

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кубанский государственный университет»
Географический факультет

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе,
качеству образования – первый
проректор
Иванов А.Г.
«29» мая 2015 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.ДВ.10.01 ОРГАНИЗАЦИОННОЕ ПОВЕДЕНИЕ
В ГОСТИНИЧНЫХ ПРЕДПРИЯТИЯХ

Направление подготовки: 43.03.03 «Гостиничное дело»

Профиль: санаторно-курортная деятельность

Программа подготовки: академическая

Форма обучения: очная

Квалификация выпускника: бакалавр

Краснодар 2015

Рабочая программа дисциплины «Организационное поведение в гостиничных предприятиях» составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», (уровень бакалавриата) от 20 октября 2015 г.

Программу составил:

Д.В. Жаворонков, канд. соц. наук, доцент кафедры
международного туризма и менеджмента


подпись

Рабочая программа дисциплины «Организационное поведение в гостиничных предприятиях» утверждена на заседании кафедры международного туризма и менеджмента протокол № 11 от 8 мая 2015 г.

Заведующий кафедрой (разработчика) М.Ю. Беликов


подпись

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры международного туризма и менеджмента протокол № 11 от 8 мая 2015 г.

Заведующий кафедрой (выпускающей) М.Ю. Беликов


подпись

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии географического факультета, протокол № 5-15 от 13 мая 2015 г.,

Председатель УМК факультета А.В. Погорелов


подпись

Рецензенты:

1. Кочергин А.А. – заместитель руководителя программной дирекции ГУП КК «ТРК НТК», г. Краснодар.

2. Студеникина Е. С., канд. соц. наук, доцент кафедры социологии Кубанского государственного университета

СОДЕРЖАНИЕ

1 Цели и задачи освоения дисциплины	4
1.1 Цели дисциплины	4
1.2 Задачи дисциплины	4
1.3 Место дисциплины в структуре ООП ВО	4
1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
2 Структура и содержание дисциплины	5
2.1 Распределение трудоемкости дисциплины по видам работ	5
2.2 Структура дисциплины	5
2.3 Содержание разделов дисциплины	6
2.3.1 Занятия лекционного типа	6
2.3.2 Занятия семинарского типа	7
2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	8
3 Образовательные технологии	9
4 Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	9
4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации	9
4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации	19
5 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	10
5.1 Основная литература	10
5.2 Дополнительная литература	10
5.3 Периодические издания	11
5.4 Методические указания и материалы по видам занятий	11
6 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	11
7 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	11
8 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю) (при необходимости)	16
8.1 Перечень необходимого программного обеспечения	16
9 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине	16

1. Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель дисциплины – дать студентам знания в области организационного поведения и практические навыки управления поведением индивида в организации.

1.2 Задачи дисциплины – познакомить студентов с новейшими исследованиями и теориями социологии и психологии в области организационного поведения; научить студентов методам групповой работы; освоить основные принципы мотивирования, заложить основы лидерского поведения.

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Организационное поведение в гостиничных предприятиях» относится к дисциплинам вариативной учебной программы по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело». Преподавание дисциплины опирается на знания, полученные на предыдущих уровнях образования. В полной мере используется мировоззренческая и методологическая подготовка студентов по направлению «Гостиничное дело». Предполагаются устойчивые знания по дисциплинам гуманитарного и экономического характера: «Конфликтология», «Технологии гостиничной деятельности», «Психология».

1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Изучение учебной дисциплины «Организационное поведение в гостиничных предприятиях» направлено на формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций: ПК-4, ПК-5.

Таблица 1 – Результаты освоения дисциплины «Организационное поведение в гостиничных предприятиях»

№ п.п	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
1	ПК-4	Готовность анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания	теоретические основы и закономерности возникновения, предупреждения и регулирования деятельности сотрудников	- анализировать источники, объективные и субъективные причины возникновения поведения в различных сферах; - применять эффективные способы управления поведением сотрудников.	навыками самостоятельного освоения новых знаний, методами предупреждения и конструктивного управления поведением в профессиональной деятельности.
2	ПК-5	Способность контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности	основные теории и проблемы организационного поведения; теории социологии и психологии в организационн	работать в группе; освоить основные принципы мотивирования, наиболее эффективные методы разрешения внутриорганизационных конфликтов; овладеть основами лидерского	способностью находить управленческие решения в нестандартных ситуациях, готовностью нести за них ответственность,

			ом поведении	поведения.	руководить людьми и подчиняться
--	--	--	--------------	------------	------------------------------------

2 Структура и содержание дисциплины

2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зач. ед. (108 час), их распределение по видам работ представлено в таблице 2 .

Таблица 2 – Общая трудоёмкость дисциплины

Вид учебной работы		Всего часов	Семестр
			6
Контактная работа, в том числе			
Аудиторные занятия (всего):		54,2	54,2
Занятия лекционного типа		16	16
Занятия семинарского типа (практические занятия)		32	32
Иная контактная работа:			
Контроль самостоятельной работы (КСР)		6	6
Промежуточная аттестация (ИКР)		0,2	0,2
Самостоятельная работа, том числе:		54	54
Проработка учебного (теоретического) материала		20	20
Выполнение индивидуальных заданий (самостоятельных письменных работ)		20	20
Подготовка к текущему контролю		14	14
Контроль:			
Подготовка к зачету		-	-
Общая трудоёмкость	час.	108	108
	в том числе контактная работа	54,2	54,2
	зач. ед	3	3

2.2 Структура дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоёмкости по разделам

Таблица 3 – Разделы дисциплины, изучаемые в 6 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов			
		Всего	Аудиторная работа		Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	
1	2	3	4	5	6
1	Власть и контроль	12	2	4	6
2	Содержательные теории мотивации	12	2	4	6
3	Процессуальные теории мотивации	14	2	4	8
4	Коммуникативное поведение в организации	12	2	4	6
5	Личность и организация	14	2	4	8
6	Коллектив	12	2	4	6
7	Понятие и природа лидерства	14	2	4	8
8	Лидерство в управлении организацией	12	2	4	6
<i>Итого по дисциплине:</i>			16	32	54

2.3 Содержание разделов дисциплины:

2.3.1 Занятия лекционного типа

Таблица 4 – Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1	Власть и контроль	Предмет и объект, методы и задачи организационного поведения. Власть и контроль - понятия и сущность. Виды власти	И
2	Содержательные теории мотивации	Общая теория мотивации. Внешняя и внутренняя мотивация. Мотивационный процесс. Теория Маслоу. Теория Альдерфера. Теория Маклеланда. Теория Герцберга. Опыт мотивации персонала в индустрии туризма и гостеприимства.	И
3	Процессуальные теории мотивации	Теория ожидания. Теория постановки целей. Теория равенства. Концепция соучаствующего управления. Общая характеристика процессуальных теорий мотивации.	Л
4	Коммуникативное поведение в организации	Коммуникационные сети. Коммуникационные стили и роли. Практические проблемы коммуникации. Способы активизации коммуникаций.	И
5	Личность и организация	Социальные группы. Сплоченность и конформизм.	И
6	Коллектив	Характерные черты коллектива. Динамика развития коллектива (теория Макаренко).	Л
7	Понятие и природа лидерства	Понятие и природа лидерства. Лидер и менеджер. Теория лидерских качеств.	И
8	Лидерство в управлении организацией	Теория ситуационного лидерства Херси-Бланшара. Стили лидерства в теории Херси-Бланшара. Концепция харизматического лидерства.	Л
Примечание: Л – лекция-дискуссия, И – информационная лекция			

2.3.2 Занятия семинарского типа

Таблица 5 – Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела	Тематика практических занятий (семинаров)	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1	Власть и контроль	Предмет и объект, методы и задачи организационного поведения. Власть и контроль - понятия и сущность. Виды власти	С
2	Содержательные теории мотивации	Общая теория мотивации. Внешняя и внутренняя мотивация. Мотивационный процесс. Теория Маслоу. Теория Альдерфера. Теория Маклеланда. Теория Герцберга. Опыт мотивации персонала в индустрии туризма и гостеприимства.	С, П
3	Процессуальные теории мотивации	Теория ожидания. Теория постановки целей. Теория равенства. Концепция соучаствующего управления. Общая характеристика процессуальных теорий мотивации.	С, П
4	Коммуникативное поведение в организации	Коммуникационные сети. Коммуникационные стили и роли. Практические проблемы коммуникации. Способы активизации коммуникаций.	С
5	Личность и организация	Социальные группы. Сплоченность и конформизм.	С
6	Коллектив	Характерные черты коллектива. Динамика развития коллектива (теория Макаренко).	С
7	Понятие и природа лидерства	Понятие и природа лидерства. Лидер и менеджер. Теория лидерских качеств.	С, П
8	Лидерство в управлении организацией	Теория ситуационного лидерства Херси-Бланшара. Стили лидерства в теории Херси-Бланшара. Концепция харизматического лидерства.	С
Примечание: С- семинар-дискуссия, П - практическая работа			

2.3.3 Лабораторные занятия.

Лабораторные занятия – не предусмотрены.

2.3.4 Примерная тематика курсовых работ.

Курсовые работы по дисциплине не предусмотрены

2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Организационное поведение в гостиничных предприятиях»

Таблица 6 – Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

№ раздела	Наименование раздела	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
1	Власть и контроль	1. Басенко, В.П. Организационное поведение. – М., 2015. - [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453255 2. Базанова, О.С. Организационное поведение и организационная культура. – М., 2013. - [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=141634 3. Мескон М. Основы менеджмента - М., 2008.
2	Содержательные теории мотивации	1. Басенко, В.П. Организационное поведение. – М., 2015. - [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453255 2. Базанова, О.С. Организационное поведение и организационная культура. – М., 2013. - [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=141634 3. Красовский, Ю.Д. Организационное поведение: учебник – М., 2015. - [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=bo=116632
3	Процессуальные теории мотивации	1. Басенко, В.П. Организационное поведение. – М., 2015. - [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453255 2. Красовский, Ю.Д. Организационное поведение: учебник – М., 2015. - [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=bo=116632
4	Коммуникативное поведение в организации	1. Мескон М. Основы менеджмента - М., 2008. 2. Красовский, Ю.Д. Организационное поведение: учебник – М., 2015. - [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=bo=116632
5	Личность и организация	1. Басенко, В.П. Организационное поведение. – М., 2015. - [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453255 2. Базанова, О.С. Организационное поведение и организационная культура. – М., 2013. - [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=141634 3. Мескон М. Основы менеджмента - М., 2008.
6	Коллектив	1. Басенко, В.П. Организационное поведение. – М., 2015. - [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453255 2. Базанова, О.С. Организационное поведение и организационная культура. – М., 2013. - [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=141634 3. Красовский, Ю.Д. Организационное поведение: учебник – М., 2015. - [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=bo=116632
7	Понятие и природа лидерства	1. Басенко, В.П. Организационное поведение. – М., 2015. - [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453255 3. Красовский, Ю.Д. Организационное поведение: учебник – М., 2015. - [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=bo=116632

8	Лидерство в управлении организацией	1. Мескон М. Основы менеджмента - М., 2008. 3. Красовский, Ю.Д. Организационное поведение: учебник – М., 2015. - [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=bo=116632
---	-------------------------------------	--

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме аудиофайла,
- в печатной форме на языке Брайля.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла.

3. Образовательные технологии

В процессе преподавания дисциплины применяются традиционные образовательные технологии (информационная лекция, устный опрос, написание реферативных работ).

Для обеспечения успешного освоения дисциплины применяются следующие интерактивные способы активизации познавательных процессов – лекция-дискуссия, семинар-дискуссия.

Таблица 7 – Используемые интерактивные образовательные технологии, ОФО

Семестр	Вид занятия (Л, С)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов
			ОФО
4	Л	лекция-дискуссия*	6
	С	Семинар-дискуссия: разбор управленческого кейса**	32
Итого:			38

***Лекция-дискуссия** – один из наиболее эффективных способов для обсуждения острых, сложных и актуальных на текущий момент вопросов в любой профессиональной сфере, обмена опытом и творческих инициатив. Такая форма общения позволяет лучше усвоить материал, найти необходимые решения в процессе эффективного диалога.

** **Семинар-дискуссия - разбор управленческого кейса** (групповая дискуссия) – это технология обучения, которая образуется на процессе диалогического общения участников, в ходе которого происходит формирование практического опыта совместного участия в обсуждении и разрешении практических управленческих проблем. На семинаре - разборе кейса учатся точно выражать свои мысли в дискуссиях и выступлениях, активно отстаивать свою точку зрения, аргументировано возражать, опровергать ошибочную позицию однокурсника. В такой работе учащийся получает возможность построения собственной деятельности, что и обуславливает высокий уровень его интеллектуальной и личностной активности, включенности в процесс учебного познания.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации

Пример материала для устного опроса к занятиям лекционного типа:

Лекция № 1. Тема: Власть и контроль

Основные вопросы для обсуждения:

1. Предмет и объект, методы и задачи организационного поведения.
2. Власть и контроль - понятия и сущность.
3. Виды власти

Пример материала для проверки знаний умений, навыков и опыта деятельности студента на занятиях семинарского типа:

Пример материала для разбора управленческого кейса

Тема: Проблемы третьей смены

Вы – новый менеджер в отделе размещения отеля «Карасун». В отделе работа организована в три смены по скользящему графику. До Вашего прихода на эту должность отдел был загружен работой всего на треть, так как клиентов было немного. Это понятно – гостиница находится на окраине, реклама ее услуг была организована плохо. Служащие работали спустя рукава, во вторую и третью смены они могли поспать.

С приходом нового руководства была проведена эффективная рекламная кампания и количество клиентов гостиницы резко возросло. Служащие оказались заняты полностью, спать на работе они уже не могли. В коллективе возникло недовольство.

Гостиница находится на окраине города, посреди неосвещенного пустыря. Вчера поздно вечером к работнице Вашего отдела Ивановой, выходящей после второй смены из гостиницы, пристал какой-то пьяный. Ничего страшного не произошло, однако сегодня утром у Вас на столе появилось заявление Ивановой на имя генерального директора, в котором она просит перевести ее на односменную работу.

Вы понимаете, что это предлог, а на самом деле работники отдела недовольны увеличившейся нагрузкой во вторую и третью смены. Между собой служащие поговаривают о том, что если положение не изменится, они начнут продавать акции гостиницы, которыми владеют, банку «Суперкредит». Этот банк скупает и уже скупил 24,5% акций «Карасуна».

Ваша задача – до передачи заявления генеральному директору наложить содержательную резолюцию на заявление и отдельно подготовить список мероприятий, позволяющих решить проблемы отдела.

Пример практической работы:

Практическая работа № 1. Расчет силы мотивации

Рассчитать мотивационную силу на выполнение определенной работы по теории ожидания. Определить предполагаемую деятельность и рассчитать мотивационную силу на её выполнение. Вариантов затраченных усилий должно быть не менее 3; результатов 1-го уровня – не менее 3; результатов 2-го уровня – не менее 5.

Работа выполняется письменно, объем 10-15 печатных листов.

Перечень тем для проведения лекции-дискуссии.

Раздел 3: «Процессуальные теории мотивации»

1. Теория ожидания.
2. Теория постановки целей.
3. Теория равенства.
4. Концепция соучаствующего управления.

4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Вопросы для подготовки к зачету

1. Предмет и объект, методы и задачи организационного поведения.
2. Власть и контроль - понятия и сущность.
3. Виды власти
4. Общая теория мотивации.
5. Внешняя и внутренняя мотивация.
6. Мотивационный процесс.
7. Теория Маслоу.
8. Теория Альдерфера.
9. Теория Маклеланда.
10. Теория Герцберга.
11. Мотивация персонала на основе теории Герцберга
12. Опыт мотивации персонала в индустрии туризма и гостеприимства
13. Общая характеристика содержательных теорий мотивации.
14. Теория ожидания.
15. Теория постановки целей.
16. Теория равенства.
17. Концепция соучаствующего управления.
18. Общая характеристика процессуальных теорий мотивации.
19. Коммуникационные сети.
20. Коммуникационные стили и роли.
21. Практические проблемы коммуникации.
22. Способы активизации коммуникаций.
23. Социальные группы.
24. Сплоченность и конформизм.
25. Характерные черты коллектива.
26. Динамика развития коллектива (теория Макаренко).
27. Понятие и природа лидерства.
28. Лидер и менеджер.
29. Теория лидерских качеств.
30. Теория ситуационного лидерства Херси-Бланшара.
31. Стили лидерства в теории Херси-Бланшара.
32. Концепция харизматического лидерства.

Методические рекомендации для подготовки к зачету.

Для эффективной подготовки к зачету процесс изучения материала курса предполагает достаточно интенсивную работу не только на лекциях и семинарах, но и с различными текстами, нормативными документами и информационными ресурсами. В качестве основных элементов учебного процесса выступают проблемно-ориентированные лекции с объяснением и иллюстрированием ключевых понятий и в области транспорта. Также на семинарах будут обсуждаться результаты отдельных рефератов. Особое внимание надо обратить на то, что подготовка к зачету требует обращения не только к учебникам, но и к информации, содержащейся в СМИ, а также в сети Интернет. В разделе «Список

рекомендуемой литературы» приведен список учебников, периодических изданий, нормативных документов и ресурсов сети Интернет, которые могут оказаться полезными при изучении курса.

Критерии оценки ответа студента на зачете.

Зачет является формой оценки качества освоения студентом образовательной программы по дисциплине. По результатам зачета студенту выставляется оценка «зачтено» или «не зачтено».

Зачет проводится в форме устного опроса по вопросам изученных тем на лекционных и практических занятиях, а также по вопросам тем для самостоятельной работы студентов. Студенту задается 1 вопрос из заранее установленного списка. На подготовку дается 20 минут. Экзаменатор может проставить зачет без опроса тем студентам, которые активно работали на практических (семинарских) занятиях.

Преподаватель принимает зачет только при наличии ведомости и надлежащим образом оформленной зачетной книжки. Результат зачета объявляется студенту непосредственно после его сдачи, затем выставляется в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента. Если в процессе зачета студент использовал недопустимые дополнительные материалы, то экзаменатор имеет право изъять шпаргалку и поставить «не зачтено».

При выставлении оценки учитывается знание фактического материала по программе, степень активности студента на семинарских занятиях, логику, структуру, стиль ответа; аргументированность ответа; уровень самостоятельного мышления, наличие пропусков семинарских и лекционных занятий по неуважительным причинам.

Оценка «**зачтено**» ставится студентам, ответ которых свидетельствует о глубоком знании материала по программе курса, знании концептуально-понятийного аппарата курса, литературы по курсу, содержит в целом правильное, но не всегда точное и аргументированное изложение материала.

Оценка «**не зачтено**» ставится студентам, имеющим существенные пробелы в знании основного материала по программе, допустившим принципиальные ошибки при изложении материала, а также не давшим ответа на вопрос.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

– при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;

– при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

– при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

5 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

5.1 Основная литература:

1. Басенко, В.П. Организационное поведение: учеб. пособ. / В.П. Басенко, Б.М. Жуков, А.А. Романов. – М.: «Дашков и К°», 2016. – 381 с. [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453255>
2. Базанова, О.С. Организационное поведение и организационная культура. – М.: Лаборатория книги, 2013. – 111 с. [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=141634>
3. Красовский, Ю.Д. Организационное поведение: учебник – М.: Юнити-Дана, 2015. – 487 с.: [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=116632>

Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья имеются издания в электронном виде в электронно-библиотечных системах «Лань» и «Юрайт».

5.2 Дополнительная литература:

1. Джордж Дж. М. Организационное поведение: Основы управления: учебное пособие. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 460 с. [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114431>
2. Згонник, Л.В. Организационное поведение: учебник. – М.: «Дашков и К°», 2017. – 232 с. [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454156>
3. Мескон М. Основы менеджмента [Текст]: / М. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури; - М.: ИД Вильямс, 2008. – 665 с. – 97 экз. в библиотеке КубГУ.
4. Питерс Т., Уотермен Р. В поисках эффективного управления. М., 2016
5. Якокка Л. Карьера менеджера. М., 2010

5.3 Периодические издания

Журналы:

Общественные науки и современность

Социально-гуманитарные знания

Социологические исследования

Социально-политический журнал

6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины:

www.aup.ru – менеджмент. Административно-управленческий портал.

www.dis.ru – сайт журнала «Менеджмент в России и зарубежом».

<http://ecsocman.edu.ru> – образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент».

www.socioego.ru – теория и практика менеджмента.

www.ptpu.ru – сайт журнала «Проблемы теории и практики управления».

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методические рекомендации по самостоятельной работе студента

Успешное овладение знаниями по дисциплине предполагает постоянную и кропотливую самостоятельную работу студентов на лекциях, семинарах, при подготовке к контрольным работам и т.д. Под самостоятельной работой следует понимать совокупность

всей самостоятельной деятельности студентов, как в учебной аудитории, так и вне ее, в контакте с преподавателем и в его отсутствии.

Самостоятельная работа реализуется:

1. Непосредственно в процессе аудиторных занятий – на лекциях, практических и семинарских занятиях (аудиторная самостоятельная работа).
2. В контакте с преподавателем вне рамок расписания – на консультациях по учебным вопросам, в ходе творческих контактов, при ликвидации задолженностей, при выполнении индивидуальных заданий и т.д. (аудиторная самостоятельная работа).
3. В библиотеке, дома, в общежитии, на кафедре при выполнении студентом учебных и творческих задач (внеаудиторная самостоятельная работа).

Формы самостоятельной работы студента по освоению дисциплины:

1. Усвоение текущего учебного материала;
2. Работа с конспектами лекций;
3. Самостоятельное изучение материала;
4. Изучение специальной литературы;
5. Подготовка к зачету/экзамену.

Важнейшей работой, которую студент проводит при подготовке к семинарским занятиям, является изучение нормативных документов (законов, стандартов). Самостоятельная работа имеет своей целью дать целостное, а не фрагментарное, знакомство студента с важнейшими для курса «Стандартизация и сертификация в туристской индустрии» законами и стандартами.

Работа с нормативными документами и литературой – важнейший метод обучения, включающий ряд приемов самостоятельной работы:

1. Конспектирование – краткое изложение, краткая запись прочитанного. Конспект – эффективное средство закрепления в памяти прочитанного текста, дисциплинирующее и развивающее мышление студента, побуждающее глубоко осмыслить прочитанное и найти важное, существенное, выразить его в сжатых и точных фразах.
2. Составление плана – разбивание прочитанного самостоятельные по смыслу фрагменты и грамотное наименование каждого фрагмента.
3. Тезисирование – краткое изложение основных мыслей, тезисов прочитанного.
4. Цитирование – дословная выдержка из текста с обязательным указанием выходных данных цитируемого издания: автор, название работы, место издания, издательство, год издания, страница, пункт, абзац.
5. Аннотирование – краткая характеристика содержания, перечисление вопросов, рассматриваемых автором или авторами.
6. Рецензирование – написание краткого отзыва с выражением своего отношения к прочитанному тексту.
7. Составление справки – подборка сведений, имеющих статистический, биографический, библиографический, терминологический и прочий характер, полученных в результате поиска.
8. Составление формально-логической модели - словесно-схематическое изображение прочитанного материала.
9. Составление тематического тезауруса – составление упорядоченного комплекса базовых понятий по определенному разделу или теме.
10. Составление матрицы идей – подбор сравнительных характеристик однородных предметов, явлений в трудах различных авторов.

Критерии оценки самостоятельной работы:

- оценка «отлично» выставляется, если студент выполнил самостоятельную работу, изложил ответы, сформировал точные научные знания;
- оценка «хорошо» выставляется, если студент выполнил самостоятельную работу, но полностью не раскрыл материал, не смог сформировать точные научные понятия;

– оценка «удовлетворительно» выставляется, если студент полностью не выполнил самостоятельную работу и не предоставил вовремя их на проверку;

– оценка «неудовлетворительно» выставляется, если студент не выполнил самостоятельную работу.

– оценка «зачтено» выставляется, если студент самостоятельно выполнил все задания по предлагаемым темам, логически изложил ответы, сформировал точные научные знания, оценка «зачтено» может быть выставлена, если студент выполнил работу объеме 70% и выше;

– оценка «не зачтено» выставляется, если студент не выполнил самостоятельную работу.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

Вопросы для самостоятельного изучения по разделам дисциплины

Таблица 8 – Вопросы по разделам дисциплины

	Наименование раздела	Перечень вопросов для выполнения самостоятельной работы	Форма контроля
	2	3	4
1.	Власть и контроль	Предмет и объект, методы и задачи организационного поведения. Власть и контроль - понятия и сущность. Виды власти	С
2.	Содержательные теории мотивации	Общая теория мотивации. Внешняя и внутренняя мотивация. Мотивационный процесс. Теория Маслоу. Теория Альдерфера. Теория Маклеланда. Теория Герцберга. Опыт мотивации персонала в индустрии туризма и гостеприимства.	С, П
3.	Процессуальные теории мотивации	Теория ожидания. Теория постановки целей. Теория равенства. Концепция соучаствующего управления. Общая характеристика процессуальных теорий мотивации.	С, П
4.	Коммуникативное поведение в организации	Коммуникационные сети. Коммуникационные стили и роли. Практические проблемы коммуникации. Способы активизации коммуникаций.	С
5.	Личность и организация	Социальные группы. Сплоченность и конформизм.	С
6.	Коллектив	Характерные черты коллектива. Динамика развития коллектива (теория Макаренко).	С
7.	Понятие и природа лидерства	Понятие и природа лидерства. Лидер и менеджер. Теория лидерских качеств.	С, П
8.	Лидерство в управлении организацией	Теория ситуационного лидерства Херси-Бланшара. Стили лидерства в теории Херси-Бланшара. Концепция харизматического лидерства.	С

Примечание: С- семинар-дискуссия, П - практическая работа

Методические указания и материалы по видам занятий

Методические рекомендации по проведению устного опроса

Каждое семинарское занятие по соответствующей тематике теоретического курса состоит из вопросов для подготовки, на основе которых проводится устный опрос каждого студента. После изучения каждого раздела студенты для закрепления пройденного материала решают тесты и делают реферативные работы по дополнительным материалам курса.

Преподаватель заранее объявляет вопросы, которые будут рассматриваться на семинарском занятии. Студент должен внимательно ознакомиться с материалом, используя предложенные преподавателем источники литературы и собственные информационные ресурсы. Студент при подготовке к семинару может консультироваться с преподавателем и получать от него наводящие разъяснения. После окончания устного опроса студентам выставляются оценки:

– оценка «зачтено» выставляется студенту, если вопросы раскрыты, изложены логично, без существенных ошибок, показано умение работать с картографическим материалом, продемонстрировано усвоение ранее изученных вопросов. Допускаются незначительные ошибки;

– оценка «не зачтено» выставляется, если не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; неумение работать с материалом.

Методические рекомендации по выполнению разбора управленческих кейсов

В процессе подготовки и проведения семинарских занятий студенты закрепляют полученные ранее теоретические знания, приобретают навыки их практического применения, опыт рациональной организации учебной работы, готовятся к сдаче зачета. Важной задачей является также развитие навыков самостоятельного изложения студентами своих мыслей по вопросам организационного поведения.

В начале семестра студенты получают сводную информацию о формах проведения занятий и формах контроля знаний. Разбор управленческих кейсов предполагает коллективные формы обсуждения и командную соревновательность, использует механизмы деятельности малых групп, в том числе защитные реакции от внешнего воздействия со стороны модератора (преподавателя, ведущего семинарские занятия). Поскольку активность студента на практических занятиях является предметом внутрисеместрового контроля его продвижения в освоении курса, подготовка к занятиям требует от студента ответственного отношения.

При подготовке к занятию студенты в первую очередь должны использовать материал лекций и соответствующих литературных источников. Самоконтроль качества подготовки к каждому занятию студенты осуществляют, проверяя свои знания и отвечая на вопросы для самопроверки по соответствующей теме. Входной контроль осуществляется преподавателем в виде проверки и актуализации знаний студентов по соответствующей теме. Выходной контроль осуществляется преподавателем проверкой качества и полноты выполнения задания.

Типовой план разбора управленческого кейса на семинарском занятии:

1. Изложение преподавателем темы занятия, его целей и задач.
2. Выдача преподавателем задания студентам, необходимые пояснения.
3. Выполнение задания студентами под наблюдением преподавателя. Обсуждение результатов. Резюме преподавателя.
4. Общее подведение итогов занятия преподавателем и выдача домашнего задания.

После окончания разбора управленческого кейса студентам выставляются оценки:

– оценка «зачтено» выставляется студенту, если вопросы раскрыты, изложены логично, без существенных ошибок, показано умение работать с материалом, продемонстрировано усвоение ранее изученных вопросов. Допускаются незначительные ошибки;

– оценка «не зачтено» выставляется, если не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не умение работать с материалом.

Правила выполнения практических работ

Практическая работа представляет собой самостоятельную письменную работу студента по заданной теме. Объем работы может достигать 10 стр.; время, отводимое на его подготовку – от 2 недель до месяца. Написание работы подразумевает самостоятельное изучение студентом нескольких (не менее 10) литературных источников (монографий, научных статей и т.д.) по определённой теме, не рассматриваемой подробно на лекции, систематизацию материала и краткое его изложение. Цель написания контрольной работы – привитие студенту навыков самостоятельного поиска и анализа и представления собранных материалов и фактов в соответствии с требованиями, предъявляемыми к научным отчетам и статьям.

Работа должна состоять из следующих частей: введение, основная часть (может включать 2–4 главы), заключение, список использованных источников, приложения.

Во введении обосновывается актуальность выбранной темы для исследования, характеризуется ее научное и практическое значение для развития современного производства, формируются цели и задачи контрольной работы, определяется объект, предмет и методы исследования, источники информации для выполнения работы. Примерный объем введения – 1-2 страницы машинописного текста.

Основная часть работы выполняется на основе изучения имеющейся отечественной и зарубежной научной и специальной экономической литературы по исследуемой проблеме, законодательных и нормативных материалов.

Примерный объем – 8-12 страниц машинописного текста.

Критерии оценки:

Оценка «зачтено» ставится, если выполнены все требования к написанию и защите практической работы: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «незачет» ставится, если тема практической работы не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы, или работа не представлена.

8 Информационные технологии при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

8.1 Перечень необходимого программного обеспечения

Для освоения учебной дисциплины «Организационное поведение в гостиничных предприятиях» в процессе обучения будут использоваться следующие ПО современных информационно-коммуникационных технологий: Microsoft Office Word 2010; Microsoft Office Excel 2007; Microsoft Office PowerPoint 2007.

8.2 Перечень необходимых информационных справочных систем – не предусмотрено.

9 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Для освоения учебной дисциплины «Организационное поведение в гостиничных предприятиях» в процессе обучения необходима материально-техническая база,

соответствующая действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам:

Таблица 9 - Материально-техническая оснащенность

№	Виды работ	Материально-техническое содержание дисциплины и оснащенность
1	Лекционные занятия	– лекционная аудитория, оснащенная мультимедийным проектором с возможностью подключения к АЛ/1-Р, маркерной доской для демонстрации учебного материала; – демонстрационные материалы: таблицы, фотографии, слайды, короткометражные видеофильмы, картосхемы, графики, диаграммы
2	Семинарские занятия	Специальное помещение, оснащенное мультимедийным проектором с возможностью подключения к АЛ/1-Р, маркерной доской
3	Самостоятельная работа	Кабинет для самостоятельной работы, оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета