



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДВФУ)
ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

СОГЛАСОВАНО
Руководитель ОП

Топчий А.В.

«20» января 2021 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор Департамента туризма и гостеприимства

Овчаренко Н.П.

«20» января 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Leadership and Ethics in Tourism and Hospitality
(Лидерство и этика в туризме и гостеприимстве)
Направление подготовки 43.04.02 Туризм
Управление в индустрии туризма
Форма подготовки: очная

курс 1 семестр 2
лекции _9 час._
практические занятия 9 час.
лабораторные работы _00 час._
всего часов аудиторной нагрузки 18 час.
самостоятельная работа 54 час.
в том числе на подготовку к экзамену _00 час_
контрольные работы (количество) _не предусмотрены_
курсовая работа / курсовой проект _не предусмотрены_
зачет с 2 семестр
экзамен _не предусмотрен_

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 43.04.02 **Туризм**, утвержденного приказом Минобрнауки России от 15 июня 2017г. №556

Рабочая программа обсуждена на заседании Департамента туризма и гостеприимства протокол от «20» января 2021 г. № 6

Директор Департамента туризма и гостеприимства канд. техн. наук, доцент Н.П. Овчаренко

Составитель: А.В. Топчий, канд. экон. наук, доцент

Владивосток
2021

Оборотная сторона титульного листа РПД

1. Рабочая программа пересмотрена на заседании Департамента туризма и гостеприимства (реализующего дисциплину) и утверждена на заседании Департамента туризма и гостеприимства (выпускающего структурного подразделения), протокол от « ____ » _____ 202 г. № ____
2. Рабочая программа пересмотрена на заседании Департамента туризма и гостеприимства (реализующего дисциплину) и утверждена на заседании Департамента туризма и гостеприимства (выпускающего структурного подразделения), протокол от « ____ » _____ 202 г. № ____
3. Рабочая программа пересмотрена на заседании Департамента туризма и гостеприимства (реализующего дисциплину) и утверждена на заседании Департамента туризма и гостеприимства (выпускающего структурного подразделения), протокол от « ____ » _____ 202 г. № ____
4. Рабочая программа пересмотрена на заседании Департамента туризма и гостеприимства (реализующего дисциплину) и утверждена на заседании Департамента туризма и гостеприимства (выпускающего структурного подразделения), протокол от « ____ » _____ 202 г. № ____
5. Рабочая программа пересмотрена на заседании Департамента туризма и гостеприимства (реализующего дисциплину) и утверждена на заседании Департамента туризма и гостеприимства (выпускающего структурного подразделения), протокол от « ____ » _____ 202 г. № ____

Аннотация дисциплины

Лидерство и этика в туризме и гостеприимстве

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы / 72 академических часов. Является дисциплиной, части формируемой участниками образовательных отношений изучается на 1 курсе и завершается зачетом. Учебным планом предусмотрено проведение лекционных занятий в объеме 9 часов, практических 9 часов, а также выделены часы на самостоятельную работу студента - 54 часов

Язык реализации: русский

Цель:

Сформировать у студентов специальные компетенции в области понимания управления предприятиями индустрии туризма и гостеприимства.

Задачи:

- формирование понятийного аппарата, составляющего основу организационных процессов в индустрии гостеприимства.
- изучение основных методологических подходов в области лидерства и управления в индустрии гостеприимства.
- анализ опыта высокопрофессиональных команд в индустрии гостеприимства.

Для успешного изучения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы следующие предварительные компетенции: ОПК-2 (Способен осуществлять стратегическое управление туристской деятельностью на различных уровнях управления), УК-1 (Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий), ОПК -4, (Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы в сфере туризма) полученные в результате изучения дисциплин: Дизайн туризма, Критическое и проектное мышление, Индустрия туризма и гостеприимства: теория и практика

(перечислить), обучающийся должен быть готов к изучению таких дисциплин, как Методы исследования, Цифровой туризм и гостеприимство.

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы, характеризуют формирование следующих компетенций, индикаторов достижения компетенций:

Наименование категории (группы) компетенций	Код и наименование компетенции (результат освоения)	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Наименование показателя оценивания (результата обучения по дисциплине)
Разработка и реализация проектов	УК-2 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	УК-1.1 Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляет её составляющие и связи между ними, определяет и критически оценивает надежность требуемой информации, необходимой для решения проблемной ситуации	Знает: как разрабатывать методические и нормативные документы, включая план и задания по реализации проекта с учётом фактора неопределённости и возможных рисков Умеет: оценивать факторы риска, имеющие значение при проектировании и управлении проектом.
		УК-1.2 Разрабатывает и содержательно аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе системного и междисциплинарного подходов, строит сценарии реализации	Умеет: принимать решения по изменению плана реализации проекта на всех этапах его жизненного цикла Знает: как осуществлять контроль реализации проекта
Командная работа и лидерство	УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения	УК-3.1. Вырабатывает стратегию командной работы и на её основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели	Умеет: вырабатывать стратегию командной работы Знает: как на основе выбранной стратегии организовать отбор членов команды для достижения поставленной цели

	поставленной цели	УК-3.2 Организует и корректирует работу команды, в том числе на основе коллегиальных решений	Умеет: корректировать работу команды, в том числе на основе коллегиальных решений. Знает: как организовать работу команды, в том числе на основе коллегиальных решений
	ПК-1. Способен осуществлять планирование, организацию и контроль деятельности предприятий сферы туризма, разрабатывать концепцию туристского предприятия	ПК-1.1. Проводит стратегический анализ и оценку результатов деятельности предприятий сферы туризма, выявляет факторы успеха.	Умеет: проводить стратегический анализ деятельности предприятий сферы туризма. Знает: как проводить оценку результатов деятельности предприятий сферы туризма и выявлять факторы успеха.
ПК-1.2. Осуществляет управление деятельностью предприятий сферы туризма		Умеет: управлять деятельностью предприятий сферы туризма Знает: основы управления деятельностью турфирмы	
ПК-1.3. Обеспечивает стратегический контроль деятельности предприятий сферы туризма		Умеет: обеспечивать стратегический контроль деятельности предприятий сферы туризма Знает: основы стратегического контроля деятельности предприятий сферы туризма	
	ПК-4 Способен формировать кадровую политику предприятия, эффективно взаимодействовать с собственниками и, партнёрами по бизнесу и другими стейкхолдерами	ПК-4.1 Оценивает текущую и перспективную потребность туристской организации в персонале, затраты на привлечение и отбор персонала;	Умеет: оценивать текущую и перспективную потребность туристской организации в персонале, Знает: как оценить затраты на привлечение и отбор персонала;
		ПК-4.2 Принимает участие в разработке политики привлечения, подбора и отбора конкурентоспособного персонала для туристской организации	Знает: как разработать политику привлечения, подбора и отбора конкурентоспособного персонала для туристской организации Умеет:

			отобрать конкурентоспособный персонал для туристкой организации
		ПК-4.3. Устанавливает и поддерживает внешние контакты с собственниками туристкой организации, партнерами и другими стейкхолдерами.	Знает: как устанавливать внешние контакты с собственниками туристкой организации, партнерами и другими стейкхолдерами Умеет: поддерживать внешние контакты с собственниками туристкой организации, партнерами и другими стейкхолдерами
	ПК-5 Способен применять бизнес-исследования и методы моделирования для обоснования стратегических решений по развитию предприятий сферы туризма и гостеприимства	ПК-5.1. Обосновывает выбор научных концепций и методов исследования и моделирования развития предприятий сферы туризма	Знает: научные концепции и методы исследования и моделирования развития предприятий сферы туризма Умеет: применять научные концепции и методы исследования и моделирования развития предприятий сферы туризма
		ПК-5.2. На основе использования научных методов формирует программы комплексного развития туристских территорий.	Знает: научные методы исследования предприятий сферы туризма Умеет: формировать программы комплексного развития туристских территорий
		ПК-5.3. Применяет навыки работы с большим объемом информации в туризме	Знает: основы работы с большим объемом информации в туризме Умеет: применять навыки работы с большим объемом информации в туризме

I. Цели и задачи освоения дисциплины:

Цель:

Сформировать у студентов специальные компетенции в области понимания управления предприятиями индустрии туризма и гостеприимства.

Задачи:

- формирование понятийного аппарата, составляющего основу организационных процессов в индустрии гостеприимства.
- изучение основных методологических подходов в области лидерства и управления в индустрии гостеприимства.
- анализ опыта высокопрофессиональных команд в индустрии гостеприимства.

Место дисциплины в структуре ОПОП (учебном плане): Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы/ 72 академических часов. Является дисциплиной, части формируемой участниками образовательных отношений изучается на 1 курсе. Дисциплина «Лидерство в туризме и гостеприимстве» изучается после таких дисциплин как «Дизайн туризма», «Критическое и проектное мышление», «Индустрия туризма и гостеприимства: теория и практика», и подготавливает обучающегося к изучению таких дисциплин, как Методы исследования, Цифровой туризм и гостеприимство.

Универсальные компетенции студентов, индикаторы их достижения и результаты обучения по дисциплине:

Наименование категории (группы) компетенций	Код и наименование компетенции (результат освоения)	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Наименование показателя оценивания (результата обучения по дисциплине)
Разработка и реализация проектов	УК-2 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	УК-1.1 Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляет её составляющие и связи между ними, определяет и критически оценивает надежность требуемой информации, необходимой для решения проблемной ситуации	Знает: как разрабатывать методические и нормативные документы, включая план и задания по реализации проекта с учётом фактора неопределённости и возможных рисков Умеет: оценивать факторы риска, имеющие значение при проектировании и

			управлении проектом. Умеет: принимать решения по изменению плана реализации проекта на всех этапах его жизненного цикла Знает: как осуществлять контроль реализации проекта
Командная работа и лидерство	УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.1. Вырабатывает стратегию командной работы и на её основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели	Умеет: вырабатывать стратегию командной работы Знает: как на основе выбранной стратегии организовать отбор членов команды для достижения поставленной цели
		УК-3.2 Организует и корректирует работу команды, в том числе на основе коллегиальных решений	Умеет: корректировать работу команды, в том числе на основе коллегиальных решений Знает: как организовать работу команды, в том числе на основе коллегиальных решений

Профессиональные компетенции студентов, индикаторы их достижения и результаты обучения по дисциплине

Тип задач	Код и наименование профессиональной компетенции (результат освоения)	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Наименование показателя оценивания (результата обучения по дисциплине)
Организационно-управленческая	ПК-1 Способен осуществлять планирование, организацию и контроль деятельности предприятий сферы туризма, разрабатывать концепцию туристского предприятия	ПК-1.1 Проводит стратегический анализ и оценку результатов деятельности предприятий сферы туризма, выявляет факторы успеха	Знает: как провести стратегический анализ и оценку результатов деятельности предприятий сферы туризма Умеет: выявлять факторы успеха в сфере туризма
		ПК-1.2 Осуществляет управление	Знает: как управлять

		<p>деятельностью предприятий сферы туризма</p>	<p>деятельностью предприятий сферы туризма</p> <p>Умеет: управлять деятельностью предприятий сферы туризма</p>
		<p>ПК-1.3 Обеспечивает стратегический контроль деятельности предприятий сферы туризма.</p>	<p>Знает: теоретические аспекты стратегического контроля деятельности предприятий сферы туризма</p> <p>Умеет: осуществлять стратегический контроль деятельности предприятий сферы туризма</p>
		<p>ПК-1.4 Осуществляет эффективное взаимодействие с собственниками и партнерами по бизнесу для достижения целей стратегического управления предприятий сферы туризма</p>	<p>Знает: как выстраивать эффективное взаимодействие с собственниками и партнерами по бизнесу</p> <p>Умеет: находить партнеров для достижения целей стратегического управления предприятий сферы туризма</p>
Проектная	<p>ПК-4 Способен формировать кадровую политику предприятия, эффективно взаимодействовать с собственниками, партнерами по бизнесу и другими стейкхолдерами</p>	<p>ПК-4.1 Оценивает текущую и перспективную потребность туристкой организации в персонале, затраты на привлечение и отбор персонала;</p>	<p>Знает: как оценить текущую и перспективную потребность туристкой организации в персонале</p> <p>Умеет: оценить затраты на привлечение и отбор персонала</p>
		<p>ПК-4.2 Принимает участие в разработке политики привлечения, подбора и отбора конкурентоспособного персонала для туристской организации</p>	<p>Знает: как разработать политику привлечения, подбора и отбора конкурентоспособного персонала для туристской организации</p> <p>Умеет: отобрать конкурентоспособный персонал для туристской организации</p>

		ПК-4.3 Устанавливает и поддерживает внешние контакты с собственниками туристской организации, партнерами и другими стейкхолдерами	<p>Знает: как устанавливать внешние контакты с собственниками туристской организации, партнерами и другими стейкхолдерами</p> <p>Умеет: поддерживать внешние контакты с собственниками туристской организации, партнерами и другими стейкхолдерами</p>
Научно-исследовательская	ПК-5 Способен применять бизнес-исследования и методы моделирования для обоснования стратегических решений по развитию предприятий сферы туризма и гостеприимства	ПК-5.1 Обосновывает выбор научных концепций и методов исследования и моделирования развития предприятий сферы туризма	<p>Знает: научные концепции и методы исследования и моделирования развития предприятий сферы туризма</p> <p>Умеет: применять научные концепции и методы исследования и моделирования развития предприятий сферы туризма</p>
		ПК-5.2 На основе использования научных методов формирует программы комплексного развития туристских территорий.	<p>Знает: научные методы исследования предприятий сферы туризма</p> <p>Умеет: формировать программы комплексного развития туристских территорий</p>
		ПК-5.3 Применяет навыки работы с большим объемом информации в туризме.	<p>Знает: основы работы с большим объемом информации в туризме</p> <p>Умеет: применять навыки работы с большим объемом информации в туризме</p>

II. Трудоемкость дисциплины и виды учебных занятий по дисциплине

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачётные единицы (72 академических часа)

Учебным планом предусмотрено проведение лекционных занятий в объеме 9 часов, практических 9 часов, а также выделены часы на самостоятельную работу студента - 54 часа

Структура дисциплины:

Форма обучения – очная

№	Наименование раздела дисциплины	С е м е с т р	Количество часов по видам учебных занятий и работы обучающегося					Конт роль	Формы промежуточной аттестации
			Лек	Лаб	Пр	ОК*	СР		
1	Тема 1 Понятие и сущность лидерства в туристкой индустрии	2	3		3		15		
2	Тема 2 Стили лидерства и их применение в управлении	2	3		3		20		
3	Тема 3 Основные характеристики лидера в современных условиях	2	3		3		19		
Итого:			9		9		54		зачет

III. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

Тема 1. Понятие и сущность лидерства в туристкой индустрии

Понятие лидерства, три типа лидерства:

- бытовой тип лидерства (в школьных, студенческих группах, досуговых объединениях, в семье);
- социальный тип лидерства (на производстве, в профсоюзном движении, в различных обществах и т. д.);
- политический тип лидерства (государственные, общественные деятели).

Природа лидерства

Подходы к изучению лидерства

Особенности влияния лидера на людей.

Тема 2. Стили лидерства и их применение в управлении

Стили лидерства:

диктаторский,
авторитетный,
партнерский,
демократичный,
образцовый,
наставнический и др.

Тема 3. Основные характеристики лидера в современных условиях

Общие, характерные черты лидера:

- доминантность - умение влиять на подчиненных;
- уверенность в себе;
- эмоциональная уравновешенность и стрессоустойчивость, умение руководителя контролировать свои эмоциональные проявления, саморегулировать эмоциональное состояние, осуществлять самоуправление и оптимальную эмоциональную разрядку;
- креативность, способность к творческому решению задач, высокий практический интеллект;
- стремление к достижению и предприимчивость, способность пойти на риск, готовность брать на себя ответственность в решении проблем;
- ответственность и надежность в выполнении заданий, честность, верность данному обещанию и гарантиям;
- независимость, самостоятельность в принятии решений;
- гибкость поведения в изменяющихся ситуациях;
- общительность, умение общаться, взаимодействовать с людьми .

Качества лидера, согласно работам Американского ученого Роберта Дилтса

Качества лидера – автор А. Н. Евдокимов

Дж. Ситрин и Т. Нефф 6 расширенных характеристик лидера информационной эпохи в сфере бизнеса.

IV. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 1.

1. Разберитесь в группе классификацию лидеров Платона. Проведите параллели с современными теориями лидерства.
2. Ответьте на вопросы, а затем обсудите результаты в группе:
 - Кто такой лидер?
 - Какими качествами должен обладать лидер?
 - Назовите 10 лидеров современности, мужчин и женщин. Темы рефератов:
3. Теория черт в лидерстве.
4. Лидерство и уровень развития группы.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 2.

1. Сущность феномена лидерства.
2. Сравните различные подходы к определению лидерства.
3. Сходство и различие между менеджментом и лидерством.
4. Лидерство как наука и искусство
5. Исследование теории лидерства в древнем мире.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 3.

1. Дискуссия: кто должен быть лидером (мужчина или женщина): в организациях, в политике, в семье.
2. Обсудите вопрос о том, как изменится ситуация в обществе, если во властных структурах будет:
 - А) равное количество мужчин и женщин;
 - Б) женщин будет больше.
3. Модель ситуационного лидерства Херсея и Бланшарда.
4. Модель Стинсона – Джонсона: ее суть и основное назначение в организации.

5. Модель «путь – цель» Хауса – Митчелла.

V. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Код и наименование индикатора достижения	Результаты обучения	Оценочные средства *	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
1	Тема 1 Понятие и сущность лидерства в туристкой индустрии Тема 2 Стили лидерства и их применение в управлении Тема 2 Стили лидерства и их применение в управлении	УК-1.1 Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляет её составляющие и связи между ними, определяет и критически оценивает надежность требуемой информации, необходимой для решения проблемной ситуации	Знает: как разрабатывать методические и нормативные документы, включая план и задания по реализации проекта с учётом фактора неопределённости и возможных рисков Умеет: оценивать факторы риска, имеющие значение при проектировании и управлении проектом.	ОУ 1 ПР11	
		ПК-1.1 Проводит стратегический анализ и оценку результатов деятельности предприятий сферы туризма, выявляет факторы успеха	Знает: как провести стратегический анализ и оценку результатов деятельности предприятий сферы туризма Умеет: выявлять факторы успеха в сфере туризма		
2	Тема 1 Понятие и сущность лидерства в туристкой индустрии Тема 2 Стили лидерства и их применение в управлении	УК-1.2 Разрабатывает и содержательно аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе системного и междисциплинарного подходов, строит сценарии реализации	Умеет: принимать решения по изменению плана реализации проекта на всех этапах его жизненного цикла Знает: как осуществлять контроль реализации проекта	ОУ 1 ПР11	

		<p>ПК-5.1 Обосновывает выбор научных концепций и методов исследования и моделирования развития предприятий сферы туризма</p>	<p>Знает: научные концепции и методы исследования и моделирования развития предприятий сферы туризма Умеет: применять научные концепции и методы исследования и моделирования развития предприятий сферы туризма</p>	<p>ОУ 1 ПР11</p>	
		<p>ПК-4.1 Оценивает текущую и перспективную потребность туристкой организации в персонале, затраты на привлечение и отбор персонала;</p>	<p>Знает: как оценить текущую и перспективную потребность туристкой организации в персонале Умеет: оценить затраты на привлечение и отбор персонала</p>	<p>ОУ 1 ПР11</p>	
<p>3</p>	<p>Тема 1 Понятие и сущность лидерства в туристкой индустрии</p> <p>Тема 2 Стили лидерства и их применение в управлении</p> <p>Тема 3 Основные характеристик и лидера в современных условиях</p>	<p>УК-1.2 Разрабатывает и содержательно аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе системного и междисциплинарного подходов, строит сценарии реализации стратегии, определяя возможные риски и предлагая пути их устранения</p>	<p>Знает: как выстраивать сценарии реализации стратегии, определяя возможные риски и предлагая пути их устранения Умеет: разрабатывать стратегию решения проблемной ситуации на основе системного и междисциплинарного подходов</p>	<p>ОУ 1 ПР11</p>	
		<p>ПК-4.2 Принимает участие в разработке политики привлечения, подбора и отбора конкурентоспособного персонала для туристской</p>	<p>Знает: как разработать политику привлечения, подбора и отбора конкурентоспособного персонала для туристской</p>	<p>ОУ 1 ПР11</p>	

		организации	организации Умеет: отобрать конкурентоспособный персонал для туристкой организации		
		ПК-4.3 Устанавливает и поддерживает внешние контакты с собственниками туристкой организации, партнерами и другими стейкхолдерами	Знает: как устанавливать внешние контакты с собственниками туристкой организации, партнерами и другими стейкхолдерами Умеет: поддерживать внешние контакты с собственниками туристкой организации, партнерами и другими стейкхолдерами	ОУ 1 ПР11	
4	Тема 1 Понятие и сущность лидерства в туристкой индустрии	УК-3.1. Вырабатывает стратегию командной работы и на её основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели	Умеет: вырабатывать стратегию командной работы Знает: как на основе выбранной стратегии организовать отбор членов команды для достижения поставленной цели	ОУ 1 ПР11	
			Тема 2 Стили лидерства и их применение в управлении		
	Тема 3 Основные характеристик и лидера в современных условиях	УК-3.2 Организует и корректирует работу команды, в том числе на основе коллегиальных решений	Умеет: корректировать работу команды, в том числе на основе коллегиальных решений. Знает: как организовать работу команды, в том числе на основе коллегиальных решений	ОУ 1 ПР11	
		ПК-1.2 Осуществляет управление	Знает: как управлять деятельностью		

		деятельностью предприятий сферы туризма	предприятий сферы туризма Умеет: управлять деятельностью предприятий сферы туризма		
		ПК-5.2 На основе использования научных методов формирует программы комплексного развития туристских территорий.	Знает: научные методы исследования предприятий сферы туризма Умеет: формировать программы комплексного развития туристских территорий	ОУ 1 ПР11	
		ПК-1.3 Обеспечивает стратегический контроль деятельности предприятий сферы туризма.	Знает: теоретические аспекты стратегического контроля деятельности предприятий сферы туризма Умеет: осуществлять стратегический контроль деятельности предприятий сферы туризма	ОУ 1 ПР11	
		ПК-1.4 Осуществляет эффективное взаимодействие с собственниками и партнерами по бизнесу для достижения целей стратегического управления предприятий сферы туризма	Знает: как выстраивать эффективное взаимодействие с собственниками и партнерами по бизнесу Умеет: находить партнеров для достижения целей стратегического управления предприятий сферы туризма	ОУ 1 ПР11	
	Зачет			-	ПР-1

VI. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Самостоятельная работа определяется как индивидуальная или коллективная учебная деятельность, осуществляемая без непосредственного руководства педагога, но по его заданиям и под его контролем. Самостоятельная работа – это познавательная учебная деятельность, когда последовательность мышления студента, его умственных и практических операций и действий зависит и определяется самим студентом.

Самостоятельная работа студентов способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня, что в итоге приводит к развитию навыка самостоятельного планирования и реализации деятельности.

Целью самостоятельной работы студентов является овладение необходимыми компетенциями по своему направлению подготовки, опытом творческой и исследовательской деятельности.

Формы самостоятельной работы студентов:

- работа с основной и дополнительной литературой, Интернет ресурсами;
- самостоятельное ознакомление с лекционным материалом, представленным на электронных носителях, в библиотеке образовательного учреждения;
- подготовка реферативных обзоров источников периодической печати, опорных конспектов, заранее определенных преподавателем;
- поиск информации по теме, с последующим ее представлением в аудитории в форме доклада, презентаций;
- подготовка к выполнению аудиторных контрольных работ;
- выполнение домашних контрольных работ;
- выполнение тестовых заданий, решение задач;
- составление кроссвордов, схем;

- подготовка сообщений к выступлению на семинаре, конференции;
- заполнение рабочей тетради;
- написание эссе, курсовой работы;
- подготовка к деловым и ролевым играм;
- составление резюме;
- подготовка к зачетам и экзаменам;
- другие виды деятельности, организуемые и осуществляемые образовательным учреждением и органами студенческого самоуправления.

VII. СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература

1. Резник, С. Д. Организационное поведение : учебник / С.Д. Резник. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 433 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/1089957. - ISBN 978-5-16-016252-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1089957>
2. Вырупаева, Т. В. Психология управления и лидерства в организации : учебное пособие / Т. В. Вырупаева, И. Ю. Моськина. - Красноярск : Сиб. федер. ун-т, 2019. - 128 с. - ISBN 978-5-7638-4116-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1818725>
3. Коротун, О. Н. Лидерство, мотивация, власть: основные технологии : учебное пособие для бакалавров / О. Н. Коротун, И. С. Кошель, В. В. Мазур. - 2-е изд. - Москва : Дашков и К, 2020. - 76 с. - ISBN 978-5-394-03969-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1232034> (

Дополнительная литература

1. Резник, С. Д. Организационное поведение (практикум: деловые игры, тесты, конкретные ситуации) : учебное пособие / С.Д. Резник, И.А. Игошина, О.И. Шестернина ; под общ. ред. д-ра экон. наук, проф. С.Д. Резника. — 2-е

изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/2367. - ISBN 978-5-16-005000-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1005822> (дата обращения: 17.05.2022). – Режим доступа: по подписке.

2. Багдасарян, В. Э. Лидерство : учебник / В.Э. Багдасарян. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 339 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/1086964. - ISBN 978-5-16-016204-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1844035>

3. Пфедфер, Д. Лидерство без вранья: Почему не стоит верить историям успеха: Научно-популярное / Пфедфер Д. - М.:Альпина Паблишер, 2018. - 256 с.: ISBN 978-5-9614-6986-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1002576>

4. Лидерство : учебное пособие / В. И. Новичков, И. М. Виноградова, О. Н. Коротун, И. С. Кошель. - Москва : Дашков и К, 2017. - 102 с. - ISBN 978-5-394-02979-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1428089>

5. Лидерство / Шалунова М. - Москва :Альпина Пабл., 2016. - 224 с. (Harvard Business Review 10 лучших статей) ISBN 978-5-9614-5583-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/610310>

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Библиотека ГОСТов и нормативных документов. Режим доступа:

<http://libgost.ru/>

2. Евразийский экономический союз: Правовой портал. Режим доступа:

<http://Экономика впечатлений.eurasiancommission.org/>

3. Интернет-справочник практической информации для туристов. Режим доступа: <https://tonkosti.ru/>

4. Информационная группа ТУРПРОМ. Режим доступа: <https://Экономика впечатлений.tourprom.ru/>
5. Официальный сайт Ассоциации Туроператоров России. Режим доступа: <http://Экономика впечатлений.atorus.ru/>
6. Официальный сайт Всемирной туристской организации при ООН. Режим доступа: <http://www2.unwto.org/>
7. Официальный сайт Российского союза Туриндустрии. Режим доступа <http://Экономика впечатлений.rostourunion.ru/>
8. Туристская организация регионов России. Режим доступа: tarr.pф

Перечень информационных технологий и программного обеспечения

- 1.Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Режим доступа: <http://Экономика впечатлений.consultant.ru/>
2. Справочно-правовая система «Гарант». Режим доступа: Экономика впечатлений.garant.ru
3. Ресурсы образовательного института Американской Ассоциации отелей (AHLEI). Режим доступа: <https://Экономика впечатлений.ahlei.org/>
4. Программное обеспечение: Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint.

VIII. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ ЛИДЕРСТВО И ЭТИКА В ТУРИЗМЕ И ГОСТПРИИМСТВЕ

Успешное освоение дисциплины предполагает активную работу студентов на всех занятиях аудиторной формы: лекциях и практиках, выполнение аттестационных мероприятий. В процессе изучения дисциплины студенту необходимо ориентироваться на проработку лекционного материала, подготовку к практическим занятиям, выполнение контрольных и творческих работ.

Освоение дисциплины «Лидерство и этика в туризме и гостеприимстве »

предполагает рейтинговую систему оценки знаний студентов и предусматривает со стороны преподавателя текущий контроль за посещением студентами лекций, подготовкой и выполнением всех практических заданий, выполнением всех видов самостоятельной работы.

Промежуточной аттестацией по дисциплине «Лидерство и этика в туризме и гостеприимстве» является экзамен.

Студент считается аттестованным по дисциплине при условии выполнения всех видов текущего контроля и самостоятельной работы, предусмотренных учебной программой.

Шкала оценивания сформированности образовательных результатов по дисциплине представлена в фонде оценочных средств (ФОС).

IX. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебные занятия по дисциплине проводятся в помещениях, оснащенных соответствующим оборудованием и программным обеспечением.

Перечень материально-технического и программного обеспечения дисциплины приведен в таблице.

Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Лекционная аудитория из аудиторного фонда корпуса G с мультимедийным оборудованием	Лекционная аудитория с мультимедийным оборудованием	Microsoft Power Point, Пакет программ Office

Х. ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

І. Текущая аттестация по дисциплине «Лидерство и этика в туризме и гостеприимстве»

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 (доклады, сообщения, дискуссии, решение кейс-задач) по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

По каждому объекту дается характеристика процедур оценивания в привязке к используемым оценочным средствам.

Оценочные средства для текущего контроля

1. Примерные темы докладов и сообщений (ОУ-3)

Цель: сформировать у обучающихся представления и знания о различных аспектах, методах и механизмах формирования экономики впечатлений на основе опыта России и зарубежных стран.

Тема 1 Модели лидерства

- Модель ситуационного лидерства Херсея и Бланшарда.
- Модель Стинсона – Джонсона: ее суть и основное назначение в организации.
- Модель «путь – цель» Хауса – Митчелла.

Тема 2 Теория лидерства

- Сущность феномена лидерства.
- Сравните различные подходы к определению лидерства.
- Сходство и различие между менеджментом и лидерством.
- Лидерство как наука и искусство
- Исследование теории лидерства в древнем мире.

Тема 3 Лидер

- классификация лидеров Платона. Проведите параллели с современными теориями лидерства.
- Какими качествами должен обладать лидер?
- Назовите 10 лидеров современности, мужчин и женщин.
- Теория черт в лидерстве.
- Лидерство и уровень развития группы.

Требования к представлению материалов:

Доклад/ сообщение на выбранную тематику сопровождается презентацией в Power Point. Доклад/ сообщение должен быть написан каждым студентом самостоятельно.

В течение курса студент подготавливает и выступает с тремя докладами по предложенным темам.

Определение источников информации. Студент самостоятельно подбирает

источники информации, соответствующие теме доклада. 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.

Структура. 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 (7-10 наименований). В список использованных источников вносятся не только источники, на которые студент ссылается при подготовке работы, но и иные, которые были изучены им при написании работы.

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 студент может использовать фирменный стиль университета.

Ключи (ответы) на вопросы для собеседования, доклада, сообщения, сопровождаемых презентацией:

Шкала оценки доклада, сообщения (сопровождаемыми презентацией в РР):

	Дескрипторы	Минимальный ответ 2	Изложенный раскрытый ответ 3	Законченный полный ответ 4	Образцовый ответ 5	Оценка
1	Соответствие содержания выбранной теме	Содержание не соответствует заявленной теме. Проблема не раскрыта, отсутствуют выводы	Содержание не в полной мере соответствует заявленной теме. Проблема раскрыта не полностью, выводы не сделаны, или не обоснованы	Содержание соответствует заявленной теме. Проблема раскрыта, проведен анализ проблемы. Не все выводы сделаны или обоснованы	Содержание соответствует заявленной теме. Проблема полностью раскрыта, проведен анализ проблемы. выводы обоснованы.	
2	Четкость структуры работы Количество слайдов в презентации (не менее 10)	Информация логически не связана, Количество слайдов 5-6	Представляемая информация не систематизирована. Количество слайдов 7-8	Представляемая информация систематизирована. Количество слайдов 9-10	Представляемая информация систематизирована, последовательна, логически связана.	

					Количество слайдов более 10	
3	Корректность выбора научной литературы, Корректность оформления в презентации ссылок.	Список источников литературы не представлен Ссылки не оформлены	Список литературы представлен 3-4 источниками Ссылки не оформлены	Список литературы представлен 5-6 источниками Ссылки оформлены не на все источники,	В список литературы представлено 7 и более источников Ссылки оформлены на все источники,	
4	Ответы на вопросы	Нет ответов на вопросы	Ответы только на элементарные вопросы	Ответы на вопросы полные и частично полные	Ответы на вопросы полные с приведением примеров и пояснений	
	ИТОГОВАЯ ОЦЕНКА					

По результатам проверки доклада и его защиты студенту выставляется определенное количество баллов (из максимально возможных 20), которое учитывается при общей оценке промежуточной аттестации.

Уровень освоения	Критерии оценки результатов обучения	Кол-во баллов
Повышенный	Студент выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно- правового характера. Студент знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области.	17 – 20 (от 86 до 100% от максимально возможной оценки)
Базовый	Работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет.	15-17 баллов (от 76 до 85% от максимально возможной оценки)
Пороговый	Студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые	12-15 баллов (от 61 до 75% от

	основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме.	максимально возможной оценки)
уровень не достигнут	Работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая теме.	0-12 баллов (менее 60% от максимально возможных баллов)

2 Кейс-задачи

Задания:

Кейс-задача 1: "Стили лидерства и управленческие ситуации"

Ситуация 1

Представьте, что вы работаете начальником финансового отдела в финансово-экономическом департаменте крупной производственной фирмы. В вашем подчинении находятся два специалиста, которых вы сами привели в компанию - это ваши бывшие одногруппники, с которыми вы вместе учились в вузе. У вас много общего: друзья, интересы помимо работы, воспоминания. Естественно, вы обращаетесь друг к другу на «ты» и по имени.

В одну из пятниц на совещании вы получаете задание от своего непосредственного руководителя: в течение двух недель разработать финансовый план компании на предстоящий год. Вы понимаете, что это очень серьезное задание и от качества его выполнения зависит ваша дальнейшая карьера в компании. Вам потребуется проанализировать большой объем информации и разработать несколько версий финансового плана.

В понедельник вы намереваетесь подробно обсудить полученное задание со своими подчиненными и распределить задачи внутри своей команды, однако с удивлением узнаете, что одна из ваших подчиненных «ушла на больничный», поскольку у нее заболел ребенок, и намеревается отсутствовать как минимум в течение десяти дней. Второй подчиненный решил окончить курсы вождения автомобиля и просит вас отпускать его пораньше в течение ближайших трех недель; он живет очень далеко от места работы, но теперь приобрел автомобиль и ему нужно срочно получить водительские права. Вы понимаете, что большая часть работы ляжет на вас, но в одиночку вы не сможете справиться с ней на должном уровне. С другой стороны, вы «входите в положение» своих подчиненных, поскольку знаете их проблемы и искренне хотите им помочь.

На улице уже девять часов вечера, в офисе никого нет, а вы сидите над цифрами и составляете финансовый план.

Ситуация 2

Вы - руководитель проекта по внедрению программного обеспечения в известной консалтинговой компании. Заказчик проекта важен для вашей организации, и вы стараетесь ему угодить, однако его требования меняются очень часто, и иногда вам кажется, что «он сам не знает, чего хочет». Кроме того, вам никогда раньше не приходилось внедрять именно эту программу, и ее приходится изучать по ходу дела. Вы обладаете определенными методиками внедрения, но постоянно их адаптируете в соответствии с требованиями ситуации.

Вы работаете со своей проектной командой в другом городе и вынуждены жить всей группой в арендуемой квартире. Вы проводите вместе практически двадцать четыре часа в сутки. Но вам кажется, что имидж серьезного и жесткого руководителя требует от вас, чтобы вы немного дистанцировались от своей команды. Вы ездите на работу и с работы на такси, в то время как остальные члены команды добираются на автобусе. В столовой во время обеда вы садитесь отдельно. В нерабочее время вы стараетесь не обсуждать с подчиненными бытовые и семейные проблемы. Всем своим видом вы демонстрируете важность выполняемой задачи и ваш особый статус в проекте.

Когда в очередной раз вы начинаете требовать от членов проектной команды «поработать сверхурочно», чтобы вовремя «закрыть» этап проекта и получить оплату от заказчика, двое из трех ваших подчиненных не сговариваясь кладут на ваш стол заявления об увольнении.

Ситуация 3

Вы устроились работать в компанию вашей мечты - международную корпорацию. Вас взяли на должность исполняющего обязанности начальника отдела организационного развития (предыдущая руководительница отдела ушла в декретный отпуск, и вы временно ее заменяете). Сам отдел создан недавно после реструктуризации компании, и никто толком не знает, чем он должен заниматься. Вам предстоит выстроить работу отдела так, чтобы он органично вписывался в систему отношений в компании и приносил пользу И, конечно, вам хочется зарекомендовать себя как хорошего руководителя.

Однако по прошествии времени вы понимаете, что это будет нелегко. Ваши подчиненные намного старше вас и привыкли работать с предыдущей руководительницей. Они постоянно сравнивают вас с ней, причем не в вашу пользу. Кроме того, приставка «и. о.» - исполняющий обязанности явно не прибавляет вам авторитета, и ваши подчиненные воспринимают вас как временную фигуру.

Вы решаете наладить отношения с коллегами в неформальной обстановке. К тому же у вас появился удачный повод - ваш день рождения. Вы решаете устроить настоящий банкет и в пятницу вечером накрываете праздничный стол в офисе. Но после поздравлений вашего вышестоящего руководства все сразу же разбегаются, так как у каждого сотрудника нашелся повод «улизнуть». Вы сидите в одиночестве за богатым столом и думаете о том, что же вам делать дальше.

Вопросы

1. Присутствуют ли какие-либо черты, характерные для лидеров в соответствии с исследованиями Стогдилла, у описанных в кейсе менеджеров? Каких черт им явно не хватает?
2. Проанализируйте все три ситуации с помощью модели Фидлера. Насколько описанное поведение лидера эффективно в каждой из них? Объясните, почему. Используйте для пояснений соответствующий график
3. Какой стиль, в соответствии с решеткой Блейка и Моутон, характерен для лидеров в каждой описанной ситуации? Определите их примерные координаты на матрице. Какие рекомендации вы могли бы дать каждому из них, опираясь на концепцию Блейка и Моутон?

Кейс – задача 2 В поисках эффективного лидерства.

В понедельник, 23 декабря 2014 г., в 21.00, Борис Нечаев, 36 лет, кандидат медицинских наук, отец двоих детей, бывший заместитель директора по административной части Клиники нейрохирургии, ныне слушатель Президентской программы, приступил к выполнению домашнего задания «Портрет эффективного лидера». «Это не будет сложно, — подумал Борис. — Главный вполне подходит на эту роль». Но в тот же момент яркие воспоминания ворвались в сознание, и, откинувшись на спинку кресла напротив экрана монитора, Борис погрузился в поток воспоминаний...

Борис вспомнил свой последний день на работе. Это было полгода назад. Он буквально выскочил из главного входа Клиники. Как он мог так поступить со мной, даже не дал возможности осмотреться и найти другую работу? А теперь — «в никуда». Особенно его потрясло то, что в его кабинете уже сидел новый сотрудник — на его собственном рабочем месте! Он еще числился на полставки консультантом и не забрал документы из отдела кадров, а его уже списали, выкинули с работы! Чувства потери, одиночества, беспокойства за будущее теснились в его душе, когда он шел по направлению к набережной, чтобы сделать глоток свежего воздуха. Ни гнева, ни злобы не

было — все осталось в прошлом, он уже почти «перегорел» ситуацией. И так, все, он больше не сотрудник Клиники — 16 лет закончились крахом карьеры и полной неопределенностью. Если бы кто-нибудь еще полгода назад сказал ему, что он так бесславно завершит свой трудовой путь в Клинике, он бы рассмеялся этому человеку в лицо. Большую несуразность трудно было бы придумать. А теперь это случилось.

Как все начиналось? В Клинику он попал в конце 1990-х гг., когда учился на 4-м курсе медицинского вуза. Собственно клиники еще не существовало, а было лишь отделение интенсивной терапии в рамках института. В свободное от учебы время он работал в отделении лаборантом, вместе с ним трудились и другие сокурсники. Отделение возглавлял будущий основатель и бессменный директор флагмана отечественной медицины, Клиники нейрохирургии, Георгий Вячеславович Сивкой.

Георгий Вячеславович был сверхэнергичным руководителем, всегда настроенный на достижение множества целей одновременно. Он не только успевал решать все вопросы по созданию Клиники, но и уделял внимание им, еще ничем не зарекомендовавшим себя студентам. Он заражал окружающих своей верой в то, они делают великое дело, именно великое — помогают тяжело больным людям, от которых отказываются даже известные иностранные клиники и центры. Георгий Вячеславович пользовался огромным авторитетом у студентов. На фоне хронического недостатка средств в медицине он находил людей и организации, которые безвозмездно помогали закупать дорогостоящее оборудование, все это стимулировало перспективных специалистов оставаться в Клинике. Оптимизм, нацеленность на результат и подвиги на рабочих местах были нормой среди молодых сотрудников. Да и старшие товарищи тоже не отставали — все трудились не покладая рук. Если человек был «из другого теста», он не приживался — как-то рассасывался, и о нем не принято было вспоминать.

Некоторые за глаза называли Георгия Вячеславовича сумасшедшим. Слишком невероятные цели он ставил и, казалось, невыполнимыми задачами нагружал своих сотрудников. Но жизнь показала, что и задачи выполняются, и цели достигаются.

Потом была ординатура, правда, в другом институте, и аспирантура — опять в своем родном институте под руководством шефа. Тема диссертации была экономической. Затем — защита диссертации и продолжение работы под началом бессменного лидера Клиники.

Клинической работой — операциями — Борис перестал заниматься через три года после окончания института. У него испортилось зрение, и он не мог уже проводить операции. После долгих раздумий и обсуждений с близкими он решил остаться в

медицине, но заниматься экономикой и организацией. Современная медицина без этого не может существовать.

И вот в 2008 г. Борис становится заместителем главного врача, его опорой в решении организационных вопросов. Специально под Бориса создается небольшой отдел в составе руководителя и трех его помощников. Борис с энтузиазмом принимается за дело. Развивать Клинику по сути с нуля — это захватывающее дело...

Но была и другая сторона медали. Как-то оказывалось, что, сколько бы ты ни сделал, все равно что-то не доделал, и если на вечернем собрании Главный поднимал тебя на пьедестал, то уже утром ему ничего не стоило сказать: «Ну что, Борис, загордился, вчера праздновать ушел? Мы к тебе заходили вечером в кабинет, думали, ты готовишь этот тре-клятый отчет для министерства, чтобы нам всем деньги дали, а тебя и след простыл». Борис хорошо помнил, что вчера он ушел уже в девятом часу. Да, машина Главного еще была видна из окон его кабинета. Но он просто подумал, что «подвиг» состоялся и действительно, наконец, можно расслабиться, пообщаться с детьми, которых почти не видел последнюю неделю в связи с написанием отчета. В Клинике была специфическая эмоциональная обстановка — как будто кем-то распространялось чувство вины за плохо и не вовремя сделанную работу, да и вообще, за свои посредственные способности. По крайней мере, Борису казалось, что этим чувством пропитано все в Клинике — настроения большинства сотрудников, собрания, обходы.

Борис подумал, что Главный действительно мог эмоционально «заводить» коллектив, но у него совершенно не было объективности в оценке сотрудников. У Бориса даже сложилось впечатление, что делается это нарочно, с непонятно какими целями. Почему-то одни сотрудники, по мнению Бориса, ничего особенно не сделавшие, становились вдруг примером в устах Главного. Именно у них предлагалось учиться работать. Часто в этой роли выступали «периферийные» специалисты — руководители и сотрудники лабораторий, работающих в значительной степени автономно, новые специалисты, которые, понятно, «копытами землю рыли». Люди же из ближайшего окружения Главного, крутящиеся «как белки в колесе», часто могли получить нахлобучку в самый неожиданный момент и на виду у других сотрудников.

Борис совершенно не мог понять Главного как человека — его мотивы и намерения, логику поведения. У него возник образ большого волчка, который постоянно подкручивается Главным, при этом он мог крутить такие волчки в разных местах, начинать и вести разные проекты. Но у него был только один проект — Клиника. Конечно, возраст есть возраст. Но та невероятная энергия, которой заряжал Главный, могла бы реализоваться в череде новых и полезных проектов. Клиника, конечно,

оставалась лидером в области научных исследований, но постепенно другие динамично развивающиеся организации вносили все больший вклад в решение главной проблемы — здоровье нации. Энергия, налаженные международные связи, административная поддержка — все это было у Главного, но первоначальная динамика развития Клиники замедлилась.

Энергию и время Георгия Вячеславовича все больше поглощали маленькие проекты и шоу, организовывавшиеся им в Клинике. Борис подумал, что стандартных шоу было несколько, главное среди которых — это обход в пятницу. Начинался он после обеда и мог продолжаться до позднего вечера. Нередко в 20.00–21.00 подуставшие врачи безропотно шли за Главным, который мог увлечься каким-нибудь непосредственно не связанным с данной процедурой вопросом и долго обсуждать его с сопровождающими специалистами. Нарушать этот обычай было не принято.

Еще одно «представление» — собрания в кабинете Главного — одно из основных событий коллективной жизни Клиники. Георгий Вячеславович любил собирать всех под конец рабочего дня и заканчивать собрания иногда за полночь. Борис не понимал, почему Главный большую часть времени тратит на темы, не имеющие никакого отношения к работе Клиники. Собственно рабочим вопросам уделялось иногда несколько минут. Сотрудники по-разному приспособивались к этим марафонам, но никто не мог избежать зоркого взгляда и оценки со стороны Главного. Некоторые пытались войти в транс и переждать собрание в состоянии медитации, однако Главный замечал такую стратегию и задавал вопрос: «А что вы думаете по этому поводу?» Человек вздрагивал и «просыпался». Пытаясь быстро включиться в происходящее, он часто отвечал при этом невпопад. И тут же был уличен в нелогичности. Другие, напротив, пытались быть активными и задавали вопросы. Но и они оказывались «поверженными» Главным, так как его быстрая реакция и блестящая аргументация показывали людям, что вопросы у них мелкие и они просто не понимают, что значит работать ради великой цели. Оставалось только молчать и преданно смотреть Главному в глаза.

Какие цели преследовал при этом Главный? Может быть, так создаются культуры? Иногда и он, Борис, в целом критически и прагматически настроенный по жизни человек, был охвачен общим чувством: «Главный — это Все». Однако к «святилищу» — кабинету Главного — людей не тянуло, они старались обходить это место стороной. Лечащие врачи пытались не вовлекаться в общее переживание «чуда», а заниматься своими делами, ведь у них были пациенты, для которых сами врачи являлись «небожителями». Адептами в основном были управленцы — люди вокруг Главного. и обслуживающий персонал.

Когда Борис думал о Главном, у него возникал образ «светила» — к нему тянешься, но близко подойдешь — сгоришь. Его неожиданно посетила мысль, что многие, кто был рядом с Георгием Вячеславовичем, действительно «психологически сгорели». После руководящих позиций в Клинике они находили новые должности в других медицинских учреждениях, чаще всего с посылы Главного, наполненные преимущественно менеджерским рутинным трудом. Многие остались недовольны, им было скучно, но энергия оказалась растрочена в Клинике. «Немало таких людей покинуло Клинику», — размышлял Борис.

Нельзя сказать, что Борис не думал об увольнении. Он чувствовал, что его прагматический подход не позволяет ему быть на одной волне с большинством окружения босса. Были и конкретные поводы для увольнения. Через год после создания Клиники, когда под его началом уже работал административный отдел, в здании Клиники проходило заседание редакции нового журнала, на которую съехалась профессура со всего мира. Когда все вышли на улицу, чтобы поехать на экскурсию, заказанный автобус медленно проехал мимо ожидающей группы без остановки. Водитель, как потом выяснилось, решил развернуться на следующем перекрестке. Все стояли и продолжали общаться друг с другом, спокойно ожидая, как разрешится ситуация. Но для Главного это был вызов. Он не привык ждать! При всех он скомандовал Борису: «А что ты не бежишь за ним? Догоняй!» — и Борис побежал... А ночью, полностью измотанный прессингом при подготовке мероприятия — «месяц психоза» — и расстроенный этой бессмысленной, с его точки зрения, погоней, он написал заявление. Но на завтра, на утренней летучке, он уже был Героем, спасшим конференцию, и тем Парнем, на котором держится вся Клиника, и вообще им Главный гордится! К вечеру мыслей об уходе уже не было.

Вскоре Борис заметил, что у него нарастает психологическое сопротивление частым спонтанным идеям Главного. Да и как-то меньше он стал демонстрировать покорность боссу. Со стороны Георгия Вячеславовича это тоже не осталось незамеченным. Высказав пару раз недовольство нереализованными проектами, Главный стал отодвигать Бориса от центра принятия решений.

Смешно сказать, с чего начался процесс «выдавливания» Бориса из Клиники, — с традиционного, пятого по счету, симпозиума, проводимого под эгидой Клиники. Данные мероприятия собирали врачей и администраторов мировой величины из десятка стран мира. Многие приезжали уже не только поделиться новыми достижениями в своей профессиональной сфере, но и просто пообщаться с друзьями. Главный всегда принимал активное участие в самой процедуре симпозиума: за ним была торжественная речь и в течение всего мероприятия его можно было увидеть в разных местах зала торжеств

непринужденно общающимся с гостями. В общем, это был праздник науки и дружбы. Но однажды Борис невольно послужил поводом, который чуть было не расстроил праздник. Как обычно, он был назначен ответственным за организацию симпозиума, в том числе и торжественного ужина в форме фуршета. Уже неоднократно одна из компаний города обес- печивала качественную закуску и напитки. Схема, как думал Борис, была отработана, и не могло возникнуть никаких проблем. Однако случилось «ужасное» — напитки на фуршет не привезли.

Гости были уже в сборе, и Главный тут же при всех начал «распекать» сотрудников. В этот раз объектом атаки стали три сотрудницы — подчиненные Бориса. Борис знал, что две из них никакого отношения к заказу не имели, но они все были собраны вместе, и одинаково у всех из глаз катились слезы, а квартет музыкантов с мировыми именами в это время играл веселые мелодии. На самом деле, как показалось Борису, гости не очень огорчились задержке фуршета, а к десерту напитки оперативно доставили, и гости с удовольствием продолжили программу. После ужина Борис был обвинен в попытке срыва симпозиума и дискредитации шефа перед мировой общественностью. Звучали такие определения, как «бесполезный сотрудник», «саботажник», «предатель» и аналогичные. А то, что мероприятие завершилось, как всегда, на высоком уровне, — это была полностью заслуга Главного, который спас «великое дело».

После события отношение Главного к Борису приобрело качественно иной характер. Хотя отдельного разговора по подведению итогов и прояснению отношений не было, но тучи стали сгущаться над головой Бориса. Это чувствовалось прежде всего по тому, что Главный все меньше общался напрямую с Борисом и уже никогда не отмечал его заслуг на традиционных совещаниях.

Хотя Борис был психологически дезориентирован и не имел ясной стратегии дальнейших действий, нельзя сказать, что он не пытался снять напряжение, возникшее между ним и Главным, и урегулировать, как он для себя определял, «недоразумение».

Заместителем Главного была Наталья Павловна, беззаветно преданный ему человек. У Бориса даже сложилось впечатление, что она приняла послушание на служение своему руководителю. Нередко Главный при всех обидно критиковал Наталью Павловну. Причем, как он это любил делать, говорил о ней в третьем лице: «Есть у нас такие руководители, которые...» И добавлялось что-то об их недоработках и к чему это может привести. В конце концов, уже каждый, кто становился свидетелем такого анонимного разноса, начинал испытывать чувство вины — ведь никто не знал, о ком все-таки говорит Главный. А если и понимал, то подсознательно принимал сказанное на свой счет.

Борис позвонил Наталье Павловне и предложил встретиться в кафе. У них был хорошие рабочие отношения, и они часто помогали друг другу. «Ты пойдёшь, покайся, он тебя и простит, — советовала она тихим мелодичным голосом. — Накуролесил — и покайся, он отходчивый». Он просто не мог представить себе, как ему каяться. Что он должен делать? Пасть на колени, как только войдёт в кабинет, и жалостливо глядя в глаза, как кот из мультфильма «Шрек», потрясти его своей историей про невероятное стечение обстоятельств? Или как-то по-другому покаяться? Но ничего принципиально нового не приходило в голову.

Борис не пошел к Главному «по горячим следам» после фуршета, и процесс «выдавливания» его из Клиники не был остановлен.

Еще до случившегося Борис размышлял о том, что должность замдиректора — это «потолок» его карьеры в Клинике. После случая с фуршетом и началом периода «опалы» Борис попытался сменить административную активность на научную и поступил в очную докторантуру. Но все 23 представленные им темы были отвергнуты Главным, который возглавлял Учёный совет института. В итоге, подав заявление в сентябре, к марту Борис оказался с неутверждённой темой диссертации и на этом основании был отчислен из докторантуры. Все было представлено так, что ответственным за неудачу являлся сам докторант — мол, не справился. Борис подумал, что, может быть, это была тоже часть игры шефа под названием «Ни у кого не должно быть ни малейшего сомнения в моем великодушии».

Еще одна горькая мысль посетила Бориса. Может быть, зря он потратил 16 лет своей жизни, работая со студенческих лет только в одной организации? И поэтому у него сейчас депрессивное состояние и совсем нет того юношеского стремления к великим целям, которые давали ему энергию в самом начале карьеры?

Ему 36, он в смятении, на новом месте работы он получает ровно втрое меньше, чем в Клинике. Это заброшенная, как говорится, забытая Богом больница, в которой волевым решением был назначен главным врачом известный в медицинских кругах опытный управленец — с задачей вытащить организацию из кризиса. Именно к этому руководителю пришел Борис. Он ему доверял, но кто гарантирует, что все наладится?

Борис посмотрел на чистый экран Word. Пора начинать писать, но вопрос оставался без ответа. Является ли Главный в свои 65 лет эффективным лидером? Неужели такой прессинг на работе — это необходимая плата за создание «научной школы» и «команды свершений»? И еще один вопрос возвращался к Борису снова и снова: «Почему так несправедливо по отношению к нему повел себя Главный? Кем он был для Главного

на самом деле? Расходным материалом или не оправдавшим ожиданий сыном? Или кем-то другим?»

ВОПРОСЫ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ

1. Какой тип лидерства демонстрирует Главный? Является ли данное лидерство эффективным на предыдущих и на данном этапе развития организации? Отвечает ли данное лидерство критериям устойчивого развития организации?

2. Какие способы лидерского влияния использует Главный? К каким эффектам это приведет в ближайшей и долгосрочной перспективе? Как выбор способа влияния связан с особенностями последователей и спецификой деятельности сотрудников? Какие источники власти целесообразно использовать в профессиональной организации? Какие риски существуют при реализации власти в организации и как их минимизировать?

3. Какова роль позитивных и негативных эмоций в трудовой деятельности? Как лидеру эффективно использовать эмоциональный интеллект? Как развивать резонансное лидерство? Как мотивировать сотрудников к выдающимся результатам? Как предупреждать «эффект выгорания»? Какова роль организационного климата в повышении результативности деятельности организации?

Методические указания к решению кейс-задачи

Кейс-задача – это описание реальных экономических, социальных и бизнес-ситуаций. Обучающиеся должны исследовать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. Кейсы основываются на реальном фактическом материале или же приближены к реальной ситуации.

Кейс-задачи предназначены для использования студентами конкретных приемов и концепций при их выполнении для того, чтобы получить достаточный уровень знаний и умений для принятия решений в аналогичных ситуациях на будущей профессиональной деятельности, тем самым уменьшая разрыв между теоретическими знаниями и практическими умениями.

Студент должен уметь правильно интерпретировать ситуацию, т.е. правильно определять – какие факторы являются наиболее важными в данной ситуации и какое решение необходимо принять.

Порядок сдачи кейс-задачи и ее оценивание

Кейс-задача выполняется студентами в сроки, устанавливаемые преподавателем по реализуемой дисциплине, и сдается преподавателю, ведущему дисциплину.

При оценке решения кейс-задачи учитывается степень изученности проблемы, содержание и аргументированность ответа.

По результатам проверки кейс-задач и их защиты студенту выставляется определенное количество баллов, которое учитывается при общей оценке промежуточной

аттестации.

Ключи (ответы) на кейс-задачу:

Шкала оценки кейс-задачи

Дескрипторы	Минимальный ответ 2	Изложенный раскрытый ответ 3	Законченный полный ответ 4	Образцовый ответ 5	Оценка
Ответ на вопрос 1	Нет ответов на вопросы, отсутствуют выводы	Ответы носит неразвернутый характер, выводы не сделаны, или не обоснованы	Ответы на вопросы полные и частично полные, Не все выводы сделан или обоснованы	Ответы на вопросы полные с приведением примеров и пояснений, выводы полные, обоснованы.	
Ответ на вопрос 2	Нет ответов на вопросы	Ответы носит неразвернутый характер	Ответы на вопросы полные и частично полные	Ответы на вопросы полные с приведением примеров и пояснений	
Ответ на вопрос 3	Нет ответов на вопросы	Ответы носит неразвернутый характер	Ответы на вопросы полные и частично полные	Ответы на вопросы полные с приведением примеров и пояснений	
Представление	Информация логически не связана, отсутствуют профессиональные требования	Представляемая информация не систематизирована. Использован 1-2 профессиональный термин	Представляемая информация систематизирована. Использован 2-5 профессиональный термин	Представляемая информация систематизирована, последовательна, логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов	
ИТОГОВАЯ ОЦЕНКА					

По результатам проверки ответов на вопросы кейс-стади студенту выставляется определенное количество баллов (из максимально возможных 20), которое учитывается при общей оценке промежуточной аттестации.

Уровень освоения	Критерии оценки результатов обучения	Кол-во баллов
повышенный	Студент выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Студент знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области.	17 – 20 (от 86 до 100% от максимально возможной оценки)
базовый	Работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении	15-17 баллов (от 76 до 85% от

	смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет.	максимально возможной оценки)
пороговый	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.	12-15 баллов (от 61 до 75% от максимально возможной оценки)
уровень не достигнут	Работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая теме.	0-12 баллов (менее 60% от максимально возможных баллов)

II. Промежуточная аттестация по дисциплине «Лидерство и этика в туризме и гостеприимстве»

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.

Оценочные средства для промежуточного контроля (экзамен) Банк тестовых заданий

Выберете правильное определение в вопросах с 1 по 7 (1 из двух)

1 балл за ответ

1. Верны ли определения?

- А) «Патриарх» — это лидер, по отношению к которому члены группы испытывают одновременно чувство любви и страха
- Б) «Тиран» — это лидер, в отношении к которому доминирует чувство страха

2. Верны ли определения?

- А) «Фильтр интереса» — это фильтр, который выполняет функцию общей внешней психологической защиты личности, позволяет, опираясь на стереотипные признаки, выявлять в облике партнера по взаимодействию все, что может представлять угрозу для личностной безопасности, создавать дискомфортные условия жизнедеятельности
- Б) «Фильтр интереса» — это фильтр, который ограждает личность от переизбытка психологических контактов с различными людьми, от пресыщения человеческим общением, отделяя значимое взаимодействие от незначимого

3. Верны ли определения?

А) Активно-негативный лидер — это лидер, который стремится к рациональному контролю над ситуацией и отличается пренебрежением к иррациональному

Б) Активно-негативный лидер — это лидер, который характеризуется противоречием между интенсивными попытками достичь успеха и относительно низким эмоциональным вознаграждением за них

4. Верны ли определения?

А) Консерваторы — это тип лидеров, которые стремятся сохранить в группе существующее положение (статус-кво)

Б) Консерваторы — это тип лидеров, которые стремятся к постепенному совершенствованию группы через широкомасштабное реформирование, прежде всего подструктуры власти и влияния

5. Верны ли определения?

А) Рационально-легальное лидерство — это лидерство, в основе которого лежат укоренившаяся вера в святость традиций и признание статуса лидера, т.е. привычка

Б) Традиционное лидерство — это лидерство, в основе которого лежат, рациональная вера в легальность нормативных правил и право лидера, получившего свое место при этих правилах, т.е. разум

6. Верны ли определения?

А) Формальный статус — это значимость, влиятельность, престижность позиции, которая обусловлена нормативно предписанными правами и обязанностями (авторитет должности)

Б) Неформальный статус — это степень признания человека со стороны членов группы, которая связана с его личными достоинствами (авторитет личности)

7. Верны ли определения?

А) Экспертная власть — это власть, которая основана на возможности и способности одного члена группы подчинять себе других за счет своей компетентности

Б) Экспертная власть — это власть, которая опирается на возможность доступа к нужной и важной информации и умение использовать ее для управления другими людьми

Вопросы с 7 по 15

Дополните выражение соответствующим термином (3 балла за ответ)

8. Власть, которая опирается на возможность доступа к нужной и важной информации и умение использовать ее для управления другими людьми, — это _____
власть.

9. Власть, которая основана на возможности и способности одного члена группы подчинять себе других за счет его восприятия как близко знакомого, связанного с влиятельными людьми как внутри группы, так и за ее пределами, — это власть ...

10. Власть, которая основана на возможности и способности причинять психологический или физический вред с целью изменения нежелательного поведения или уменьшения вероятности того, что оно повторится, — это:

11. Власть, которая основана на потребности в идентификации, на стремлении одних членов группы походить на других, значимых для них по тем или иным причинам, привлекательных и авторитетных, — это _____ власть.

12. Возможность осознавать гармонию, порядок, красоту — это _____
потребности.

13. Возможность проявлять свою компетентность, добиваться успеха, определять свое место в социуме, получать одобрение от окружающих, — это потребность в ...

14. Лидер, к которому обращаются как к источнику достоверной информации или квалифицированному специалисту, — это:

15. Функция потребностей, которая обеспечивает собственно реализацию намерения совершать деятельность, искать предмет для удовлетворения потребности, — это _____ функция.

16. Функция, которая позволяет человеку выходить за пределы самого себя, преодолевать свои границы и непрерывно развиваться, — это _____ функция способности к целеполаганию.

17. Характеристика потребностей, означающая, что у человека на разных этапах и в разных ситуациях его развития значимость той или иной потребности, ее место в субъективной иерархии потребностей изменяются; кроме того, одна и та же потребность

может занимать у разных людей разные места в иерархиях их потребностей, — это:

18. Ценности, выступающие как принципы, которые показывают, что предпочтительным для достижения определённой цели в любой ситуации является определённый образ действий, — это _____ ценности.

19. Человек, проявляющий качества лидера лишь в определённой, специализированной ситуации — это:

20. Эмоциональные способности человека, благодаря которым его оценивают как одаренного особыми качествами, исключительного и способного оказывать эффективное влияние на других, — это:

Ключи (ответы) к тестам:

1 А

2 Б

3Б

4А

5 Б

6А

7А

8 информационная

9 связей

10 связь наказания

11 референтная

12 эстетические

13 в признании

14 эксперт

15 побуждающая

16 побудительная

17 относительность

18 инструментальные

19 ситуативный лидер

20 харизма

Уровень освоения	Критерии оценки результатов	Кол-во баллов
повышенный	Оценка «отлично» / зачтено выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет 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.	100 - 86
базовый	Оценка «хорошо» / зачтено выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.	85-76
пороговый	Оценка «удовлетворительно» / зачтено выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.	75-61
уровень не достигнут	Оценка «неудовлетворительно» / не зачтено выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.	60-0

III. Шкала оценки уровня достижения результатов обучения для текущей и промежуточной аттестации по дисциплине «Лидерство и этика в туризме и гостеприимстве»

Баллы (рейтинговая оценка)	Уровни достижения результатов обучения		Требования к сформированным компетенциям
	Текущая и промежуточная аттестация	Промежуточная аттестация	
100 - 86	Повышенный	«зачтено»/«отлично»	Свободно и уверенно находит достоверные источники информации, оперирует предоставленной информацией, отлично владеет навыками анализа и синтеза информации, знает все основные методы решения проблем, предусмотренные учебной программой, знает типичные ошибки и возможные сложности при решении той или иной проблемы и способен выбрать и эффективно применить адекватный метод решения конкретной проблемы.
85-76	Базовый	«зачтено»/«хорошо»	В большинстве случаев способен выявить достоверные источники информации, обработать, анализировать и синтезировать предложенную информацию, выбрать метод решения проблемы и решить ее. Допускает единичные серьезные ошибки в решении проблем, испытывает сложности в редко встречающихся или сложных случаях решения проблем, не знает типичных ошибок и возможных сложностей при решении той или иной проблемы.
75-61	Пороговый	«зачтено»/«удовлетворительно»	Допускает ошибки в определении достоверности источников информации, способен правильно решать только типичные, наиболее часто встречающиеся проблемы в конкретной области (обрабатывать информацию, выбирать метод решения проблемы и решать ее)
60-0	Уровень не достигнут	«не зачтено»/«неудовлетворительно»	Не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.