



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего профессионального образования  
«Дальневосточный федеральный университет»  
(ДФУ)

---

---

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

СОГЛАСОВАНО

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель ОП

Заведующий(ая) кафедрой  
сервиса и туризма  
(название кафедры)

Кушнарева И.Ю.  
(подпись) (Ф.И.О. рук. ОП)  
« 29 » « февраля » 2016 г.

Топчий А.В.  
(подпись) (Ф.И.О. зав. каф.)  
« 29 » « февраля » 2016 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

Лидерство и этика в туризме и гостеприимстве

**Направление подготовки 43.03.02 Туризм**

**Форма подготовки очная/заочная**

курс 4 семестр 8  
лекции 32 час.  
практические занятия 32 час.  
лабораторные работы 0 час.  
в том числе с использованием МАО лек.     /пр.     /лаб.     час.  
всего часов аудиторной нагрузки 64 час.  
в том числе с использованием МАО     час.  
самостоятельная работа 80 час.  
в том числе на подготовку к экзамену 0 час.  
контрольные работы (количество) не предусмотрены  
курсовая работа / курсовой проект не предусмотрен  
зачет     семестр  
экзамен 8 семестр

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 14.12.2015 № 1463

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры сервиса и туризма,  
протокол № 2 от «29» «февраля» 2016 г.

Заведующий (ая) кафедрой: канд. экон. наук, доцент Топчий А.В.  
Составитель (ли): ст. преподаватель Соколова А.В.

**Оборотная сторона титульного листа РПУД**

**I. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:**

Протокол от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
(подпись) (И.О. Фамилия)

**II. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:**

Протокол от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
(подпись) (И.О. Фамилия)

## ABSTRACT

**Bachelor's degree 43.03.02 Tourism.**

**Course title:** Leadership and Ethics in Hospitality and Tourism.

**Variable part Б1.Б.ДБ 5.2 4 credits.**

**Instructor:** Sokolova Anzhela Vitalievna. Senior Lecturer

**At the beginning of the course a student should be able to:**

- use the basics of economic knowledge in various spheres of life;
- use the basics of legal knowledge in various spheres of life;
- work in a team, tolerant of social, ethnic, religious and cultural differences;

**Learning outcomes:**

Studying competencies:

- ability to develop tourism product (GPC – 2)
- possession of theoretical bases of design, readiness for application of the basic methods of design in tourism (PC-1)
- ability to self-organization and self-education (GC-5)
- readiness to implement projects in the tourism industry (PC-3)
- the ability to organize the work of performers, to make a decision in the organization of tourist activities, including taking into account the social policy of the state (PC-4)

**Course description:** The course program is based on the study of theoretical and practical material characterizing the modern approaches to leadership.

**Main course literature:**

1. Leadership and Management in the Hospitality Industry / Robert H. Woods, Ph.D., CHRE Judy Z. King – AHLEI, third edition, 2113 N. High Street Lansing Michigan 48906-4221 – 374 p.

2. Management in tourism: textbook / S. S. Skobkin. - M.: Master: SIC INFRA-M, 2013. – 448 p. Access mode: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=389982>.

5. Personnel management in the tourism enterprise: Textbook / T. V. Belyaeva, A. S. Zakharov; Under the editorship of Professor E. I. Bogdanov. – M.:

research center INFRA-M, 2013. – 180 p. Access mode: [http://znanium.com/  
bookread.php?book=369965](http://znanium.com/bookread.php?book=369965)

**Form of final control:** pass-fail exam.

## **Аннотация к рабочей программе дисциплины «Лидерство и этика в туризме и гостеприимстве»**

Учебный курс «Лидерство и этика в туризме и гостеприимстве» предназначен для студентов по направлению бакалавриата 43.03.02 «Туризм».

Трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 часа (лекции – 32 часа, практические занятия – 32 часа, самостоятельная работа - 80 часов). Дисциплина «Лидерство и этика в туризме и гостеприимстве» входит в состав блока вариативных дисциплин по выбору и изучается на 4-м курсе в 8 семестре. Дисциплина «Лидерство и этика в туризме и гостеприимстве» логически и содержательно связана с такими дисциплинами учебного плана, как «Коммуникативные навыки в туризме и гостеприимстве», «Инновации в туризме и гостеприимстве», «Основы современной экономики».

Изучение дисциплины «Лидерство и этика в туризме и гостеприимстве» предусматривает применение как традиционных, так и инновационных образовательных технологий, активных методов и форм обучения: объяснительно-иллюстративного обучения с элементами проблемного изложения, лекция, лекция-презентация, практическое занятие, самостоятельная работа, консультация, активные методы: разбор конкретных ситуаций, решение ситуационных задач, диспуты. Программа дисциплины построена на изучении теоретического и практического материала, характеризующего современное развитие лидерства в индустрии туризма и гостеприимства, что позволяет обучающимся при курсовом и диссертационном проектировании учитывать факторы риска, разрабатывать предложения, способствующие поддержанию внутреннего организационного порядка, оптимизации работы с персоналом, пониманию сути межличностных отношений на предприятиях туризма и гостеприимства.

**Цель** изучения дисциплины - формирование специальных компетенций у бакалавров туризма в области понимания управления предприятиями индустрии туризма и гостеприимства.

**Задачи:**

1. Сформировать понятийный аппарат, составляющий основу организационных процессов в индустрии гостеприимства.

2. Изучение основных методологических подходов в области лидерства и управления в индустрии гостеприимства.

3. Анализ опыта высокопрофессиональных команд в индустрии гостеприимства.

Для успешного изучения дисциплины «Лидерство и этика в туризме и гостеприимстве» у обучающихся должны быть сформированы следующие предварительные компетенции:

- способность использовать основы экономические знания в различных сферах жизнедеятельности;
- способность использовать основы правовых знаний в различных сферах жизнедеятельности;
- способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;
- владение навыками определения и анализа затрат гостиничного предприятия и других средств размещения;
- готовность применять современные технологии в гостиничной деятельности в работе с потребителями;
- способность использовать современные научные принципы и методы исследования рынка гостиничных услуг;
- готовностью самостоятельно находить и использовать различные источники информации для осуществления проектной деятельности и формирования гостиничного продукта в соответствии с требованиями потребителя;

- готовностью к организации и выполнению проектов в гостиничной деятельности.

В результате изучения дисциплины «Лидерство и этика в туризме и гостеприимстве» у обучающихся формируются следующие учебные компетенции (элементы компетенций).

<b>Код и формулировка компетенции</b>	<b>Этапы формирования компетенции</b>	
ОПК-2 способностью к разработке туристского продукта	знает	основы профессионального подхода к разработке турпродукта
	умеет	Поэтапно разрабатывать турпродукт
	владеет	методикой применения технологий
ПК-1 владением теоретическими основами проектирования, готовность к применению основных методов проектирования в туризме	знает	методические основы проектирования
	умеет	расставлять и реализовывать приоритеты деятельности
	владеет	навыками применения основных методов проектирования в туризме
ОК-5 способностью к самоорганизации и самообразованию	знает	методические основы самоорганизации
	умеет	расставлять и реализовывать приоритеты деятельности
	владеет	навыками анализа собственной деятельности
ПК-3 готовностью к реализации проектов в туристской индустрии	знает	Базовые правила реализации турпродукта
	умеет	Находить клиентов
	владеет	Технологиями реализации турпродукта
ПК-4 способностью организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства	знает	Законодательство в области туризма
	умеет	расставлять и реализовывать приоритеты деятельности
	владеет	Приемами организации работы исполнителей

Для формирования вышеуказанных компетенций в рамках дисциплины «Лидерство и этика в туризме и гостеприимстве» применяются следующие методы обучения: проблемная лекция, учебная дискуссия.

## **I. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА**

### **Тема 1. Управление организационными изменениями (8 часов).**

Характеристики изменений. Креативность и изменения. Роли в процессе изменений. Процесс изменений. Внешние силы способствующие изменениям. Внутренние силы. Креативные компании. Спонсоры, агенты и цели изменений. Планирование изменений в компании. Внедрение, мониторинг изменений.

### **Тема 2. Меняющаяся суть лидерства и менеджмента (8 часов)**

От традиционных до современных принципов менеджмента. Новый контекст традиционных управленческих функций. Традиционные управленческие роли. Традиционные управленческие навыки и стили.

### **Тема 3. Качественное управление (8 часов).**

Рациональная суть менеджмента качества. Эволюция управления качеством. Эдвард Деминг и управление качеством. Другие модели по управлению качеством. Сертификация ISO и квест на качество.

### **Тема 4. Постоянное улучшение работы предприятия – процессы и инструменты (4 часа).**

Движение за качество в индустрии гостеприимства. Процесс постоянного улучшения. Инструменты, широко использующиеся в процессе постоянного улучшения работы организации.

### **Тема 5. Власть и наделение полномочиями (4 час.).**

Централизация против децентрализации. Фундаментальные основы руководства предприятием и трудовым коллективом. Тактики и инструменты управления. Гибкость в общении и коммуникационные стили. Наделение полномочиями принимать решения.

## **II. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА**

### **Практические занятия (36 час.)**

#### **Занятие 1. Коммуникационные навыки (6 часов).**

Мифы о коммуникации. Коммуникационные процессы. Коммуникации в рамках предприятия. Барьеры к эффективной коммуникации. Невербальная коммуникация. Язык тела. Эффективное использование языка тела. Эффективное использование пространства.

## **Занятие 2. Постановка цели, наставничество, навыки по управлению конфликтами (6 часов).**

Постановка цели. Наставничество. Менеджеры, как наставники. Почему работники, не просят помощи. Почему менеджеры не хотят быть наставниками. Важность обратной связи. Управление конфликтами. Причины возникновения конфликтов. Стратегии по управлению конфликтами.

## **Занятие 3. Высокопродуктивные команды (6 часов)**

Примеры команд персонала в индустрии гостеприимства. Организационная поддержка у успешных команд. Характеристики успешных команд. Стадии развития команды. Роли, которые играют отдельные люди в группах. Встречи команд. Консенсус, выносимый командой при принятии совместных решений. Оценка действий высокопрофессиональных команд. Самоуправляемые команды будущего.

## **Занятие 4. Проблемы многонационального персонала(4 часа)**

Управление многонациональным персоналом. Изменяющаяся рабочая сила. Преимущества многонационального персонала. Женщины на рабочем месте. Национальные меньшинства на рабочем месте. Работники преклонного возраста. Работники без образования. Работники с инвалидностью. Проведение тренингов. Сохранение персонала и сведение текучести кадров к минимуму.

## **Занятие 5. Стратегическое планирование карьерного роста (6 часов).**

Понимание необходимости принять решение. Понимание себя. Понимание своих возможностей. Выбор сферы деятельности. Реализация выбора. Профессиональное развитие.

## **Занятие 6. Взгляд на этические вопросы. (4 часа)**

Определения понятия «этика». Этические вопросы в индустрии гостеприимства. Исследования по поводу этических взглядов менеджеров индустрии гостеприимства. Создание этического кода.

### **III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Лидерство и этика в туризме и гостеприимстве» представлено в Приложении 1 и включает в себя:

план-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине, в том числе примерные нормы времени на выполнение по каждому заданию;

характеристику заданий для самостоятельной работы обучающихся и методические рекомендации по их выполнению;

требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы;

критерии оценки выполнения самостоятельной работ.

### **IV. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА**

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций	Оценочные средства	
			текущий контроль	промежуточная аттестация
1	<b>Тема 1.</b> Управление организационными изменениями	ПК-1, ПК-4 ОК-5	Тест 1	Вопросы к зачету №№1-7
	<b>Тема 2.</b> Меняющаяся суть лидерства и менеджмента		Дискуссия	Вопросы к зачету №№8-11
	<b>Тема 3.</b> Качественное управление		Тест 3 -4	Вопросы к зачету №№12-15
	<b>Тема 4.</b> Постоянное улучшение работы предприятия – процессы и			

	инструменты				
2	Тема 5.. Власть и наделение полномочиями	ПК-3 ОПК-2	<b>Знает:</b> фундаментальные основы управления и наделения полномочиями	Тест 5	Вопросы к зачету №№16-20
<b>Умеет:</b> выбирать тактику и стили коммуникации			Дискуссия		
<b>Владеет:</b> навыками формулирования и постановки проблемы перед персоналом, наделает полномочиями работников			Дискуссия		

Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 2.

## **V. СПИСОК УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Основная литература**

*(электронные и печатные издания)*

1. Leadership and Management in the Hospitality Industry / Robert H. Woods, Ph.D.,CHRE Judy Z.King – AHLEI, third edition, 2113 N. High Street Lansing Michigan 48906-4221 – 374 p.
2. Менеджмент в туризме: Учебное пособие / С.С. Скобкин. – М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 448 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=389982>.
3. Технология и организация предприятия туризма: Учебник / В.П. Орловская; Под общ. ред. проф. Е.И. Богданова. – М.: НИЦ ИНФРА-М,

2013. – 176 с. Режим доступа:  
<http://znanium.com/bookread.php?book=369959>.

4. Управление персоналом на предприятии туризма: Учебник / Т.В. Бедяева, А.С. Захаров; Под ред. проф. Е.И. Богданова. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 180 с. Режим доступа:  
<http://znanium.com/bookread.php?book=369965>.

### **Дополнительная литература**

*(печатные и электронные издания)*

1. Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства: Учебное пособие / М.В. Виноградова, З.И. Панина, А.А. Ларионова, Л.А. Васильева. – 3-е изд., испр. – М.: Дашков и К, 2013. - 280 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=328825>.

2. Бизнес-план фирмы. Теория и практика: Учебное пособие / В.П. Буров, А.Л. Ломакин, В.А. Морошкин. – М.: НИЦ Инфра-М, 2013. – 192 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=390581>.

3. Стратегия развития предприятия индустрии гостеприимства и туризма: учеб. пособие / С.С. Скобкин. – М.: Магистр: ИНФРА-М, 2014. – 432 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=193469>.

4. Экономика отрасли: туризм: Учебное пособие / Замедлина Е.А., Козырева О.Н. – М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2016. – 204 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=542736>.

### **Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети**

#### **«Интернет»**

1. Всемирная туристская организация [http://www.unwto.org/index\\_r.php](http://www.unwto.org/index_r.php).
2. Институт научной информации по общественным наукам РАН.  
<http://www.inion.ru/>.

3. Информационно-аналитический портал о гостеприимстве и гостиничном бизнесе в Российской Федерации <http://hotelstat.ru/>.
4. Материалы портала Российского индекса научного цитирования eLibrary <http://elibrary.ru/>.
5. Медиадом «Планета отелей» <http://hotelsinfoclub.ru/>.
6. Портал про гостиничный бизнес <http://prohotel.ru/>.
7. Российская гостиничная ассоциация <http://rha.ru/>.
8. Российская государственная библиотека <http://www.rsl.ru/>.
9. Сайт Федерального агентства по туризму Минкультуры России. Статистика туризма <http://www.russiatourism.ru/>.
10. Сайт Администрации Приморского края <http://primorsky.ru/>.
11. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса <http://www.frontdesk.ru/>.

### **Перечень информационных технологий и программного обеспечения**

1. Правовая информационная система «Консультант-плюс» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.
2. Правовая информационная система «Гарант» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.garant.ru>.

## **VI. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Лекционные занятия.** Значительная часть лекционных занятий проходит в форме активного взаимодействия преподавателя и студентов. Преподаватель заранее информирует студентов о теме предстоящего занятия и основных проблемных вопросах, выносимых на обсуждение.

**Рекомендации:** студентам целесообразно заранее подготовиться к занятию, чтобы в ходе обсуждения проблемных вопросов принимать активное участие в дискуссии.

**Практические занятия.** На практических занятиях студент получает возможность более глубокого изучения темы, уточнения теоретических и получения практических знаний, формирования профессиональных навыков. выяснение проблемных вопросов. Формы проведения семинарских занятий многообразны и в большинстве предусматривают активные формы взаимодействия преподавателя и студентов. На практических занятиях в форме индивидуальной или коллективной работы студенты закрепляют полученные на лекциях знания. В случае пропуска практических занятий студент должен по согласованию с преподавателем, ведущим семинарские занятия, подготовить и сдать соответствующий материал.

**Рекомендации:** При изучении тем, вынесенных на обсуждение на практическом занятии, необходимо изучить сначала соответствующий раздел (главу) учебника для вузов. При этом полезно воспользоваться учебниками разных авторов, сравнивая их взгляды на тот или иной вопрос. Следует также обратиться к списку рекомендованных по соответствующей теме информационных источников. Аудиторная работа на практических занятиях - выполнение практических заданий и учебных проектов. Самостоятельная работа – закрепление практического материала, изучение материала, не рассмотренного на аудиторных занятиях, доработка практических заданий, подготовка презентаций проектов, тестирование на самопроверку знаний, подготовка к аттестационным мероприятиям.

**Самостоятельная работа студентов.** Особое место среди основных видов занятий, предусмотренных учебным планом, занимает самостоятельная работа. При самостоятельном изучении дисциплины следует пользоваться графиком организации самостоятельной работы студентов. Самостоятельная работа – закрепление практического материала, изучение материала, не рассмотренного на аудиторных занятиях, доработка практических заданий, подготовка презентаций, выполнение домашних заданий; текущий самоконтроль и контроль успеваемости; текущие консультации.

**Рекомендации:** Приступая к самостоятельному изучению вопросов, студенту необходимо определить их место в программе курса, ознакомиться с содержанием каждой темы, а также списком информационных источников, рекомендованных для изучения указанных вопросов. Прежде всего, необходимо изучить литературу по соответствующей теме, обращая внимание на наиболее важные моменты, определяющие понимание соответствующего раздела. При изучении курса самостоятельно и при подготовке к практическим занятиям следует обратить внимание на контрольные вопросы. Каждый из указанных вопросов необходимо самостоятельно повторить по учебнику и решить указанные преподавателем контрольные задания.

**Работа с учебной и научной литературой** является главной формой самостоятельной работы и необходима при подготовке к устному опросу на практических занятиях, к модульным контрольным работам, тестированию. Она включает проработку и изучение рекомендованных источников и литературы по тематике лекций. Конспекты научной литературы при самостоятельной подготовке к занятиям должны быть выполнены также аккуратно, содержать ответы на каждый поставленный в теме вопрос, иметь ссылку на источник информации с обязательным указанием автора, названия и года издания используемой научной литературы. Конспект может быть опорным (содержать лишь основные ключевые позиции), но при этом позволяющим дать полный ответ по вопросу, может быть подробным. Работу с литературой следует начинать с анализа Рабочей программы, в которой перечислены основная и дополнительная литература, учебно- методические издания необходимые для изучения дисциплины и работы на практических занятиях. Каждая тема из разделов тематического плана дисциплины и каждый вид занятий снабжен ссылками на источники, что значительно упрощает поиск необходимой информации. Выбрав нужный источник, следует найти интересующий раздел по оглавлению или алфавитному указателю, а также одноименный раздел конспекта лекций или учебного

пособия. В случае возникших затруднений в понимании учебного материала следует обратиться к другим источникам, где изложение может оказаться более доступным. Необходимо отметить, что работа с литературой является неотъемлемой частью профессиональной деятельности будущего выпускника.

**Подготовка выступлений на занятиях.** Основные этапы подготовки выступления: выбор темы; консультация с преподавателем; подготовка плана выступления; работа с литературой, сбор первичного материала; написание текста; выступление с докладом, ответы на вопросы.

## **VII. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для осуществления образовательного процесса необходимо следующее техническое обеспечение – это аудитория с мультимедийным оборудованием с доступом в сеть «Интернет».

«В читальных залах Научной библиотеки ДВФУ предусмотрены рабочие места для людей с ограниченными возможностями здоровья, оснащены дисплеями и принтерами Брайля; оборудованные портативными устройствами для чтения плоскочечатных текстов, сканирующими и читающими машинами, видеоувелечителем с возможностью регуляции цветовых спектров; увеличивающими электронными лупами и ультразвуковыми маркировщиками.

В целях обеспечения специальных условий обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья ДВФУ все здания оборудованы пандусами, лифтами, подъемниками, специализированными местами, оснащенными туалетными комнатами, табличками информационно-навигационной системы»



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего профессионального образования  
«Дальневосточный федеральный университет»  
(ДФУ)

---

---

**ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА**

**Лидерство и этика в туризме и гостеприимстве**  
**Направление подготовки 43.03.02 Туризм**  
Профиль «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»  
**Форма подготовки очная/заочная**

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ  
РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

**Владивосток  
2015**

## План-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине

№ п/п	Дата/сроки выполнения	Вид самостоятельной работы	Примерные нормы времени на выполнение	Форма контроля
1	В течение семестра, всего	Подготовка к практическим занятиям	27 часов	Устный ответ
	в том числе:			
1.1	Практические занятия № 1, 2 февраль-март	Изучение теоретической части темы, поиск дополнительной информации в сети Интернет	16 часов	Устный ответ
1.2	Практическое занятие № 3 апрель	Изучение теоретической части темы, высокопрофессиональные команды персонала в индустрии гостеприимства. Зарубежный опыт.	16 часов	Устный ответ
1.3	Практическое занятие № 4 май	Изучение теоретической части темы, статистический и маркетинговый анализ развития рынков туристских услуг регионов мира	8 часов	Устный ответ
1.4	Практическое занятие № 4 июнь	Изучение теоретической части темы, управление многонациональным персоналом в индустрии гостеприимства, женщины на работе, прием на работу инвалидов, этнических меньшинств, пожилые работники.	4 часа	Устный ответ
	<b>Всего</b>		<b>44 часов</b>	

### Задание для самостоятельной работы № 1.

Для подготовки задания необходимо ознакомиться с ключевой терминологией в области управления организационными изменениями. Понять, что такое силовое поле и его влияние на процесс организационных изменений. Изучить труды теоретиков менеджмента (Хенри Фэйол). Ознакомиться с шестью традиционными управленческими функциями,

подготовить презентацию по анализу работы российских компаний в сфере гостеприимства в рамках традиционных взглядов на управление (использовать личный опыт работы в сфере гостеприимства)

### **Задание для самостоятельной работы № 2.**

Изучить материалы сайта ANLEI в области управления качеством. Выявить 14 пунктов исследователя Деминга в рамках понятия качественного обслуживания. Найти понятие «качества» с точки зрения исследователя Джурана. Используя список по анализу качественной работы предприятия гостеприимства подготовить презентацию по выявлению сильных и слабых сторон предприятия (по выбору студента). Использовать материал стр 96-96 учебника «Leadership and management» in the Hospitality Industry.

### **Задание для самостоятельной работы № 3.**

Выявить процессы и инструменты, которые могут использовать современные предприятия гостеприимства для улучшения работы предприятия в целом. По какому принципу должен осуществляться набор в команду предприятия, которая занимается вопросами модернизации работы и улучшения качества обслуживания клиентов. Подготовить презентацию о работе своего предприятия в рамках модернизации.

### **Задание для самостоятельной работы № 4.**

Выявить характеристики централизованной и децентрализованной власти. Как экспертная власть отличается от власти эталона? Дать примеры «приобретенной беспомощности». Как обретается такое негативное качество работниками предприятий гостеприимства. Какие действия необходимо предпринять управляющему персоналу для нейтрализации подобного качества у подчиненных.

### **Методические рекомендации к практическим занятиям**

- презентация не должна быть меньше 10 слайдов;
- на первом слайде должны быть представлены: название работы, фамилия, имя, отчество автора;
- на последующих слайдах должны быть представлены: объект, предмет, методы исследования, глоссарий, результаты исследования, выводы и предложения;
- на завершающем слайде может быть список наиболее значимых информационных источников, баз данных.

### **Методические рекомендации по подготовке выступлений студентов на аудиторном занятии**

Студенты готовят доклады по изучаемым темам индивидуально или либо группой студентов (2 чел.).

Доклад должен содержать краткую информацию по изучаемой теме, включающую описание исследовательского вопроса, применяемых методов исследования, проблематику исследования, результат проведенного исследования. Доклады студентов заслушиваются на практических занятиях по данной теме, остальные студенты принимают участие в его обсуждении.

### **Критерии оценки выступлений студентов:**

- 100 – 86 баллов – если ответ показывает глубокое и систематическое знание всего программного материала и структуры конкретного вопроса, а также основного содержания и новаций лекционного курса по сравнению с учебной литературой. Студент демонстрирует отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей научной области. Знание основной литературы и знакомство с дополнительно рекомендованной литературой. Логически корректное и убедительное изложение ответа;

– 85 – 76 баллов – знание узловых проблем программы и основного содержания курса; умение пользоваться концептуально-понятийным аппаратом в процессе анализа основных проблем в рамках данной темы; знание важнейших работ из списка рекомендованной литературы. В целом логически корректное, но не всегда точное и аргументированное изложение ответа;

– 75 – 61 балл – фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания курса; затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины; неполное знакомство с рекомендованной литературой; частичные затруднения с выполнением предусмотренных программой заданий; стремление логически определенно и последовательно изложить ответ;

– 60 – 50 баллов – незнание, либо отрывочное представление о данной проблеме в рамках учебно-программного материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе.

### **Методические рекомендации по подготовке студентов к выполнению контрольных заданий**

Студенты выполняют 4 письменных контрольных задания по изучаемым на лекционных занятиях темам. Задания предусматривают ответы на вопросы, о которых студенты информируются заранее.

#### **Критерии оценки выполнения контрольных заданий:**

– 100 – 86 баллов – если ответы показывают глубокое и систематическое знание всего программного материала и структуры конкретного вопроса. Студент демонстрирует отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей научной области. Знание основной литературы и знакомство с дополнительно рекомендованной литературой;

– 85 – 76 баллов – не достаточно уверенное применение концептуально-понятийного аппарата и анализа основных проблем развития туризма. В целом логически корректное, но не всегда точное и аргументированное изложение ответа;

– 75 – 61 балл – фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания курса; затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины; неполное знакомство с рекомендованной литературой; частичные затруднения с выполнением предусмотренных программой заданий; стремление логически определенно и последовательно изложить ответ;

– 60 – 50 баллов – незнание большей части учебного материала и понятийного аппарата.

### **Методические рекомендации по подготовке выступлений студентов к учебной дискуссии**

При подготовке к участию в учебной дискуссии студентам необходимо внимательно изучить дискуссионные вопросы и роль каждого участника дискуссии. Докладчики должны озвучить основное содержание дискутируемого вопроса, демонстрируя его понимание. Оппоненты находят уязвимые места или ошибки и предлагают свои варианты решения. Эксперты выявляют противоречия и логические ошибки в рассуждениях докладчика или оппонента, уточняют определения понятий, анализируют ход доказательств и опровержений, правомерность выдвижения гипотезы, и т.д. Остальные студенты активно участвуют в обсуждении.

### **Критерии оценки участия студентов в дискуссии:**

– 100 – 86 баллов – если студент показывает глубокое и систематическое знание всего программного материала и структуры конкретного вопроса, а также основного содержания и новаций лекционного курса по сравнению с учебной литературой. Студент демонстрирует

отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей научной области. Знание основной литературы и знакомство с дополнительно рекомендованной литературой. Логически корректное и убедительное изложение ответа;

– 85 – 76 баллов – знание узловых проблем программы и основного содержания курса; умение пользоваться концептуально-понятийным аппаратом в процессе анализа основных проблем в рамках данной темы; знание важнейших работ из списка рекомендованной литературы. В целом логически корректное, но не всегда точное и аргументированное изложение ответа;

– 75 – 61 балл – фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания курса; затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины; неполное знакомство с рекомендованной литературой; частичные затруднения с выполнением предусмотренных программой заданий; стремление логически определенно и последовательно изложить ответ;

– 60 – 50 баллов – незнание, либо отрывочное представление о данной проблеме в рамках учебно-программного материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе.



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего профессионального образования  
**«Дальневосточный федеральный университет»**  
(ДФУ)

---

---

**НАЗВАНИЕ ШКОЛЫ (ФИЛИАЛА)**

**ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

Лидерство и этика в туризме и гостеприимстве

**Направление подготовки 43.03.02 Туризм**

Профиль «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»

**Форма подготовки очная/заочная**

**Владивосток**

**2015**

**Паспорт**  
**фонда оценочных средств по дисциплине «Технология и**  
**организация приграничного туризма»**

<b>Код и формулировка компетенции</b>	<b>Этапы формирования компетенции</b>	
ОПК-2 способностью к разработке туристского продукта	знает	основы профессионального подхода к разработке турпродукта
	умеет	Поэтапно разрабатывать турпродукт
	владеет	методикой применения технологий
ПК-1 владением теоретическими основами проектирования, готовность к применению основных методов проектирования в туризме	знает	методические основы проектирования
	умеет	расставлять и реализовывать приоритеты деятельности
	владеет	навыками применения основных методов проектирования в туризме
ОК-5 способностью к самоорганизации и самообразованию	знает	методические основы самоорганизации
	умеет	расставлять и реализовывать приоритеты деятельности
	владеет	навыками анализа собственной деятельности
ПК-3 готовностью к реализации проектов в туристской индустрии	знает	Базовые правила реализации турпродукта
	умеет	Находить клиентов
	владеет	Технологиями реализации турпродукта
ПК-4 способностью организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства	знает	Законодательство в области туризма
	умеет	расставлять и реализовывать приоритеты деятельности
	владеет	Приемами организации работы исполнителей

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций	Оценочные средства	
			текущий контроль	промежуточная аттестация
1	<b>Тема 1.</b> Меняющаяся суть лидерства и менеджмента  <b>Тема 2.</b> Коммуникативные навыки  <b>Тема 3.</b> Технологии борьбы за качество	ОПК-2 ПК-1 ОК-5 ПК-3 ПК-4	<b>Знает:</b> основы академического и профессионального взаимодействия	УО Вопросы к зачету №№1-7
			<b>Умеет:</b> формировать коммуникативную среду	Дискуссия Вопросы к зачету №№1-7
			<b>Владеет:</b> методикой применения технологий	Дискуссия Вопросы к зачету №№1-7

	<b>Тема 4.</b> Власть и наделение полномочиями				
2	<b>Тема 5.</b> Постановка цели, наставничество, навыки по управлению конфликтами	ОПК-2 ПК-1 ОК-5 ПК-3 ПК-4	<b>Знает:</b> методические основы самоорганизации <b>Умеет:</b> расставлять и реализовывать приоритеты деятельности <b>Владеет:</b> навыками анализа собственной деятельности	Презентация  Дискуссия  УО	Вопросы к зачету №№1-7

## **Зачетно-экзаменационные материалы**

### **Контрольные вопросы для зачета**

1. Какие техники используют эффективные управленцы при постановке цели?
2. Как следует менеджерам проводить тренинговые сессии с работниками?
3. Какие стратегии используются менеджерами для управления конфликтами?
4. Какие существуют барьеры к эффективной межличностной коммуникации?
5. Какие восемь стратегий используют менеджеры для воздействия на поведение других людей?
6. Что такое система ISO и какой вклад к управлению качеством на предприятии она может принести?
7. Как организация может отслеживать и оценивать свои изменения?

**Оценочные средства для текущей аттестации ( типовые ОС по текущей аттестации и критерии оценки по каждому виду аттестации по дисциплине «Лидерство и этика в туризме и гостеприимстве»)**

**Критерии выставления оценки студенту на зачете  
по дисциплине «Лидерство и этика в туризме и гостеприимстве»**

Баллы (рейтинговой оценки)	Оценка зачета/ экзамена (стандартная)	Требования к сформированным компетенциям
100–61	«зачтено»	Оценка «зачтено» выставляется студенту, если он глубоко и в полном объеме усвоил программный материал и выполнил все контрольные задания. Исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно умеет излагать учебный материал и тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
Менее 61	«не зачтено»	Оценка «не зачтено» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, не выполнил все контрольные задания.

**Критерии оценки презентации доклада:**

Оценка	50-60 баллов (неудовлетворительно)	61-75 баллов (удовлетворительно)	76-85 баллов (хорошо)	86-100 баллов (отлично)
<b>Критерии</b>	<b>Содержание критериев</b>			
<b>Раскрытие проблемы</b>	Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы	Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы
<b>Представление</b>	Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины	Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использовано 1-2 профессиональных термина	Представляемая информация не систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов	Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов

<b>Оформление</b>	Не использованы технологии Power Point. Больше 4 ошибок в представляемой информации	Использованы технологии Power Point частично. 3-4 ошибки в представляемой информации	Использованы технологии Power Point. Не более 2 ошибок в представляемой информации	Широко использованы технологии (Power Point и др.). Отсутствуют ошибки в представляемой информации
<b>Ответы на вопросы</b>	Нет ответов на вопросы	Только ответы на элементарные вопросы	Ответы на вопросы полные и/или частично полны	Ответы на вопросы полные, с приведением примеров и/или пояснений

### **Критерии оценки (письменный ответ)**

– 100-86 баллов – если ответ показывает глубокое и систематическое знание всего программного материала и структуры конкретного вопроса, а также основного содержания и новаций лекционного курса по сравнению с учебной литературой. Студент демонстрирует отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей научной области. Знание основной литературы и знакомство с дополнительно рекомендованной литературой. Логически корректное и убедительное изложение ответа.

– 85-76 баллов – знание узловых проблем программы и основного содержания лекционного курса; умение пользоваться концептуально понятийным аппаратом в процессе анализа основных проблем в рамках данной темы; знание важнейших работ из списка рекомендованной литературы. В целом логически корректное, но не всегда точное и аргументированное изложение ответа.

– 75-61 балл – фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса; затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины; неполное знакомство с рекомендованной литературой; частичные затруднения с выполнением предусмотренных программой

заданий; стремление логически определено и последовательно изложить ответ.

– 60-50 баллов – незнание, либо отрывочное представление о данной проблеме в рамках учебно-программного материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе.

### **Критерии оценки (устный ответ)**

– 100-85 баллов – если ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.

– 85-76 баллов – ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе.

– 75-61 балл – оценивается ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.

– 60-50 баллов – ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.

**Методические рекомендации,  
определяющие процедуры оценивания результатов освоения  
дисциплины**

**Текущая аттестация студентов.** Текущая аттестация студентов по дисциплине «Лидерство и этика в туризме и гостеприимстве» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине «Лидерство и этика в туризме и гостеприимстве» проводится в форме контрольных мероприятий (контрольные и практические задания) по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

– учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);

– степень усвоения теоретических знаний (активность в ходе обсуждений материалов лекций, активное участие в дискуссиях с аргументами из дополнительных источников, внимательность, способность задавать встречные вопросы в рамках дискуссии или обсуждения, заинтересованность изучаемыми материалами);

– уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы (определяется по результатам контрольных работ, практических занятий);

– результаты самостоятельной работы (задания и критерии оценки размещены в Приложении 1).

**Промежуточная аттестация студентов.** Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Лидерство и этика в туризме и гостеприимстве» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

**Вид промежуточной аттестации – зачет** (8 семестр), состоящий из устного опроса в форме собеседования и индивидуального творческого зачетного задания.

**Краткая характеристика процедуры применения используемого оценочного средства.** В результате посещения лекций, семинаров и круглых столов студент последовательно осваивает материалы дисциплины и изучает ответы на вопросы к зачету. Критерии оценки текущей аттестации – контрольная проверка знаний (выполнение контрольных заданий).

**Критерии оценки студента на зачете по дисциплине «Лидерство и этика в туризме и гостеприимстве»  
(промежуточная аттестация – зачет)**

Баллы (рейтинговой оценки)	Оценка зачета/ экзамена (стандартная)	Требования к сформированным компетенциям
100–61	«зачтено»	Оценка «зачтено» выставляется студенту, если он глубоко и в полном объеме усвоил программный материал и выполнил все контрольные задания. Исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно умеет излагать учебный материал и тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
Менее 61	«не зачтено»	Оценка «не зачтено» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями

		выполняет практические работы, не выполнил все контрольные задания.
--	--	---