

• **Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических занятий:**

Понятие коммуникации. Межличностные коммуникации: формальные и официальные, неформальные. Формальные коммуникации: вертикальные, горизонтальные. Вертикальные коммуникации: восходящие, нисходящие. Межличностные коммуникации:

вербальные (словесные), невербальные. Коммуникационные барьеры: микробарьеры, макробарьеры

Рекомендации по выполнению заданий: задания в рабочей тетради

Содержание заданий:

Подготовить сообщение по темам

1. Межличностные коммуникации вербальные в системе общения персонала
2. Межличностные коммуникации невербальные в системе общения персонала
3. Коммуникационные барьеры при общении персонала

Требования к результатам работы: устный ответ

Форма контроля: индивидуальная.

Критерии оценки: см. пояснительную записку.

Список рекомендуемой литературы:

7. Дейнека А. В. Управление персоналом: учебник. – М.: Дашков и К, 2011. – 292 с.
8. Дейнека А. В. Управление персоналом: учебник. – М.: Дашков и К, 2013. – 292 с.
9. Казначевская Г.Б. Менеджмент. – Ростов-н/Д: Феникс, 2011. – 346 с.
10. Бычкова О. В. Менеджмент и маркетинг: Конспект лекций / НовГУ им. Ярослава Мудрого. –Великий Новгород, 2011. – 21 с. (ЭБС НовГУ)
61. Максименко Г.Б.. Менеджмент. Учебное пособие для студентов экономических колледжей и средних специальных учебных заведений.- М; Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2007г., с. 6 – 59
62. Максимцов М.М., «Менеджмент», Москва – 2009 года, С. 7 - 57

Раздел 4 Специфика организации и управления в сфере туризма

Тема 4.1. Стратегическое управление деятельности предприятия сферы сервиса и туризма.

Практическое занятие №15

Семинар по теме «Стратегическое управление деятельности предприятия сферы сервиса и туризма». (2 часа)

Цель практического занятия: закрепить теоретические знания, полученные при изучении темы, ориентироваться в стратегическом управлении на предприятия.

В результате изучения темы обучающийся должен:

знать:

- Виды и понятия стратегии
- количественные и качественные. SWOT – анализ:
- порядок проведения, область применения

уметь:

- Владеть материалом для SWOT – анализ:
- Отбирать материал для анализа внедрения мероприятий по совершенствованию качества управления
- Отбирать методы эффективности.
- Составлять этапы организации предприятия.

• **Перечень необходимых средств обучения:** рабочая тетрадь,

Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических занятий: Понятие стратегии, стратегического управления. Миссия, цели организации. Особенности миссии. Тактика, ее характеристики.

• Контроль за выполнением стратегического плана. Основные этапы процесса стратегического планирования: выработка целей, планирование действий, проверка,

оценка работы, корректирующие меры. Оценка стратегии: количественные и качественные. SWOT – анализ: содержание, порядок проведения, область применения
Перечень вопросов осуждаемых на семинаре:

1. Создание количественного SWOT – анализа .
2. Создание качественного SWOT – анализа
3. Классификация методик стратегического планирования
4. Оценка эффективности системы управления.

Рекомендации по выполнению заданий: задания в рабочей тетради

Содержание заданий:

- Написать конспект из предоставленного материала по теме: «Организационная функция»
- **Требования к результатам работы:** письменная работа в тетради.

Форма контроля: индивидуальная.

Критерии оценки: см. пояснительную записку.

Список рекомендуемой литературы:

7. Дейнека А. В. Управление персоналом: учебник. – М.: Дашков и К, 2011. – 292 с.
8. Дейнека А. В. Управление персоналом: учебник. – М.: Дашков и К, 2013. – 292 с.
9. Казначевская Г.Б. Менеджмент. – Ростов-н/Д: Феникс, 2011. – 346 с.
10. Бычкова О. В. Менеджмент и маркетинг: Конспект лекций / НовГУ им. Ярослава Мудрого. –Великий Новгород, 2011. – 21 с. (ЭБС НовГУ)
11. Максименко Г.Б.. Менеджмент. Учебное пособие для студентов экономических колледжей и средних специальных учебных заведений.- М; Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2007г., с. 6 – 59
12. Максимцов М.М., «Менеджмент», Москва – 2009 года, С. 7 – 57

Раздел 4 Специфика организации и управления в сфере туризма

Тема 4.2.Органы управления в туризме.

Практическое занятие №16

«Структура органов управления в сфере туризма в РФ». (2 часа)

Цель практического занятия: закрепить теоретические знания, полученные при изучении темы, изучить модель процесса решения на предприятии.

В результате изучения темы обучающийся должен:

знать:

- Функции государственных органов
- Национальные туристические администрации
- Ликвидацию государственной турадминистрации
- Формирование и обеспечение государственной политики

уметь:

- Разработать практических мер по поддержанию отечественных производителей туристского продукта;
- Разрабатывать материалы по привлечению развития туризма.
- Дать анализ поведенческой модели по регулированию привлечения туристов в регионы

Перечень необходимых средств обучения: рабочая тетрадь,

• **Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических занятий:**

Модели государственного управления туризмом. Основные функции государственных органов в сфере туризма. Национальные туристские администрации. Значение национальных туристских администраций.

Рекомендации по выполнению заданий: задания в рабочей тетради

Содержание заданий:

1. Создать функционированность единой системы подготовки
2. разработать материалы по защите, поддержанию целостности и обеспечению охраны туристских ресурсов.
3. разработать практические меры по привлечению отечественных и иностранных инвестиций в туристскую индустрию.

Требования к результатам работы: письменная работа в тетради.

Форма контроля: индивидуальная.

Критерии оценки: см. пояснительную записку.

Список рекомендуемой литературы:

11. Дейнека А. В. Управление персоналом: учебник. – М.: Дашков и К, 2011. – 292 с.
12. Дейнека А. В. Управление персоналом: учебник. – М.: Дашков и К, 2013. – 292 с.
13. Казначевская Г.Б. Менеджмент. – Ростов-н/Д: Феникс, 2011. – 346 с.
14. Бычкова О. В. Менеджмент и маркетинг: Конспект лекций / НовГУ им. Ярослава Мудрого. –Великий Новгород, 2011. – 21 с. (ЭБС НовГУ)
15. Максименко Г.Б.. Менеджмент. Учебное пособие для студентов экономических колледжей и средних специальных учебных заведений. - М; Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2007г., с. 6 – 59
16. Максимцов М.М., «Менеджмент», Москва – 2009 года, С. 7 - 57

Раздел 4 Специфика организации и управления в сфере туризма

Тема 4.3.Основные факторы успешного управления турфирмой.

Практическое занятие №17

«Семинар по теме «Стратегическое управление деятельности предприятия сферы сервиса и туризма». (2 часа)

Цель практического занятия: закрепить теоретические знания, полученные при изучении темы, ориентироваться в стратегии успешного управления турфирмой.

В результате изучения темы обучающийся должен:

знать:

- Систему стратегического управления предприятия
- Сущности стратегического управления
- Основные этапы стратегического управления
- Система стратегического управления

уметь:

- Анализировать стратегию управления
- Выделять уровни важности в стратегическом управлении
- Выделять стратегическое управление как предприятием так и маркетингом;
-
-

- **Перечень необходимых средств обучения:** рабочая тетрадь,

Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических занятий: Эффективная политика управления турфирмой. Организационные структуры управления турфирмой. Поиски построения эффективного управления турфирмой.

Рекомендации по выполнению заданий: задания в рабочей тетради

Содержание заданий:

Перечень вопросов осуждаемых на семинаре:

1. Создание модели эффективной политики управления турфирмой.
2. Дать Анализ построения политики управления
3. Дать Анализ Политики управления в РФ.
4. Выделить основные элементы управления турфирмой

- **Требования к результатам работы:** устный ответ.

Форма контроля: индивидуальная.

Критерии оценки: см. пояснительную записку.

Список рекомендуемой литературы:

13. Дейнека А. В. Управление персоналом: учебник. – М.: Дашков и К, 2011. – 292 с.
14. Дейнека А. В. Управление персоналом: учебник. – М.: Дашков и К, 2013. – 292 с.
15. Казначевская Г.Б. Менеджмент. – Ростов-н/Д: Феникс, 2011. – 346 с.
16. Бычкова О. В. Менеджмент и маркетинг: Конспект лекций / НовГУ им. Ярослава Мудрого. –Великий Новгород, 2011. – 21 с. (ЭБС НовГУ)
17. Максименко Г.Б.. Менеджмент. Учебное пособие для студентов экономических колледжей и средних специальных учебных заведений.- М; Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2007г., с. 6 – 59
18. Максимцов М.М., «Менеджмент», Москва – 2009 года, С. 7 – 57

Раздел 4 Специфика организации и управления в сфере туризма

Тема 4.4. Управление качеством продукта.

Практическое занятие №18

«Управление персоналом»(2 часа)

Цель практического занятия: закрепить теоретические знания, полученные при изучении темы, изучить модель процесса решения на предприятии.

В результате изучения темы обучающийся должен:
знать:

- Различные виды обучения персонала;
- Управление деловой карьерой на организации;
- Модели управления персоналом;
- Методы приема и отбора персонала;

уметь:

- Составлять должностные инструкции в зависимости от должности сотрудников.;
- Ориентироваться на постоянных изменениях в должностных инструкциях;
- Дать анализ поведенческие модели управлению персоналам в зависимости от работы персонала.

Перечень необходимых средств обучения: рабочая тетрадь,

• **Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических занятий:**

Изучение и оценка персонала. Отбор и прием персонала. Работа с новыми членами коллектива. Обучение кадров и его эффективность. Управление деловой карьерой персонала. Должностные инструкции сотрудников.

Рекомендации по выполнению заданий: задания в рабочей тетради

Содержание заданий:

Заполнить таблицу по методам управления персоналом ориентированную на разнорабочий персонал.

Персонал.	Концепция управления персоналом	Изменения методов воздействия на людей	Задачи управления персоналом

Требования к результатам работы: письменная работа в тетради.

Форма контроля: индивидуальная.

Критерии оценки: см. пояснительную записку.

Список рекомендуемой литературы:

17. Дейнека А. В. Управление персоналом: учебник. – М.: Дашков и К, 2011. – 292 с.
18. Дейнека А. В. Управление персоналом: учебник. – М.: Дашков и К, 2013. – 292 с.
19. Казначевская Г.Б. Менеджмент. – Ростов-н/Д: Феникс, 2011. – 346 с.
20. Бычкова О. В. Менеджмент и маркетинг: Конспект лекций / НовГУ им. Ярослава Мудрого. –Великий Новгород, 2011. – 21 с. (ЭБС НовГУ)
21. Максименко Г.Б.. Менеджмент. Учебное пособие для студентов экономических колледжей и средних специальных учебных заведений. - М; Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2007г., с. 6 – 59

Раздел 4 Специфика организации и управления в сфере туризма

Тема 4.5. Управление качеством продукта.

Практическое занятие №19

Семинар по теме «Управление качеством продукта»(2 часа)

Цель практического занятия: закрепить теоретические знания, полученные при изучении темы, ориентироваться в управлении качеством продукта.

В результате изучения темы обучающийся должен:
знать:

- Туристический продукт и его структуру
- Качество услуг обслуживания в туристическом бизнесе
- Основные этапы стратегического управления
- Основные понятия и определения в области управления качеством

уметь:

- Различать и давать оценку качеству обслуживания на предприятии
- Анализировать стратегию управления
- Выделять уровни важности в стратегическом управлении
- Выделять стратегическое управление как предприятием так и маркетингом;

- **Перечень необходимых средств обучения:** рабочая тетрадь,

Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических занятий:

Влияние качества продукции и услуг на основные сферы деятельности государства. Актуальность проблемы качества для туристических организаций. Основные понятия и определения в области управления качеством. Различные подходы к содержанию понятия «качество». Классификация услуг и организаций. Особенности туристских услуг как объекта управления качеством. Туристский продукт и его структура. Система обслуживания туристов. Модель восприятия потребителем качества услуги. Представление услуги в виде процесса. Показатели оценки и характеристики качества услуг, обслуживания, организаций.

Рекомендации по выполнению заданий: задания в рабочей тетради

Содержание заданий:

Перечень вопросов осуждаемых на семинаре:

1. Создание модели туристических услуг в соответствии с качеством обслуживания.
 2. сопоставить оценки и характеристики качества и обслуживания на предприятии
 3. Дать Анализ моделям восприятия по проверки качества на предприятии.
- **Требования к результатам работы:** устный ответ.

Форма контроля: индивидуальная.

Критерии оценки: см. пояснительную записку.

Список рекомендуемой литературы:

19. Дейнека А. В. Управление персоналом: учебник. – М.: Дашков и К, 2011. – 292 с.
20. Дейнека А. В. Управление персоналом: учебник. – М.: Дашков и К, 2013. – 292 с.
21. Казначевская Г.Б. Менеджмент. – Ростов-н/Д: Феникс, 2011. – 346 с.
22. Бычкова О. В. Менеджмент и маркетинг: Конспект лекций / НовГУ им. Ярослава Мудрого. –Великий Новгород, 2011. – 21 с. (ЭБС НовГУ)
23. Максименко Г.Б.. Менеджмент. Учебное пособие для студентов экономических колледжей и средних специальных учебных заведений.- М; Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2007г., с. 6 – 59
24. Максимцов М.М., «Менеджмент», Москва – 2009 года, С. 7 – 57

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

Номер изме- нения	Номер листа				Всего листов в документе	ФИО и подпись ответственного за внесение изменения	Дата внесения изменения	Дата введения изменения
	измененного	замененного	нового	изъятого				