

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение

высшего образования

**«Дальневосточный федеральный университет»**

(ДВФУ)

**ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА**

|  |  |
| --- | --- |
| СОГЛАСОВАНО |  УТВЕРЖДАЮ |
| Руководитель ОП |  Врио заведующий(ая) кафедройсервиса и туризма (название кафедры) |
|  |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_Овчаренко Н.П. (подпись) (Ф.И.О. рук. ОП) | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Овчаренко Н.П. (подпись) (Ф.И.О. зав. каф.) |
| « **17** » сентября 2017г. | « **17** » сентября 2017г. |

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

Лидерство и управление в индустрии гостеприимства

**Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело**

**Форма подготовки очная**

курс \_\_4\_\_\_\_ семестр \_\_7\_\_\_

лекции \_36 час.

практические занятия\_\_36\_час.

лабораторные работы\_\_0\_\_\_\_час.

в том числе с использованием МАО лек.\_\_\_/пр.\_\_/лаб.\_\_\_ час.

всего часов аудиторной нагрузки\_\_\_72\_\_\_ час.

в том числе с использованием МАО \_18\_ час.

самостоятельная работа \_\_36\_\_\_ час.

в том числе на подготовку к экзамену \_\_36\_\_\_ час.

контрольные работы (количество)

курсовая работа / курсовой проект

зачет \_\_\_\_\_\_\_\_\_ семестр

экзамен 7 семестр

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями образовательного стандарта, самостоятельно устанавливаемого ДВФУ, утвержденного приказом ректора от 18.02.2016

№12-13-235, с изменениями, утвержденными приказом ректора ДВФУ от 04.07. 2017 №12-13-69

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры сервиса и туризма,

протокол № 7(1) от «17» сентября 2017г.

Врио заведующий(ая) кафедрой: канд. техн. наук., доцент Овчаренко Н.П.

Составитель (ли): ассистент 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**

**Specialist’s degree in**43.03.03 Hotel Business

**Course title:** Leadership and Management in Hospitality Industry

 **Variable part of block disciplines by choice, 4 credits.**

**Instructor:** Anzhela V. Sokolova, senior teacher

**At the beginning of the course a student should be able to:** understand the main definitions and notions in the sphere of hospitality and tourism. To understand, what service means.

**Learning outcomes:**

In the process of the course studying the following competencies are being formed:

PC- 6 ability to find the solution of administrative tasks in the conditions of really functioning hotel complexes according to the organizational and legal and technological principles of conducting professional activity

PC-7 ability to organize interaction with representatives of the hotel industry, clients of hotel enterprises, as well as with other customers of services at the local, regional and Federal levels

**Course description:**

The aim of studying the course “Leadership and management in Hospitality Industry” is to familiarize students with the issues of leadership, management and quality facing the modern hospitality industry.

**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/%20bookread.php?book=369965)

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

**Аннотация к рабочей программе дисциплины**

**«Лидерство и управление в индустрии гостеприимства»**

Учебный курс «Лидерство и управление в индустрии гостеприимства» предназначен для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

Дисциплина «Лидерство и управление в индустрии гостеприимства» включена в состав вариативной части дисциплин по выбору.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа. Учебным планом предусмотрены лекционные занятия (36 часа, в том числе с использованием МАО 9 часов), практические занятия (36 часа, в том числе с использованием МАО 9 часов), самостоятельная работа студентов (36 часа, в том числе 36 часов на подготовку к экзамену). Дисциплина реализуется на 4 курсе в 7 семестре.

Дисциплина «Лидерство и управление в индустрии гостеприимства» основывается на знаниях, умениях и навыках, полученных в результате изучения дисциплин «Технология и организация гостиничной деятельности», «Организация планирования и развития гостиничного хозяйства», и позволяет подготовить студентов к освоению ряда таких дисциплин, как «International Hospitality Operations Management (Международный опыт управления отелями)», «Hotel Sales and Revenue Management (Управление продажами и доходами в гостинице)», «Гостиничный менеджмент», «Планирование и прогнозирование гостиничного хозяйства»; подготовить к прохождению учебной и производственной практик.

Содержание дисциплины состоит из двух разделов и охватывает следующий круг вопросов:

1. Управление организационными изменениями, меняющаяся природа лидерства и управления, постоянное улучшение качества работы: процессы и инструменты, власть и наделение полномочиями, коммуникационные навыки.
2. Постановка целей и задач, наставничество, навыки в управлении конфликтами, высокопрофессиональные команды, проблемы многонациональных коллективов, стратегическое карьерное планирование, взгляд на этические отношения.

**Цель** – направлена на ознакомление студентов с вопросами лидерства, менеджмента и качества, стоящими перед современной индустрией гостеприимства..

**Задачи:**

* Анализировать процессы управления и лидерства (и в индустрии гостеприимства в частности);
* Понимание проблем в современной гостиничной индустрии;
* Оценка важности развития коммуникативных навыков;
* Разработка корпоративной стратегии и реструктуризации;
* Применение стратегии реализации через организационное проектирование и контроль.

Для успешного изучения дисциплины «Лидерство и управление в индустрии гостеприимства» у обучающихся должны быть сформированы следующие предварительные компетенции:

* Стремление к постоянному саморазвитию, совершенствованию своих навыков и умений; умение критически оценивать свои сильные и слабые стороны, способность к бесконфликтной профессиональной деятельности в гостиничном бизнесе;
* Умение понимать социальную значимость своей будущей профессии, имеет высокую мотивацию к профессиональной деятельности в гостиничном бизнесе

В результате изучения данной дисциплины у обучающихся формируются следующие профессиональные компетенции (элементы компетенций).

|  |  |
| --- | --- |
| **Код и формулировка компетенции** | **Этапы формирования компетенции** |
| ПК-6 способностью находить решение управленческих задач в условиях реально функционирующих гостиничных комплексов в соответствии с организационно-правовыми и технологическими принципами ведения профессиональной деятельности | знает | основы профессионального юридического подхода  |
| умеет  | Искать соответствующие источники |
| владеет | методикой применения источников |
| ПК-7 способностью организовывать взаимодействие с представителями гостиничной индустрии, клиентами гостиничных предприятий, а также с другими заказчиками услуг, на локальном, региональном и федеральном уровнях | 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 управление в индустрии гостеприимства» применяются следующие методы активного/ интерактивного обучения:лекция, презентация проекта, лекция-дискуссия.

1. **СТРУКТУРА И содержание теоретической части курса**

**Раздел 1. Управление организационными изменениями, меняющаяся природа лидерства и управления, постоянное улучшение качества работы: процессы и инструменты, власть и наделение полномочиями, коммуникационные навыки.**

**Тема 1. Управление организационными изменениями** **(7 час.)**

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 (7 час.)**

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

**Тема 3. Качественное управление (7 часа).**

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 (7 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 (8 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.

1. **СТРУКТУРА И содержание практической части курса**

**Практические занятия 36 часов(в том числе МАО 18 часов)**

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

***Метод активного / интерактивного обучения – метод презентации (3 часа)***

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

**Вопросы для предварительной самостоятельной подготовки:**

1. Какие мифы существуют о коммуникации?
2. Какие есть барьеры к эффективному межличностному общению?
3. Что такое язык тела и как менеджеры могут использовать его эффективно?
4. Какие существуют 6 типов эффективной обратной связи?
5. При помощи каких техник менеджеры могут улучшить свои навыки выслушивания собеседника?

Домашнее задание: подготовка кратких докладов (5-7 минут) на тематику занятия

**Занятие 2.** **Постановка цели, наставничество, навыки по управлению конфликтами (6 часов). *Метод активного / интерактивного обучения – метод презентации (3 часа)***

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.

**Вопросы для предварительной самостоятельной подготовки:**

1. Какие существуют методики эффективной постановки цели?
2. Какие характеристики эффективных целей?
3. Как работодатели могут сподвигнуть работников на принятие этих целей?
4. Почему работники неохотно просят менеджеров о помощи?
5. Как менеджеры должны эффективно проводить тренинги с работниками?

Домашнее задание: подготовка кратких докладов (5-7 минут) на тематику занятия

**Занятие 3. Высокопродуктивные команды (6 часов) *Метод активного / интерактивного обучения – метод презентации (3 часа)***

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.

**Вопросы для предварительной самостоятельной подготовки:**

1. Успешные команды нуждаются в какого рода ресурсах от их головных компаний?
2. Какие три важных характеристики успешных команд?
3. Какие некоторые позитивные роли могут играть отдельные личности в рамках одной группы? Какие негативные?
4. Какие существуют методики планирования успешного совещания?
5. Как можно оценить работу команд?

Домашнее задание: подготовка кратких докладов (5-7 минут) на тематику занятия

**Занятие 4. Проблемы многонационального персонала(6 часов.) *Метод активного / интерактивного обучения – метод презентации (3 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.

**Вопросы для предварительной самостоятельной подготовки:**

1. Что означает управлять этническим разнообразием?
2. Какие существуют преимущества у многонационального коллектива?
3. Какие проблемы могут возникнуть у работодателей в связи с увеличивающимся количеством работающих женщин?
4. Предприятия, которые нанимают возрастных работников могут столкнуться с какого рода проблемами?
5. Какие существуют стратегии и технологии по обучению работе в многонациональном коллективе?

Домашнее задание: подготовка кратких докладов (5-7 минут) на тематику занятия

**Занятие 5. Стратегическое планирование карьерного роста (6 часов). *Метод активного / интерактивного обучения – метод презентации (3 часа)***

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

**Вопросы для предварительной самостоятельной подготовки:**

1. Что вы должны знать о себе, чтобы принять правильное решение о карьерном направлении?
2. Какие источники могут дать вам полную информацию о компании, в которой вы хотите работать?
3. Как следует писать сопроводительное письмо?
4. Какие элементы включает в себя эффективное резюме?
5. Что вы можете сделать, чтобы качественно приготовиться к собеседованию?

Домашнее задание: подготовка кратких докладов (5-7 минут) на тематику занятия

**Занятие 6. Взгляд на этические вопросы. (6 часов) *Метод активного / интерактивного обучения – метод презентации (3 часа)***

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

**Вопросы для предварительной самостоятельной подготовки:**

1. В широком смысле, как можно определить понятие Этика?
2. Каким способом можно определить этические ценности?
3. Какие существуют этические вопросы в рамках индустрии гостеприимства?
4. Как отличаются этические теории в том смысле, что они требуют от человека и его действий?
5. Что такое этический код и как он может быть построен?

Домашнее задание: подготовка кратких докладов (5-7 минут) на тематику занятия

1. **УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ обеспечение самостоятельной работы ОБУЧАЮЩИХСЯ**

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Лидерство и управление в индустрии гостеприимства» 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;
* характеристика заданий для самостоятельной работы обучающихся и методические рекомендации по их выполнению;
* требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы;
* критерии оценки выполнения самостоятельной работы.
1. **контроль достижения целей курса**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Контролируемые разделы / темы дисциплины | Коды и этапы формирования компетенций   | Оценочные средства  |
| текущий контроль | промежуточная аттестация  |
| 1 | **Тема 1.** Управление организационными изменениями **Тема 2.** Меняющаяся суть лидерства и менеджмента**Тема 3.** Качественное управление**Тема 4.** Постоянное улучшение работы предприятия – процессы и инструменты | ПК6 | **Знает:** основы бизнес-планирования | Тест 1 | Вопросы к зачету №№1-7 |
| **Умеет:** выявлять назревающие изменения в организации | Дискуссия | Вопросы к зачету №№8-11 |
| **Владеет:** методикой разработки бизнес-планов по совершенствованию работы предприятия в изменяющихся условиях | Тест 3 -4 | Вопросы к зачету №№12-15 |
| 2 | **Тема 5.**.Власть и наделение полномочиями | ПК7 | **Знает:** фундаментальные основы управления и наделения полномочиями | Тест 5 | Вопросы к зачету №№16-20 |
| **Умеет:** выбирать тактику и стили коммуникации | Дискуссия |
| **Владеет:** навыками формулирования и постановки проблемы перед персоналом, наделяет полномочиями работников | Дискуссия |

1. **СПИСОК УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Основная литература**

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.

1. Манюхин, И. С. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: конспект лекций/ И. С. Манюхин — Электрон. текстовые данные.— Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014.— 64 c.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/29794.html>.
2. Назаркина, В. А. Сервисная деятельность. Практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие/ В. А. Назаркина, Ю. О. Владыкина, Б. И. Штейнгольц— Электрон. текстовые данные.— Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2014.— 100 c.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/45014.html>.
3. Уокер Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 061122 «Гостиничный и туристический бизнес» и специальностям сервиса 230000/ Уокер Джон Р.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 879 c.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52581.html>.

**Дополнительная литература**

*(печатные и электронные издания)*

1. 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>.
2. 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>.
3. Федулин, Ю.В. Психология делового общения в туризме и гостеприимстве : учебное пособие для вузов / А. А. Федулин, Л. А. Ульянченко, Н. Г. Новикова [и др.] ; под общ. ред. Е. С. Сахарчук. ­ Москва : Федеральное агентство по туризму, 2014.­ - 189 с. ­- 10 экз.
4. Гладилин, В.А. Организация и менеджмент в туризме : монография / В.А. Гладилин. — Москва : Русайнс, 2017. — 120 с. — <https://www.book.ru/book/924260>

**Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

1. Всемирная туристская организация <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](http://www.garant.ru).
3. Ресурсы образовательного института Американской Ассоциации отелей (AHLEI). - Режим доступа: <https://www.ahlei.org/>
4. Программное обеспечение: Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint.
5. **МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

Реализация дисциплины «Лидерство и управление в индустрии гостеприимства» предусматривает следующие виды учебной работы: практическая работа, самостоятельная работа студентов, текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Освоение курса дисциплины «Лидерство и управление в индустрии гостеприимства» предполагает рейтинговую систему оценки знаний студентов и предусматривает со стороны преподавателя текущий контроль за посещением студентами аудиторных занятий, подготовкой и выполнением всех видов самостоятельной и практической работы.

Промежуточной аттестацией по дисциплине «Лидерство и управление в индустрии гостеприимства» является экзамен, который проводится в виде тестирования.

В течение учебного семестра обучающимся нужно:

* освоить теоретический материал (20 баллов);
* успешно выполнить аудиторные и контрольные задания (50 баллов);
* своевременно и успешно выполнить все виды самостоятельной работы (30 баллов).

Студент считается аттестованным по дисциплине «Лидерство и управление в индустрии гостеприимства» при условии выполнения всех видов текущего контроля и самостоятельной работы, предусмотренных учебной программой.

Критерии получения экзамена по дисциплине «Лидерство и управление в индустрии гостеприимства» для аттестации на зачете следующие: более 60 баллов – «зачет», 60 и менее баллов – «незачет».

Пересчет баллов по текущему контролю и самостоятельной работе производится по формуле:

$$P(n) = \sum\_{i=1}^{m}\left[\frac{O\_{i}}{O\_{i}^{max}} × \frac{k\_{i}}{W}\right],$$

$$Место для формулы.$$

где: *W*$ = \sum\_{i=1}^{n}k\_{i}^{n} $для текущего рейтинга;

*W*$ = \sum\_{i=1}^{m}k\_{i}^{n} $для итогового рейтинга;

*P(n)* – рейтинг студента;

*m –* общее количество контрольных мероприятий;

*n –* количество проведенных контрольных мероприятий;

$O\_{i}$ *–* балл, полученный студентом на *i*-ом контрольном мероприятии;

$O\_{i}^{max}$ *–* максимально возможный балл студента по *i*-му контрольному мероприятию;

$k\_{i}$ *–* весовой коэффициент *i*-го контрольного мероприятия;

$k\_{i}^{n}$ *–* весовой коэффициент *i*-го контрольного мероприятия, если оно является основным, или 0, если оно является дополнительным.

**Рекомендации по планированию и организации времени,**

**отведенного на изучение дисциплины**

Оптимальным вариантом планирования и организации студентом времени, необходимого для изучения дисциплины, является равномерное распределение учебной нагрузки, т.е. систематическое ознакомление с теоретическим материалом во время самостоятельной работы и закрепление полученных знаний при подготовке и выполнении практических работ и заданий.

Подготовку к практическим занятиям необходимо проводить заранее, чтобы была возможность проконсультироваться с преподавателем по возникающим вопросам. В случае пропуска занятия, необходимо предоставить письменную разработку пропущенной практической работы.

Самостоятельную работу следует выполнять согласно графику и требованиям, предложенным преподавателем.

**Алгоритм изучения дисциплины**

Изучение курса должно вестись систематически и сопровождаться составлением подробного конспекта. В конспект рекомендуется включать все виды учебной работы: лекции, самостоятельную проработку рекомендуемой основной и дополнительной литературы, отчеты по практическим занятиям, ответы на вопросы для самоконтроля и другие задания, предусмотренные для самостоятельной работы студентов.

Основным промежуточным показателем успешности студента в процессе изучения дисциплины является его готовность к выполнению практических заданий.

Приступая к подготовке к практическим занятиям, прежде всего, необходимо ознакомиться с планом занятия, изучить соответствующую литературу. По каждому вопросу студент должен определить и усвоить ключевые понятия и представления. В случае возникновения трудностей студент должен и может обратиться за консультацией к ведущему преподавателю.

Критерием готовности является умение студента ответить на все контрольные вопросы, рекомендованные преподавателем.

Знания, полученные студентами в процессе изучения дисциплины, должны закрепляться не повторением, а применением материала. Этой цели при изучении дисциплины «Лидерство и управление в индустрии гостеприимства» служат активные формы и методы обучения, такие как, презентация, которые дают возможность студенту освоить профессиональные компетенции и проявить их в условиях, имитирующих профессиональную деятельность.

Особое значение для освоения теоретического материала и для приобретения и формирования умений и навыков имеет самостоятельная работа студентов. Самостоятельная работа студентов по данной дисциплине предусматривает изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы, подготовку к выполнению и защите презентаций на практических занятиях и экзамене.

Для самопроверки усвоения теоретического материала, подготовки к выполнению и защите практических заданий и сдаче экзамена студентам предлагаются вопросы для самоконтроля.

**Рекомендации по использованию методов активного обучения**

Для повышения эффективности образовательного процесса и формирования активной личности студента важную роль играет такой принцип обучения как познавательная активность студентов. Целью такого обучения является не только освоение знаний, умений, навыков, но и формирование основополагающих качеств личности, что обуславливает необходимость использования методов активного обучения, без которых невозможно формирование специалиста, способного решать профессиональные задачи в современных рыночных условиях.

Для развития профессиональных навыков и личности студента в качестве методов активного обучения целесообразно использовать метод подготовки презентаций проектов по той или иной теме дисциплины, представляющие собой страноведческую информацию по разным странам.

Реализация такого типа обучения по дисциплине «Лидерство и управление в индустрии гостеприимства» осуществляется через использование заданий к презентациям, которые можно определить как методы имитации принятия решений в различных ситуациях путем проигрывания вариантов по заданным условиям.

Студент должен уметь правильно организовать свою работу над презентацией, т.е. правильно определять – какая информация является наиболее важной в данной теме и как преподнести информацию во время презентации. Таким образом, подготовка презентаций призвана вырабатывать следующие умения и навыки у студентов:

* работать с увеличивающимся и постоянно обновляющимся потоком информации в области лидерства и управления.
* высказывать и отстаивать свою точку зрения четкой, уверенной и грамотной речью;
* вырабатывать собственное мнение на основе осмысления разных источников информации;
* самостоятельно принимать решения.

Технология выполнения заданий для подготовки к презентации включает в себя организацию самостоятельной работы обучающихся с консультационной поддержкой преподавателя. На этапе ознакомления с задачей студент самостоятельно оценивает тему, исследует теоретический материал, устанавливает ключевые факторы и проводит анализ проблем. Затем составляет план действий и оценивает возможности его реализации. По окончании самостоятельного анализа студент должен ответить на вопросы, выполнить задания и составить письменный отчет по данному заданию.

**Рекомендации по работе с литературой**

При самостоятельной работе с рекомендуемой литературой студентам необходимо придерживаться определенной последовательности:

* при выборе литературного источника теоретического материала лучше всего исходить из основных понятий изучаемой темы курса, чтобы точно знать, что конкретно искать в том или ином издании;
* для более глубокого усвоения и понимания материала следует читать не только имеющиеся в тексте определения и понятия, но и конкретные примеры;
* чтобы получить более объемные и системные представления по рассматриваемой теме необходимо просмотреть несколько литературных источников (возможно альтернативных);
* не следует конспектировать весь текст по рассматриваемой теме, так как такой подход не дает возможности осознать материал; необходимо выделить и законспектировать только основные положения, определения и понятия, позволяющие выстроить логику ответа на изучаемые вопросы.

**Рекомендации по подготовке к экзамену**

Подготовка к экзамену и его результативность также требует у студентов умения оптимально организовывать свое время. Идеально, если студент ознакомился с основными положениями, определениями и понятиями курса в процессе аудиторного изучения дисциплины, тогда подготовка к экзамену позволит систематизировать изученный материал и глубже его усвоить.

Подготовку к экзамену лучше начинать с распределения предложенных контрольных вопросов по разделам и темам курса. Затем необходимо выяснить наличие теоретических источников (конспекта, учебников, учебных пособий).

При изучении материала следует выделять основные положения, определения и понятия, можно их конспектировать. Выделение опорных положений даст возможность систематизировать представления по дисциплине и, соответственно, результативнее подготовиться к экзамену

1. **мАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине «Лидерство и управление в индустрии гостеприимства» необходимы:

* учебная аудитория с мультимедийным проектором и экраном с возможностью выхода в 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 плоскопечатных 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».

Приложение 1



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования

**«Дальневосточный федеральный университет»**

(ДВФУ)

|  |
| --- |
| **ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА** |

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ обеспечение**

**самостоятельной работы ОБУЧАЮЩИХСЯ**

**по дисциплине «Лидерство и управление в индустрии гостеприимства»**

**Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело**

**Форма подготовки очная**

г. Владивосток

2017

**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 | 72 часа | Устный ответ |
|  | в том числе: |  |  |  |
| 1.1 | Практические занятие № 1, 2 сентябрь | Изучение теоретической части темы, поиск дополнительной информации в сети Интернет | 20 часов | Устный ответ |
| 1.2 | Практическое занятие № 3 октябрь | Изучение теоретической части темы, высокопрофессиональные команды персонала в индустрии гостеприимства. Зарубежный опыт. | 20 часов | Устный ответ |
| 1.3 | Практическое занятие № 4 ноябрь | Изучение теоретической части темы, статистический и маркетинговый анализ развития рынков туристских услуг регионов мира | 15 часов | Устный ответ |
| 1.4 | Практическое занятие № 4 декабрь | Изучение теоретической части темы, управление многонациональным персоналом в индустрии гостеприимства, женщины на работе, прием на работу инвалидов, этнических меньшинств, пожилые работники.  | 17 часов | Устный ответ |
|  | **Всего** |  | **72 часа** |  |

**Рекомендации по самостоятельной работе студентов**

Особое значение для освоения теоретического материала и для приобретения и формирования умений и навыков имеет самостоятельная работа студентов.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Лидерство и управление в индустрии гостеприимства» предусматривает изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы, подготовку докладов, подготовку презентации выбранной страны, и подготовка к промежуточной аттестации – экзамену.

Для самопроверки усвоения теоретического материала и сдаче экзамена студентам предлагаются вопросы для самоконтроля.

**Рекомендации по работе с литературой**

При самостоятельной работе с рекомендуемой литературой студентам необходимо придерживаться определенной последовательности:

* при выборе литературного источника теоретического материала лучше всего исходить из основных понятий изучаемой темы курса, чтобы точно знать, что конкретно искать в том или ином издании;
* для более глубокого усвоения и понимания материала следует читать не только имеющиеся в тексте определения и понятия, но и конкретные примеры;
* чтобы получить более объемные и системные представления по рассматриваемой теме необходимо просмотреть несколько литературных источников (возможно альтернативных);
* не следует конспектировать весь текст по рассматриваемой теме, так как такой подход не дает возможности осознать материал; необходимо выделить и законспектировать только основные положения, определения и понятия, позволяющие выстроить логику ответа на изучаемые вопросы.

**Методические рекомендации для подготовки доклада, сообщения/ презентаций**

Доклад должен быть написан каждым студентом самостоятельно. Студент должен использовать только те литературные источники (научные статьи, монографии, пособия и т.д.), которые имеют прямое отношение к избранной им теме. Не допускаются отстраненные рассуждения, не связанные с анализируемой проблемой. Оглавление должно четко отражать основное содержание работы и обеспечивать последовательность изложения. Студенту необходимо строго придерживаться логики изложения – начинать с определения и анализа понятий, перейти к постановке проблемы, проанализировать пути ее решения и сделать соответствующие выводы. Работа должна быть достаточно краткой, но раскрывающей все вопросы содержания и тему.

По своей структуре доклад должен иметь титульный лист, оглавление, введение (где студент формулирует проблему, подлежащую анализу и исследованию), основной текст (где последовательно раскрывается избранная тема), заключение (где студент формулирует выводы, сделанные на основе основного текста работы), список использованных источников (10-15 наименований).

Для подготовки устных сообщений или презентаций желательны иллюстративные (фото- и видео-) материалы, статистические диаграммы и таблицы.

Общие требования к презентации:

- презентация не должна быть меньше 10 слайдов;

- первый слайд– это титульный слайд, на котором обязательно должны быть представлены: название проекта; фамилия, имя, отчество автора.

Для оформления презентации обязательным требованием является использование фирменного стиля университета.

Оформление доклада осуществляется в соответствии с Требованиями к оформлению письменных работ, выполняемых студентами и слушателями ДВФУ (2011 г.) или Методическими указаниями ШЭМ ДВФУ по выполнению и оформлению выпускных квалификационных и курсовых работ (сост. В.В. Лихачева, А.Б. Косолапов, Г.М. Сысоева, Е.П. Володарская, Е.С. Фищенко. – Владивосток: Издательский дом Дальневост. федерал. ун-та, 2014. – 43 с.).

При оценке доклада учитываются соответствие содержания выбранной теме, четкость структуры работы, умение работать с научной литературой и нормативными и техническими документами, логически мыслить, владеть профессиональной терминологией, грамотность оформления.

По результатам проверки доклада и его защиты студенту выставляется определенное количество баллов, которое учитывается при общей оценке промежуточной аттестации.

**Критерии оценки (устного доклада, сообщения, в том числе выполненных в форме презентаций)**

100-86 баллов выставляется студенту, если студент выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и составляющие. Студент знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно

85-76 - баллов - работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся различные данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены одна-две ошибки в оформлении работы

75-61 балл *–*студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы

60 и менее баллов *-* если работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без собственных комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

**Вопросы для самоконтроля**

Вопросы для самоконтроля предназначены для самопроверки студентом усвоения теоретического материала, подготовки к выполнению и защите презентаций и сдаче экзамена

**Тема 1. Управление организационными изменениями**

1. Технологические, рыночные и изменения рабочей силы являются примерами \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ силы перемен.

а. внешней

в. неопределимой

с. внутренней

2. Полный редизайн организационного процесса называется:

а. переосмысление.

в. повторная аутентификация.

с. перенастройка.

д. реинжиниринг.

3. Важнейшая задача спонсора процесса перемен:

а. убедиться, что ежедневные действия, направленные на продвижение организации к желаемому изменению, действительно выполнимы.

в. убедить людей поддержать изменения.

с. установить базовые показатели для всех ключевых показателей деятельности организации.

д. создать оценочный инструментарий процесса организационного изменения.

4. В идеале агенты изменений должны:

а. отражать только верхние уровни управления.

в. иметь надзорные полномочия.

с. быть подключены к неформальной коммуникационной сети.

d. отражать разнообразие организационных уровней.

5. Выражение того, какая организация будет выглядеть после завершения изменения называется:

а. миссия.

в. кодекс поведения.

с. заявление о видении.

д . изменение контракта.

6. Какое из следующих утверждений, связанных с анализом силового поля, является ложным?

а. Анализ силового поля был разработан в конце 1940-х годов.

в. Анализ силового поля предполагает, что любая ситуация является продуктом динамических сил, создающих эту ситуацию.

с. Существует четыре типа сил, действующих в любой ситуации.

д. a и c.

7. Если вы хотите успешно осуществить масштабные организационные изменения, то с какого из перечисленных ниже типов людей следует начать?

а. консерваторы

в. ингибиторы

с. лоббисты

д. ничего из вышеперечисленного

8. Какой из нижеперечисленных подходов является наиболее продуктивным?

а. сотрудничество

в. компромисс

с. конкурс

9. Какие из перечисленных ниже признаков указывают на то, что организация находится на пути к долгосрочному успеху с запланированными изменениями?

а. Конфликты происходят реже, и консенсус является более распространенным явлением.

в. Альтернативы, которые казались столь же правдоподобными, уступают место очевидным выборам.

с. Люди начинают создавать мифологию, рассказывая истории о первых днях усилий по изменению.

д. Все вышеперечисленное.

10. Какое из следующих утверждений об изменении ложно?

а. Это трудно изменить.

в. Эффективные изменения отнимают много времени.

с. На ранней стадии процесса изменений стиль так же важен, как и содержание.

д. Ничего из вышеперечисленного.

**Тема 2. Меняющаяся природа лидерства и менеджмента**

1. Что из перечисленного оказало наибольшее влияние на переопределение обязанностей менеджеров в индустрии гостеприимства?

а. новые финансовые и бухгалтерские теории

б. новаторская работа менеджеров в других отраслях, таких как Ли Якокка, Майкл Эйснер и Питер Линч

с. электронные системы управления информацией

д. Спад 1980–1981

2. Какое из следующих утверждений верно в отношении функции планирования управления?

а. Планирование включает оценку фактической производительности сотрудников по стандартам компании.

б. Бюджетирование не является функцией планирования.

с. Планирование включает в себя установление целей и задач для достижения в течение будущего периода.

д. Только менеджеры высшего уровня планируют.

3. Согласно исследованиям Джона П. Коттера, автора классической статьи «Что на самом деле делают эффективные генеральные менеджеры», эффективные генеральные менеджеры:

а. планировать свои дни до минуты.

б. редко отдавать приказы.

с. тщательно придерживаться формальной цепочки команд их организации.

д. следовать принципам управления Fayol.

4. Умирает супруга одного из ваших сотрудников. Вы посещаете похороны. Какую управленческую роль вы выполняете?

а. представитель компании

б. докладчик

с. Тот, кто работает с жалобами

д. контроллер

5. Вы управляете департаментом по предоставлению питания в большом отеле. Один из морозильников отдела выходит из строя, и ремонтная компания не может выйти до завтра. Вы вызываете оицианта из обеденной смены, из зала и помогаете им перевести еду из нерабочего морозильника в другой морозильник департамента. Вы выполнили руководящую роль:

а. того, кто работает с жалобами.

б. предпринимателя

с. переговорщика

д. замещающего сотрудника.

6. Менеджеры могут извлечь выгоду из размышлений о своей работе с точки зрения межличностных, информационных и ответственных ролей, потому что это:

а. не позволяет им упускать из виду важные аспекты их работы, такие как роль посредника, которые не охватываются традиционными функциями управления.

б. это позволяет им быстрее и эффективнее принимать решения в случае кризиса или других неожиданных или необычных ситуаций на рабочем месте.

с. помогает им понять, что они должны хорошо выполнять свои межличностные и информационные роли, чтобы быть полностью эффективными в своих ролях принятия решений.

д. а и в.

**Тема 3 Тест на качество**

1. Какая из следующих практик больше всего согласуется с понятием Деминга о «принятии новой философии» ведения бизнеса?

а. Генеральный директор приказывает отделу продаж увеличить доходы от бизнеса группы, последовательно снижая конкуренцию.

б. Представители отдела продаж, ресепшн и отдела бронирования встречаются, чтобы разработать стратегии обслуживания для построения повторного бизнеса в течение следующих двенадцати месяцев.

с. Директор по продуктам питания и напиткам планирует увеличить количество клиентов, увеличив количество блюд в меню ужина.

д. Ни один из вышеперечисленных.

2. С каким из следующих утверждений наиболее вероятно согласится Деминг?

а. По мере повышения качества повышается уровень производительности во всей организации.

б. По мере повышения уровня производительности в результате повышения качества расходы на заработную плату должны уменьшаться, поскольку требуется меньше сотрудников.

с. Если сотрудники должны играть эффективную роль в процессе непрерывного совершенствования, ни один сотрудник не должен потерять работу из-за повышения производительности.

д. а и в.

3. Какая из следующих ситуаций отражает страх, который, по мнению Деминга, должен быть вытеснен с работы?

а. Фред, ведущий сотрудник на линии мытья посуды, знает, что посудомоечная машина не работает должным образом, но не говорит своему руководителю, потому что он не хочет быть обвиненным в проблеме.

б. Энджи, менеджер по обслуживанию конгрессов, выбрасывает несколько писем с жалобами от участников конгресса, недавно проведенного в отеле, потому что она думает, что генеральный менеджер может заблокировать ее продвижение по службе, если он их прочитает.

с. В бизнес-плане и на совещании по бюджету с владельцем отеля генеральный менеджер минимизирует капитальные затраты, необходимые для ремонта объекта, потому что он подозревает, что в противном случае владелец откажет ему в его бонусе.

д. Все вышеперечисленное.

4. По словам Деминга, улучшение слоганов, баннеров и постеров:

а. будет мотивировать людей работать быстрее и производить больше.

б. приведет к тому, что производительность улучшится, если сотрудники будут стараться изо всех сил.

с. приведет к разочарованию сотрудников, когда они продвигают цели, поскольку баннеры не указывают, как цели должны быть достигнуты.

д. должно быть частью программы улучшения качества.

5. С каким из следующих утверждений о «процессе» Джуран, скорее всего, согласится?

а. Процесс - это набор действий, которые в совокупности дают результат, представляющий ценность для клиента.

б. Процесс определяется по отношению к работе одного отдела.

с. Процесс, который создает продукт, может включать несколько отделов и областей внутри организации.

д. а и в.

6. Для Джуран планирование и контроль качества:

а. это усилия всей компании, направленные на достижение конкретных измеримых целей.

б. сосредоточение на удовлетворенности клиентов.

с. являются мероприятиями, которые совпадают с операционным бюджетированием.

д. а и б.

7. В большинстве организаций наиболее дорогостоящие дефекты товаров и услуг:

а. пересекают границы нескольких отделов.

б. сохраняются, несмотря на усилия отдельных руководителей отделов.

с. не рассматриваются должным образом, потому что не существует механизма, помогающего менеджерам решать межведомственные проблемы и проблемы.

д. все вышеперечисленное.

8. Что из нижеперечисленного не входит в критерии, рекомендованные Юраном для организаций, выбирающих свой первый проект по улучшению качества?

а. Выбор проекта, который минимизирует время, которое менеджеры будут тратить вдали от своей повседневной деятельности.

б. Сосредоточение на старой проблеме.

с. Понимание того, что проблема или проблемы значительны.

д. Выбор проекта с высокой вероятностью успешного разрешения.

9. Цикл «Планируй-делай-проверяй-действуй» был создан:

а. Уолтер Шухарт.

б. У. Эдвардс Деминг.

с. Джозеф Джуран

д. Р. А. Фишер.

10. Сертификация ISO 9000:

а. позволяет компании вести бизнес в Европе.

б. означает, что компания выполнила минимальные требования к управлению качеством.

с. позволяет компании избежать денежных штрафов, которые несертифицированные компании должны платить Всемирному банку.

д. означает, что компания следует детальным методам и процедурам качества, разработанным Международным обществом стандартов.

**Тема 4 Постоянные улучшения работы. Процессы и инструменты.**

1. Какое из следующих утверждений лучше всего отличает постепенные улучшения от прорывных улучшений?

а. Прорывные улучшения являются результатом изменений внутри одного отдела; постепенные улучшения включают изменения, затрагивающие два или более отделов.

б. Поэтапные улучшения приводят к беспрецедентному увеличению качества, скорости и / или экономии; прорывные улучшения улучшают или оптимизируют текущие рабочие процессы в компании.

с. Прорывные улучшения включают в себя больше изменений и обеспечивают более высокий уровень качества, скорости и экономии, чем постепенные улучшения.

д. Поэтапные улучшения включают в себя больше изменений и обеспечивают более высокий уровень качества, скорости и экономии, чем прорывные улучшения.

2. Чтобы сэкономить деньги и повысить эффективность работы отдела по ведению домашнего хозяйства, команда непрерывного совершенствования в отеле ABC решила предложить гостям водосберегающий и энергосберегающий вариант повторного использования их простыней и полотенец во время пребывания во второй ночи. Поскольку большое количество гостей выбирают этот «экологически чистый» вариант, отель может значительно повысить производительность обслуживающего персонала, значительно уменьшить объем белья и полотенец, обрабатываемых в прачечной, и существенно снизить потребление энергии и воды. Этот пример иллюстрирует концепцию:

а. критерий выбора.

б. постепенное улучшение.

с. определение приоритета.

д. прорывное улучшение

3. Наилучшей отправной точкой для выявления существующих проблем с обслуживанием или текущих рабочих процессов, которые не соответствуют ожиданиям гостей или превосходят их, является:

а. бизнес-план компании.

б. обратная связь с персоналом.

с. отзывы гостей.

д. мозговой штурм.

4. Какие из следующих факторов используются для оценки и ранжирования списка вариантов?

а. постановка задачи

б. проверочные листы

с. коренные причины

д. критерий выбора

5. Одна из причин, по которой группа непрерывного совершенствования устанавливает базовые измерения при анализе проблемы, заключается в следующем:

а. проверить идеи улучшения команды.

б. обосновать ресурсы, необходимые команде для решения проблемы.

с. оценить эффективность решений, которые команда внедряет позднее в процессе непрерывного совершенствования.

д. обеспечить документирование командной деятельности для управления.

6. Результаты \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ указывают, должно ли решение проблемы быть реализовано по всей области, нацеленной на улучшение.

а. причинно-следственного анализа

б. мозговой атаки

с. пробного теста

д. определения приоритета

7. Что из нижеперечисленного использует инструмент выбора, чтобы быстро сократить список элементов до двух или трех вариантов?

а. мульти-голосование

б. мозговая атака

с. контрольный лист

д. круговая диаграмма

8. Какой из следующих инструментов представляет собой пошаговое графическое представление действий и точек принятия решений в рабочем процессе?

а. блок-схема

б. линейный график

с. круговая диаграмма

д. гистограмма

9. Какой из следующих инструментов полезен для записи, как часто что-то происходит?

а. лист планирования для ознакомления

б. контрольный лист

с. мульти-голосование

д. ни один из вышеперечисленных

10. Какие из следующих инструментов для отображения данных показывают, как все можно разбить на проценты от целого?

а. гистограмма

б. круговая диаграмма

с. линейный график

д. ни один из вышеперечисленных

**Тема 5 Власть и наделение полномочиями**

1. Если организационная структура компании плоская, то компания:

а. высоко централизована.

б. будут проблемы с адекватным реагированием в быстро меняющейся бизнес-среде.

с. высоко децентрализована.

д. ни один из вышеперечисленных.

2. Чрезмерно централизованные организации обычно характеризуются:

а. несколькими уровнями управления.

б. сотрудниками, которые имеют большой авторитет принятия решений.

с. менеджерами, которые должны управлять большим количеством людей (широкий диапазон контроля).

д. а и в.

3. «Власть, соответствующая ответственности» означает, что менеджеру/менеджер:

а. Для принятия решения необходимо проконсультироваться только с одним уровнем управления над ним.

б. Для принятия решения необходимо проконсультироваться с несколькими уровнями управления над ним или с ней.

с. имеет достаточные полномочия для достижения целей, за которые он или она отвечает.

д. имеет неограниченные полномочия для достижения целей, за которые он отвечает.

5. Как наставник может помочь новому менеджеру?

а. Наставник может помочь новому менеджеру быть замеченным в организации.

б. Наставник может помочь новому менеджеру избежать ненужных конфликтов.

с. Наставник может помочь новому менеджеру принимать решения.

д. Все вышеперечисленное.

6. Менеджер, который является одновременно и доминирующим, и очень общительным, может использовать стиль общения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

а. отражающий

б. волнующий

с. поддержки

д. директивы

7. Почему менеджер должен делегировать?

а. Руководители, которые делегируют, развивают способности своих сотрудников.

б. В большинстве случаев сотрудники могут выполнять работу быстрее и лучше, чем менеджер.

с. Делегирование освобождает менеджеров для выполнения более неотложных проектов или обязанностей.

д. а и в.

8. Какое из следующих утверждений о делегировании верно?

а. Менеджеры, а не сотрудники создают большинство барьеров для делегирования.

б. Когда менеджер делегирует проект, он или она должны установить простой крайний срок, чтобы сотрудник не мог его пропустить.

с. Менеджеры, которые делегируют, вероятно, «сгорят» быстрее, чем те, кто этого не делает.

д. а и в.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение

высшего образования

**«Дальневосточный федеральный университет»**

(ДВФУ)

**Название Школы (ФИЛИАЛА)**

**ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

Лидерство и этика в туризме и гостеприимстве

**Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело**

**Форма подготовки очная**

**Владивосток**

**2017**

**Паспорт фонда оценочных средств**

|  |  |
| --- | --- |
| **Код и формулировка компетенции** | **Этапы формирования компетенции** |
| ПК-6 способностью находить решение управленческих задач в условиях реально функционирующих гостиничных комплексов в соответствии с организационно-правовыми и технологическими принципами ведения профессиональной деятельности | знает | основы профессионального юридического подхода  |
| умеет  | Искать соответствующие источники |
| владеет | методикой применения источников |
| ПК-7 способностью организовывать взаимодействие с представителями гостиничной индустрии, клиентами гостиничных предприятий, а также с другими заказчиками услуг, на локальном, региональном и федеральном уровнях | 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 | **Тема 1.** Меняющаяся суть лидерства и менеджмента **Тема 2. Коммуникативные навыки****Тема 3.** Технологии борьбы за качество**Тема 4.** Власть и наделение полномочиями | УК-4 | **Знает:** основы академического и профессионального взаимодействия | УО | Вопросы к зачету №№1-7 |
| **Умеет:** формировать коммуникативную среду | Дискуссия | Вопросы к зачету №№1-7 |
| **Владеет:** методикой применения технологий | Дискуссия | Вопросы к зачету №№1-7 |
| 2 | **Тема 5.** Постановка цели, наставничество, навыки по управлению конфликтами | УК-6 | **Знает:** методические основы самоорганизации | Презентация | Вопросы к зачету №№1-7 |
| **Умеет:** расставлять и реализовывать приоритеты деятельности | Дискуссия |
| **Владеет:** навыками анализа собственной деятельности | УО |

**Шкала оценивания уровня сформированности компетенции**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Код и формулировка компетенции** | **Этапы формирования компетенции** | **Критерии** | **Показатели** |
| ПК 6 способностью находить решение управленческих задач в условиях реально функционирующих гостиничных комплексов в соответствии с организационно-правовыми и технологическими принципами ведения профессиональной деятельности | знает  | основы организации гостиничного предприятия, правовые нормы, обеспечивающие функционирование гостиничных предприятий | Отсутствие знаний | Пороговый |
| Фрагментарные знания |
| Неполные знания | Базовый |
| Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания  |
| Сформированные и систематические знания | Высокий |
| умеет  | Выбирать управленческие стили, в зависимости от организационной стрцетуры | Отсутствие умений | Пороговый |
| Частично освоенное умение |
| В целом успешное, но не систематическое умение | Базовый |
| В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы умение |
| Успешное и систематическое умение | Высокий |
| владеет  | методикой решения проблемных ситуаций, возникающих в результате корпоративной работы | Не владеет | Пороговый |
| Фрагментарное владение |
| В целом успешное, но не систематическое владение | Базовый |
| В целом успешное, но сопровождающееся отдельными ошибками владение |
| Успешное и систематическое владение | Высокий |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ПК 7способностью организовывать взаимодействие с представителями гостиничной индустрии, клиентами гостиничных предприятий, а также с другими заказчиками услуг, на локальном, региональном и федеральном уровнях | знает  | Основы взаимодействия с представителями гостиничной индустрии, органы управления на муниципальном, региональном и государственном уровнях | Отсутствие знаний | Пороговый |
| Фрагментарные знания |
| Неполные знания | Базовый |
| Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания  |
| Сформированные и систематические знания | Высокий |
| умеет  | Работать с сегментами потребителей | Отсутствие умений | Пороговый |
| Частично освоенное умение |
| В целом успешное, но не систематическое умение | Базовый |
| В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы умение |
| Успешное и систематическое умение | Высокий |
| владеет  | методикой решения проблемных ситуаций, возникающих в результате корпоративной работы | Не владеет | Пороговый |
| Фрагментарное владение |
| В целом успешное, но не систематическое владение | Базовый |
| В целом успешное, но сопровождающееся отдельными ошибками владение |
| Успешное и систематическое владение | Высокий |

**экзаменационные материалы**

**Оценочные средства для промежуточной аттестации**

**Вопросы для собеседования**

**по дисциплине «Лидерство и управление в индустрии гостеприимства»**

* 1. Какие техники используют эффективные управленцы при постановке цели?
	2. Как следует менеджерам проводить треннинговые 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 привнести?
	7. Как организация может отслеживать и оценивать свои изменения?
	8. Какие три типа властных полномочий даются организацией менеджеру?
	9. Чем экспертная власть отличается от власти эталона?
	10. Как Американский Пакт об инвалидах определяет понятие «инвалидность/инвалид»
	11. Что такое анализ силового поля?
	12. Какие существуют инструменты по сбору информации?
	13. Что такое диаграмма «Причины – следствия?»
	14. Почему некоторые работники не желают просить менеджеров о помощи?
	15. Как спланировать успешное совещание?
	16. Что означает фраза «Управлять этническим разнообразием»?
	17. Какие существуют обучающие тренинги и стратегии по работе в многонациональном коллективе?
	18. Какие характеристики эффективных целей?
	19. Какие причины существуют относительно конфликтов внутри организаций?
	20. Что такое схема по определению степени важности?

**Критерии оценки:**

* 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.

**Оценочные средства для текущей аттестации**

**устных ответов/презентаций**

1. Если организационная структура компании плоская, то какого характера управление в компании?

2.Чем обычно характеризуются чрезмерно централизованные организации?

3. «Власть, соответствующая ответственности» означает, что менеджер…?

4. Какой из следующих типов власти не вытекает из организационного источника?

5. Как наставник может помочь новому менеджеру?

6. Если вы говорите одному из своих сотрудников сделать что-то «потому что я ваш начальник и говорю вам это сделать», вы используете какую из следующих силовых тактик?

7. Менеджер, который является одновременно и доминирующим, и очень общительным, может использовать какой стиль общения?

8. Почему менеджер должен делегировать?

9. Какое из следующих утверждений о связи является ложным?

а. Труднее лгать с нашими лицами и телами, чем с нашими словами.

б. Большая часть общения устная.

с. Слова имеют разные значения для разных людей.

д. Мы часто общаемся, не осознавая этого.

10. Когда два человека общаются, получатель сообщения должен сначала:

а. расшифровать сообщение отправителя.

в. закодировать его или ее ответ.

с. отправить сообщение обратно отправителю.

11. Если вы планируете поговорить со своим начальником, вам следует:

а. убедиться, что ваше сообщение важно.

в. быть уверенным, что вы выбрали правильное время.

с. все вышеперечисленное.

12. «Поскольку многие сообщения являются двусмысленными или неполными, легко сделать неверные выводы о том, что говорится». Это наилучшим образом характеризует, какой из следующих барьеров для межличностного общения?

13. В большинстве случаев межличностное общение между бизнесменами происходит в рамках какого из типов пространства?

6. Когда вы разрабатываете наглядные пособия для презентации, вы должны:

а. делать их короткими и простыми.

б. дать им названия.

с. использовать много цветов.

д. а и б.

14. Почему вы должны использовать правило перевернутой пирамиды, когда пишете для деловых целей?

15. При отправке электронной почты более чем одному человеку, что вы должны сделать?

16. Если вы ставите перед сотрудниками цель, которую они считают недостижимой:

а. Вы должны убедиться, что ваш начальник знает, что вы знаете, что цель недостижима.

б. сотрудники будут работать изо всех сил, чтобы максимально приблизиться к достижению цели.

с. Вы также должны установить для себя недостижимую цель, чтобы ваши сотрудники могли видеть, что вы не просите их делать то, что вы не хотите делать.

д. сотрудники не будут усердно работать, чтобы достичь этого.

17. Один из способов, которым менеджер может заставить сотрудника принять цель, заключается в следующем:

а. предоставить ресурсы, необходимые работнику для достижения цели.

б. иметь послужной список вознаграждения сотрудников, которые достигают своих целей.

с. убедиться, что цель подходит для работника.

д. все вышеперечисленное.

18. Какое из следующих утверждений о том, что менеджеры ставят перед собой цели, является ложным?

а. SWOT-анализ может помочь менеджерам установить свои собственные цели.

б. Процесс постановки цели для себя по сути такой же, как и процесс постановки цели для кого-то другого.

с. Установить цели для себя легко.

д. Менеджеры должны установить временные рамки для достижения своих целей.

19. «Директивный процесс, используемый руководителем для обучения и ориентации работника в соответствии с реалиями рабочего места и для помощи работнику в устранении препятствий для оптимального выполнения работы», называется:

а. Тренировка.

б. постановка целей.

с. управление конфликтами.

д. Анализ LERC.

20. Исследование, проведенное в Корнелльском университете текучести кадров среди работников сферы гостеприимства, показало, что большинство работников покидают свои рабочие места, потому что они

а. не могут работать со своим менеджером или коллегами.

б. хотят более высокую оплату и / или больше льгот.

с. не понравилась их работа.

д. имеют плохое отношение и не хотят делать свою работу.

21. Агенты на стойке регистрации отеля зависят от обслуживающего персонала, который должен предоставлять им точные и своевременные отчеты о состоянии номеров. Потенциал для организационного конфликта в этой ситуации называется:

а. взаимозависимость задач.

б. юрисдикционная неопределенность.

с. конкуренция за ресурсы.

д. борьба за статус.

22. Почему руководителю полезно знать свой любимый стиль управления конфликтами?

а. Это может помочь менеджеру оценить участников конфликта.

б. Это может помочь менеджеру предвидеть, как он / она будет вести себя в конфликте.

с. Другие менеджеры будут знать, как вести себя с ним во время конфликта.

д. Менеджеру не полезно знать его или ее любимый стиль управления конфликтами.

23. Хороший способ для посредника помочь сторонам в конфликте прийти к решению:

а. предложить гипотетические решения.

б. ввести новую информацию.

с. заставить все стороны встретиться лицом к лицу.

д. а и б.

**Критерии оценки (устного доклада, сообщения, в том числе выполненных в форме презентаций)**

100-86 баллов выставляется студенту, если студент выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и составляющие. Студент знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно

85-76 - баллов - работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся различные данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены одна-две ошибки в оформлении работы

75-61 балл *–*студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы

60 и менее баллов *-* если работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без собственных комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

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

**Текущая аттестация студентов**. Текущая аттестация студентов по дисциплине «Лидерство и управление в индустрии гостеприимства» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине «Лидерство и управление в индустрии гостеприимства» проводится в форме контрольных мероприятий по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

* + учебная дисциплина (посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине, активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий);
	+ степень усвоения теоретических знаний;
	+ уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;
	+ результаты самостоятельной работы, в том числе –презентаций.

**Промежуточная аттестация студентов.** Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Лидерство и управление в индустрии гостеприимства» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

По дисциплине «Лидерство и управление в индустрии гостеприимства» предусмотрен экзамен в виде собеседования.

**Краткая характеристика процедуры применения используемого оценочного средства**. В результате посещения практических занятий, подготовке во время самостоятельной работы, студент последовательно осваивает материалы дисциплины и изучает ответы на вопросы к итоговому тестированию.

**Критерии выставления оценки студенту на экзамене**

**по дисциплине «Лидерство и управление в индустрии гостеприимства»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Баллы**(рейтинговой оценки) | **Оценка экзамена** (стандартная) | **Требования к сформированным компетенциям** |
| 100-86 баллов | отлично | выставляется студенту, если студент выразил свое мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и составляющие; |
| 85-76 баллов | хорошо | * работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено 2-3 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет;
 |
| 75-61 балл | удовлетворительно | * студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Допущено не более 5 ошибок в смысле или содержании проблемы;
 |
| 60 и менее баллов | неудовлетворительно | * если работа представляет собой полностью переписанный исходный текст, без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы.
 |