

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Институт географии, геологии, туризма и сервиса



УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по учебной работе,
качеству образования – первый
проректор

подпись

Т.А. Хагуров

«30» мая 2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**Б1.О.32 МЕНЕДЖМЕНТ В СФЕРЕ СЕРВИСА, ТУРИЗМА И
ГОСТЕПРИИМСТВА**

Направление подготовки	<u>43.03.01 «Сервис»</u>
Направленность (профиль)	Менеджмент бизнеса в сфере сервиса, туризма и гостеприимства
Форма обучения	<u>Очная</u>
Квалификация	<u>Бакалавр</u>

Краснодар 2025

Рабочая программа дисциплины «МЕНЕДЖМЕНТ В СЕРВИСЕ ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ» составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 43.03.01 Сервис

код и наименование направления подготовки

Программу составила:

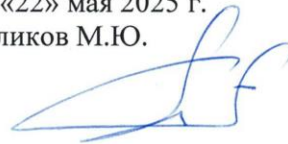
Т.А. Рововая, профессор кафедры
международного туризма и менеджмента,
д-р философ. наук



А.А. Жуликов, ст. преподаватель кафедры
международного туризма и менеджмента

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры международного туризма и менеджмента протокол № 11 от «14» мая 2025 г.
Заведующий кафедрой (разработчика) Беликов М.Ю.

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры международного туризма и менеджмента протокол № 6 от «22» мая 2025 г.
Заведующий кафедрой (разработчика) Беликов М.Ю.



Утверждена на заседании учебно-методической комиссии
Института географии, геологии, туризма и сервиса протокол № 6 «22»
мая 2025 г.

Председатель УМК ИГГТС Филобок А.А.



Рецензенты:

1. Уманский П.В. –директор ООО «Автореал»

2. Филобок А.А., канд. геогр. наук, доцент кафедры экономической, социальной и политической географии, г. Краснодар

1. Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель дисциплины – дать будущим специалистам в сфере туризма и гостеприимства необходимые теоретические и практические знания, позволяющие грамотно управлять предприятиями индустрии гостеприимства и туризма.

1.2 Задачи дисциплины

- изучить современные тенденции развития индустрии гостеприимства и туризма и их влияние на основные подходы к управлению данной деятельностью;
- проанализировать организационные аспекты управления индустрией гостеприимства и туризма;
- изучить особенности финансового менеджмента в данной сфере;
- рассмотреть основы принятия маркетинговых и стратегических решений в индустрии туризма и гостеприимства.

1.3 Место дисциплины в структуре учебного плана

Дисциплина «Менеджмент в сфере сервиса, туризма и гостеприимства» относится к обязательной части Блока 1 Дисциплины. В соответствии с рабочим учебным планом дисциплина изучается на 2 курсе в 3 и 4 семестре. Вид промежуточной аттестации: экзамен (3 семестр), экзамен (4 семестр).

Изучение дисциплины «Менеджмент в сфере сервиса, туризма и гостеприимства» базируется на изучении дисциплин «Психология», «Сервисная деятельность» и «Основы проектной деятельности». Данная дисциплина является предшествующей дисциплинам «Организация конгрессно-выставочной деятельности», «Инновационный менеджмент», «Делопроизводство на предприятиях сервиса, туризма и гостеприимства».

1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Менеджмент в сфере сервиса, туризма и гостеприимства»

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующей компетенции:

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	
ИОПК-2.1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса	Знает теории и школы менеджмента, основы стратегического управления, виды и характеристики целей, основные принципы эффективного менеджмента. Умеет разрабатывать миссию и цели организации, разрабатывать стратегию развития организации. Владеет навыками стратегического планирования, разработки управленческого решения, эффективного управления персоналом, управления и разрешения конфликтов внутри организации
ИОПК-2.2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации	Знает процессы внутригрупповой динамики и командообразования, теории мотивации и лидерства, современные методы планирования и контроля; знает различные структуры управления организацией. Умеет подбирать наиболее эффективные стили лидерства на соответствующих стадия развития группы. Умеет организовать работу подчиненных. Умеет разрабатывать структуру управления для организации.

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса	Владеет навыками мотивации и контроля подчиненных, навыками решения и предупреждения конфликтов в группе, навыками объединения и сплочения подчиненных; навыками оперативного решения проблем проведения выставки; навыками управления различными структурами управления; навыками реформирования организационных структур.
ИОПК-2.3 Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса.	Знает принципы распределения прав и функциональных обязанностей по подразделениям в различных типах организационных структур. Умеет распределить полномочия и координировать деятельность различных подразделений и работников в различных организациях сферы сервиса, туризма и гостеприимства. Владеет навыками постановки задач различным функциональным подразделениям в процессе разработки и согласования стратегии и программы развития организации.

Результаты обучения по дисциплине достигаются в рамках осуществления всех видов контактной и самостоятельной работы обучающихся в соответствии с утвержденным учебным планом.

Индикаторы достижения компетенций считаются сформированными при достижении соответствующих им результатов обучения.

2 Структура и содержание дисциплины

2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 8 зач. ед. (288 часов), их распределение по видам работ представлено в таблице:

Виды работ		Всего часов	Форма обучения	
			очная	
			3 семестр	4 семестр
Контактная работа, в том числе:		147,6	72,3	75,3
Аудиторные занятия (всего):		132	68	64
занятия лекционного типа		66	34	32
практические занятия		66	34	32
Иная контактная работа:		15,6	4,3	11,3
Контроль самостоятельной работы (КСР)		15	4	11
Промежуточная аттестация (ИКР)		0,6	0,3	0,3
Самостоятельная работа, в том числе:		69	36	33
Реферат/эссе (подготовка)		20	10	10
Самостоятельное изучение разделов, самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к практическим занятиям)		24	13	11
Подготовка к текущему контролю		25	13	12
Контроль:		71,4	35,7	35,7
Подготовка к экзамену		71,4	35,7	35,7
Общая трудоемкость	час.	288	144	144
	в том числе контактная работа	147,6	72,3	75,3
	зач. ед	8	4	4

Примечание: Л – лекции, ПЗ – практические занятия / семинары, СРС – самостоятельная работа студента

2.2 Структура дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам.

Разделы дисциплины, изучаемые на 2 курсе в 3 семестре ОФО:

№	Наименование разделов (тем)	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Внеаудиторная работа СРС
			Л	ПЗ	ЛР	
1.	Сущность и эволюция научного менеджмента	14	4	4	-	6
2.	Система менеджмента	18	6	6	-	6
3.	Особенности сферы сервиса, туризма и гостеприимства как объекта менеджмента	24	8	8	-	8
4.	Стратегическое управление предприятиями сферы сервиса, туризма и гостеприимства как объекта менеджмента	24	8	8	-	8
5.	Функции и процессы управления сферами сервиса, туризма и гостеприимства как объекта менеджмента	24	8	8	-	8
<i>ИТОГО по разделам дисциплины</i>		104	34	34	-	36
	Контроль самостоятельной работы (КСР)	4				
	Промежуточная аттестация (ИКР)	0,3				
	Подготовка к текущему контролю	35,7				
	Общая трудоемкость по дисциплине	144				

Разделы дисциплины, изучаемые на 2 курсе в 4 семестре ОФО:

№	Наименование разделов (тем)	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Внеаудиторная работа СРС
			Л	ПЗ	ЛР	
1.	Мотивация	23	8	8	-	7
2.	Организационные структуры управления	31	12	12	-	7
3.	Власть и лидерство	15	4	4	-	7
4.	Коммуникация в организациях	14	4	4	-	6
5.	Корпоративная культура	14	4	4	-	6
<i>ИТОГО по разделам дисциплины</i>		97	32	32	-	33
	Контроль самостоятельной работы (КСР)	11				
	Промежуточная аттестация (ИКР)	0,3				
	Подготовка к текущему контролю	35,7				
	Общая трудоемкость по дисциплине	144				

2.3 Содержание разделов дисциплины:

2.3.1 Занятия лекционного типа

Тематика лекционных занятий на 2 курсе в 3 семестре ОФО:

№	Наименование раздела	Тематика лекционных занятий	Форма текущего контроля
1.	Сущность и эволюция научного менеджмента	Основные понятия: управление и менеджмент. Школы научного менеджмента. Современные научные подходы к менеджменту.	У
2.	Система менеджмента	Общее представление системы менеджмента основные компоненты и характеристики системы менеджмента. Системные модели в менеджменте.	У
3.	Особенности сферы сервиса, туризма и гостеприимства как объекта менеджмента	Основные понятия и особенности сферы сервиса, туризма и гостеприимства. Виды и классификация услуг. Составляющие сервиса, туризма и гостеприимства. Особенности и принципы менеджмента в сфере услуг. Концепция сервисного менеджмента. Туризм и обслуживающие туристские организации.	У
4.	Стратегическое управление предприятиями сферы сервиса, туризма и гостеприимства как объекта менеджмента	Анализ среды предприятий сферы сервиса, туризма и гостеприимства. Миссия и цели в системе стратегического управления. Формирование стратегий менеджмента в сфере сервиса, туризма и гостеприимства. Модели обоснования стратегий.	У
5.	Функции и процессы управления сферами сервиса, туризма и гостеприимства как объекта менеджмента	Понятие и классификация функций управления. Функция анализа. Функции прогнозирования и планирования. Функция организации. Функции координации и коммуникации. Функция контроля. Функция мотивации. Процессы управления.	У, Л
Примечание: У – устный опрос, Л – лекция-дискуссия			

Тематика лекционных занятий на 2 курсе в 4 семестре ОФО:

№	Наименование раздела	Тематика лекционных занятий	Форма текущего контроля
1.	Мотивация	Понятие и сущность мотивации. Мотивационный процесс. Теория Маслоу. Теория Альдерфера. Теория Маклеланда. Теория Герцберга. Теория ожидания. Теория постановки целей. Теория равенства. Концепция соучаствующего управления. Опыт мотивации персонала в индустрии гостеприимства.	И
2.	Организационные структуры управления	Сущность организационной структуры. Разделение труда и координация. Департаментизация и размер организационной единицы. Линейно-функциональная структура. Дивизиональная структура управления. Принципы построения и функционирования органических структур управления. Проектная структура. Матричная структура	И

		управления. Многомерная организация. Бригадная структура управления. Эдхократическая организация. Предпринимательская организация. Сетевые структуры. «Организации без стен».	
3.	Власть и лидерство	Власть и контроль – понятия и сущность. Виды власти. Понятие и природа лидерства. Лидер и менеджер. Теория ситуационного лидерства Херси-Бланшара.	И
4.	Коммуникация в организациях	Коммуникационные сети. Коммуникационные стили и роли. Практические проблемы коммуникации. Способы активизации коммуникаций.	И
5.	Корпоративная культура	Определение и сущность корпоративной культуры. Уровни проявления корпоративной культуры. Рационалистический и феноменологический подходы к изучению корпоративной культуры. Содержание корпоративной культуры. Корпоративный кодекс как инструмент управления корпоративной культурой. Функции униформы в поддержании корпоративной культуры	И
Примечание: Л – лекция-дискуссия, И – информационная лекция			

2.3.2 Занятия семинарского типа

Тематика занятий семинарского типа на 2 курсе в 3 семестре ОФО:

№	Наименование раздела	Тематика практических занятий (семинаров)	Форма текущего контроля
1.	Сущность и эволюция научного менеджмента	Управление. Менеджмент. Классификация видов менеджмента (состав и структура менеджмента) как науки. Менеджмент как научная дисциплина. Методы менеджмента. Школы менеджмента: классическая, административная (функциональная), «школа человеческих отношений», социальных систем, эмпирическая, новая школа управления. Научные подходы к менеджменту: системный, ситуационный, функциональный, проектный, маркетинговый, воспроизводственный, нормативный, интеграционный, динамический, директивный, поведенческий	У
2.	Система менеджмента	Общие представления системы менеджмента. Кибернетическое представление системы. Описание системы через системные элементы. Система менеджмента как совокупность типов менеджмента. Основные компоненты и характеристики системы менеджмента. Эффективность системы менеджмента. Системные модели в менеджменте.	У
3.	Особенности сферы сервиса, туризма и гостеприимства как объекта менеджмента	Понятия сферы сервиса, туризма и гостеприимства. Особенности сферы сервиса, туризма и гостеприимства: неосязаемость, гетерогенность, несохраняемость. Особенности рынка услуг. Виды и классификация услуг. Особенности и принципы менеджмента в сфере услуг. Принципы управления в сфере сервиса, туризма и гостеприимства. Концепция сервисного менеджмента. Туризм и обслуживающие туристские организации.	У, Р
4.	Стратегическое управление предприятиями сферы сервиса,	Анализ среды сервисной организации. Комплексный деловой анализ ПИМС. Миссия и цели в системе стратегического управления. Формирование стратегий менеджмента в сфере сервиса, туризма и гостеприимства. Модели обоснования	У

	туризма и гостеприимства как объекта менеджмента	стратегий: «товар – рынок», GAP-анализ, матрица BGG, модель Томпсона и Стрикленда, портфельная модель «Мак-Кинси», Мак-Кинси «7S»	
5.	Функции и процессы управления сферами сервиса, туризма и гостеприимства как объекта менеджмента	Понятие и классификация функций управления. Функция анализа. Функции прогнозирования и планирования. Функция организации. Функции координации и коммуникации. Функция контроля. Функция мотивации. Процессы управления.	У, С
Примечание: У – устный опрос, Р – реферативная работа, С – семинар-дискуссия работа			

Тематика занятий семинарского типа на 2 курсе в 4 семестре ОФО:

№	Наименование раздела	Тематика практических занятий (семинаров)	Форма текущего контроля
1.	Мотивация	Понятие и сущность мотивации. Мотивационный процесс. Теория Маслоу. Теория Альдерфера. Теория Маклеланда. Теория Герцберга. Теория ожидания. Теория постановки целей. Теория равенства. Концепция соучаствующего управления. Опыт мотивации персонала в индустрии гостеприимства.	У
2.	Организационные структуры управления	Сущность организационной структуры. Разделение труда и координация. Департаментизация и размер организационной единицы. Линейно-функциональная структура. Дивизиональная структура управления. Принципы построения и функционирования органических структур управления. Проектная структура. Матричная структура управления. Многомерная организация. Бригадная структура управления. Эдхократическая организация. Предпринимательская организация. Сетевые структуры. «Организации без стен».	С
3.	Власть и лидерство	Власть и контроль – понятия и сущность. Виды власти. Понятие и природа лидерства. Лидер и менеджер. Теория ситуационного лидерства Херси-Бланшара.	У
4.	Коммуникация в организациях	Коммуникационные сети. Коммуникационные стили и роли. Практические проблемы коммуникации. Способы активизации коммуникаций.	У, П
5.	Корпоративная культура	Определение и сущность корпоративной культуры. Уровни проявления корпоративной культуры. Рационалистический и феноменологический подходы к изучению корпоративной культуры. Содержание корпоративной культуры. Корпоративный кодекс как инструмент управления корпоративной культурой. Функции униформы в поддержании корпоративной культуры	У
Примечание: У – устный опрос; С – семинар-дискуссия; П – практическая работа			

При изучении дисциплины могут применяться электронное обучение, дистанционные образовательные технологии в соответствии с ФГОС ВО.

2.3.3 Примерная тематика курсовых работ

1. Менеджмент как научная дисциплина.
2. Методы менеджмента.
3. Школы менеджмента.
4. Научные подходы к менеджменту.
5. Общие представления системы менеджмента.
6. Системные модели в менеджменте.
7. Сферы сервиса, туризма и гостеприимства: основные понятия и особенности.
8. Особенности рынка услуг. Виды и классификация услуг.
9. Особенности и принципы менеджмента в сфере услуг.
10. Принципы управления в сфере сервиса, туризма и гостеприимства.
11. Концепция сервисного менеджмента.
12. Туризм и обслуживающие туристские организации.
13. Анализ среды сервисной организации.
14. Комплексный деловой анализ ПИМС.
15. Миссия и цели в системе стратегического управления.
16. Формирование стратегий менеджмента в сфере сервиса, туризма и гостеприимства.
17. Модели обоснования стратегий: «товар – рынок», GAP-анализ, матрица BGG, модель Томпсона и Стрикленда, портфельная модель «Мак-Кинси», Мак-Кинси «7S»
18. Понятие и классификация функций управления. Функция анализа. Функции прогнозирования и планирования.
19. Понятие и классификация функций управления. Функция организации. Функции координации и коммуникации.
20. Понятие и классификация функций управления. Функция контроля. Функция мотивации.
21. Теория мотивации Герцберга.
22. Концепция соучаствующего управления.
23. Опыт мотивации персонала в сфере сервиса, туризма и гостеприимства.
24. Разделение труда и координация.
25. Принципы построения и функционирования органических структур управления.
26. Проектная и матричная структура управления.
27. Бригадная структура управления.
28. Эдхократическая организация.
29. Предпринимательская организация.
30. Сетевые структуры.
31. «Организации без стен».
32. Лидер и менеджер.
33. Теория ситуационного лидерства Херси-Бланшара.
34. Коммуникационные стили и роли.
35. Практические проблемы коммуникации.
36. Способы активизации коммуникаций.
37. Роль коммуникации в сервисе.
38. Корпоративная культура американских предприятий сервиса.
39. Корпоративная культура японских предприятий сервиса.
40. Корпоративная культура российских предприятий сервиса.
41. Содержание корпоративной культуры.
42. Корпоративный кодекс как инструмент управления культурой.
43. Функции униформы в поддержании корпоративной культуры

2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Наименование раздела	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
Подготовка к устному опросу	Подготовка к текущему контролю, промежуточной и государственной итоговой аттестации: Методические указания / В.В. Миненкова, А.В. Мамонова, А.В. Коновалова. – Краснодар: Кубанский гос. ун-т, 2019.
Подготовка к информационной лекции	
Подготовка к семинару-дискуссии	
Подготовка к лекции-дискуссии	
Подготовка к экзамену	

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, применяемые при освоении дисциплины

В ходе изучения дисциплины предусмотрено использование следующих образовательных технологий: лекции, практические занятия, проблемное обучение, модульная технология, подготовка письменных аналитических работ, самостоятельная работа студентов.

Компетентностный подход в рамках преподавания дисциплины реализуется в использовании интерактивных технологий и активных методов (проектных методик, мозгового штурма, разбора конкретных ситуаций, анализа педагогических задач, педагогического эксперимента, иных форм) в сочетании с внеаудиторной работой.

Информационные технологии, применяемые при изучении дисциплины: использование информационных ресурсов, доступных в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Адаптивные образовательные технологии, применяемые при изучении дисциплины – для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

4. Оценочные и методические материалы

Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Менеджмент в сфере сервиса, туризма и гостеприимства». Оценочные средства включают контрольные материалы для проведения **текущего контроля** в форме информационного сообщения по

проблемным вопросам, устного опроса, выступления на семинаре-дискуссии и **промежуточной аттестации** в форме вопросов к экзаменам.

Структура оценочных средств для текущей и промежуточной аттестации

Код и наименование индикатора (в соотв. с п. 1.4)	Результаты обучения (в соответствии с п. 1.4)	Наименование оценочного средства	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
ИОПК-2.1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса	Знает теории и школы менеджмента, основы стратегического управления, виды и характеристики целей, основные принципы эффективного менеджмента. Умеет разрабатывать миссию и цели организации, разрабатывать стратегию развития организации. Владеет навыками стратегического планирования, разработки управленческого решения, эффективного управления персоналом, управления и разрешения конфликтов внутри организации	Опрос	Вопросы на экзамене 1-20
ИОПК-2.2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса	Знает процессы внутригрупповой динамики и командообразования, теории мотивации и лидерства, современные методы планирования и контроля; знает различные структуры управления организацией. Умеет подбирать наиболее эффективные стили лидерства на соответствующих стадия развития группы. Умеет организовать работу подчиненных. Умеет разрабатывать структуру управления для организации. Владеет навыками мотивации и контроля подчиненных, навыками решения и предупреждения конфликтов в группе, навыками объединения и сплочения подчиненных; навыками оперативного решения проблем проведения выставки; навыками управления различными структурами управления; навыками реформирования организационных структур.	Опрос	Вопросы на экзамене 21-40
ИОПК-2.3 Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса.	Знает принципы распределения прав и функциональных обязанностей по подразделениям в различных типах организационных структур. Умеет распределить полномочия и координировать деятельность различных подразделений и работников в различных организациях сферы сервиса, туризма и гостеприимства. Владеет навыками постановки задач различным функциональным подразделениям в процессе разработки и согласования стратегии и программы развития организации.	опрос	Вопросы на экзамене 41-60

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

Лекция-дискуссия. Тема: «Функции и процессы управления сферами сервиса, туризма и гостеприимства как объекта менеджмента».

Основные вопросы для дискуссии:

1. Понятие и классификация функций управления.
2. Функция анализа.
3. Функции прогнозирования и планирования.
4. Функция организации.
5. Функции координации и коммуникации.
6. Функция контроля.
7. Функция мотивации.
8. Процессы управления.

Лекция-дискуссия. Тема: «Проектная и матричная структуры управления»

Основные вопросы для дискуссии:

1. Краткое теоретическое описание проектной и матричной структур
2. Достоинства проектной и матричной структуры.
3. Возможные недостатки структур.
4. Подробное описание примера предприятия с данной корпоративной структурой.
5. Схема корпоративной структуры предприятия.

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

Пример материала для устного опроса к занятиям семинарского типа:

Семинар № 1. Тема: Корпоративная культура

Основные вопросы для опроса:

1. Определение и сущность корпоративной культуры.
2. Уровни проявления корпоративной культуры.
3. Рационалистический и феноменологический подходы к изучению корпоративной культуры.

Семинар-дискуссия. Тема: «Функции и процессы управления сферами сервиса, туризма и гостеприимства как объекта менеджмента».

Основные вопросы для дискуссии:

1. Понятие и классификация функций управления.
2. Функция анализа.
3. Функции прогнозирования и планирования.
4. Функция организации.
5. Функции координации и коммуникации.
6. Функция контроля.
7. Функция мотивации.
8. Процессы управления.

Пример тематики рефератов:

1. Понятия сферы сервиса, туризма и гостеприимства.
2. Особенности сферы сервиса, туризма и гостеприимства: неосвязаемость, гетерогенность, несохраняемость.
3. Особенности рынка услуг.
4. Виды и классификация услуг.
5. Особенности и принципы менеджмента в сфере услуг.
6. Принципы управления в сфере сервиса, туризма и гостеприимства.
7. Концепция сервисного менеджмента.
8. Туризм и обслуживающие туристские организации.

Пример письменной самостоятельной работы:

Работа № 1

Описание и анализ наиболее эффективной корпоративной структуры:

- а) краткое теоретическое описание выбранной структуры;
 - б) достоинства структуры;
 - в) возможные недостатки структуры;
 - г) подробное описание примера предприятия с данной корпоративной структурой.
- Схема корпоративной структуры предприятия.

**Зачетно-экзаменационные материалы для промежуточной аттестации
(экзамен)**

Вопросы для подготовки к экзамену, семестр 3

1. Управление. Менеджмент.
2. Классификация видов менеджмента (состав и структура менеджмента) как науки.
3. Менеджмент как научная дисциплина.
4. Методы менеджмента.
5. Классическая школа менеджмента.
6. Административная (функциональная) школа менеджмента.
7. Школа менеджмента «Школа человеческих отношений».
8. Школа социальных систем.
9. Эмпирическая школа менеджмента.
10. Новая школа управления.
11. Системный научный подход к менеджменту.
12. Ситуационный научный подход к менеджменту.
13. Функциональный научный подход к менеджменту.
14. Проектный научный подход к менеджменту.
15. Маркетинговый научный подход к менеджменту.
16. Воспроизводственный научный подход к менеджменту.
17. Нормативный научный подход к менеджменту.
18. Интеграционный научный подход к менеджменту.
19. Динамический научный подход к менеджменту.
20. Директивный научный подход к менеджменту.
21. Поведенческий научный подход к менеджменту.
22. Кибернетическое представление системы менеджмента.
23. Описание системы менеджмента через системные элементы.
24. Система менеджмента как совокупность типов менеджмента.
25. Основные компоненты и характеристики системы менеджмента.
26. Эффективность системы менеджмента.
27. Системные модели в менеджменте.
28. Понятия сферы сервиса, туризма и гостеприимства. Особенности сферы сервиса, туризма и гостеприимства.
29. Особенности рынка услуг. Виды и классификация услуг.
30. Особенности и принципы менеджмента в сфере услуг.
31. Принципы управления в сфере сервиса, туризма и гостеприимства.
32. Концепция сервисного менеджмента.
33. Туризм и обслуживающие туристские организации.
34. Анализ среды сервисной организации.
35. Комплексный деловой анализ ПИМС.
36. Миссия и цели в системе стратегического управления.
37. Формирование стратегий менеджмента в сфере сервиса, туризма и гостеприимства.
38. Модели обоснования стратегий: «товар – рынок», GAP-анализ, матрица BGG.
39. Модели обоснования стратегий: модель Томпсона и Стрикленда, портфельная модель «Мак-Кинси», Мак-Кинси «7S»
40. Понятие и классификация функций управления.
41. Функция анализа. Функции прогнозирования и планирования. Функция организации.
42. Функции координации и коммуникации. Функция контроля. Функция мотивации.
43. Процессы управления.

Вопросы для подготовки к экзамену, семестр 4

44. Понятие и сущность мотивации.
45. Мотивационный процесс.
46. Теория Маслоу.
47. Теория Альдерфера.
48. Теория Маклеланда.
49. Теория Герцберга.
50. Теория ожидания.
51. Теория постановки целей.
52. Теория равенства.
53. Концепция соучаствующего управления.
54. Опыт мотивации персонала в сфере сервиса, туризма и гостеприимства.
55. Сущность организационной структуры.
56. Разделение труда и координация.
57. Департаментизация и размер организационной единицы.
58. Линейно-функциональная структура.
59. Дивизиональная структура управления.
60. Принципы построения и функционирования органических структур управления.
61. Проектная структура.
62. Матричная структура управления.
63. Многомерная организация.
64. Бригадная структура управления.
65. Эдхократическая организация.
66. Предпринимательская организация.
67. Сетевые структуры.
68. «Организации без стен».
69. Власть и контроль – понятия и сущность.
70. Виды власти.
71. Понятие и природа лидерства.
72. Лидер и менеджер.
73. Теория ситуационного лидерства Херси-Бланшара.
74. Коммуникационные сети.
75. Коммуникационные стили и роли.
76. Практические проблемы коммуникации.
77. Способы активизации коммуникаций.
78. Определение и сущность корпоративной культуры.
79. Уровни проявления корпоративной культуры.
80. Рационалистический и феноменологический подходы к изучению культуры.
81. Содержание корпоративной культуры.
82. Корпоративный кодекс как инструмент управления культурой.
83. Функции униформы в поддержании корпоративной культуры

Оценка	Критерии оценивания по экзамену
Высокий уровень «5» (отлично)	оценку «отлично» заслуживает студент, освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал без пробелов; выполнивший все задания, предусмотренные учебным планом на высоком качественном уровне; практические навыки профессионального применения освоенных знаний сформированы.
Средний уровень «4» (хорошо)	оценку «хорошо» заслуживает студент, практически полностью освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, учебные задания не оценены максимальным числом баллов, в основном сформировал практические навыки.
Пороговый уровень «3» (удовлетворительно)	оценку «удовлетворительно» заслуживает студент, частично с пробелами освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, многие учебные задания либо не выполнил, либо они оценены числом баллов близким к минимальному, некоторые практические навыки не сформированы.
Минимальный уровень «2» (неудовлетворительно)	оценку «неудовлетворительно» заслуживает студент, не освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, учебные задания не выполнил, практические навыки не сформированы.

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 (модулю) 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.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

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

5.1 Учебная литература.

Основная литература.

1. Виханский, О. С. Менеджмент: учебник / О.С. Виханский, А.И. Наумов. – Москва: Магистр: ИНФРА-М, 2021. – 656 с. – Текст: электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1836393>.
2. Иванова, И. А. Менеджмент: учебник и практикум для вузов / И. А. Иванова, А. М. Сергеев. – 2-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2024. – 327 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-18459-4. – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/535066>.
3. Коротков Э. М. Менеджмент: учебник для вузов / Москва: Юрайт, 2023. – 566 с. – Текст: электронный. – URL: <https://urait.ru/bcode/510549>.
4. Менеджмент: учебник для академического бакалавриата / Ю. В. Кузнецов [и др.] ; под редакцией Ю. В. Кузнецова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2024. – 595 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-18246-0. – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/534603> (дата обращения: 23.03.2024).
5. Менеджмент: учебник и практикум для вузов / И. Н. Шапкин [и др.]; под общей редакцией И. Н. Шапкина. – 5-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2024. – 589 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-09158-8. – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/544945> (дата обращения: 23.03.2024).
6. Мотышина, М. С. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учебник для вузов / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов; под редакцией М. С. Мотышиной. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2024. – 282 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-10440-0. – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/541551> (дата обращения: 23.03.2024).

Дополнительная литература.

1. Гражданский кодекс РФ. – М.: Юрист, 2016. – в библиотеке КубГУ 100 экз.
2. Жаворонков Д.В. Теория организации. Учебно-методическое пособие. Краснодар: КубГУ, 2010. – в библиотеке КубГУ 34 экз.
3. Жаворонков Д.В. Организационное поведение. Учебно-методическое пособие. Краснодар: КубГУ, 2014. – в библиотеке КубГУ 30 экз.
4. Игнатьева А. В. Исследование систем управления [Текст]: / А.В. Игнатьева; М.М. Максимцов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2011. – 167 с. – в библиотеке КубГУ 5 экз.
5. Мескон М. Основы менеджмента [Текст]: / М. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури; – М.: ИД Вильямс, 2008. – 665 с. – 97 экз. в библиотеке КубГУ.
6. Милл Р.К. Управление рестораном: учебник / Р.К. Милл. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 536 с. – [Электронный ресурс]. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117538>
7. Попова Е. П. Теория организации / Попова Е. П., Решетникова К. В. – М.: Юрайт, 2018. – 338 с. – [Электронный ресурс]: <https://biblio-online.ru/book/431B8FE5-0C37-4AE0-89DD-D8F221A51702>.
8. Силич М.П. Теория организации: учебное пособие / М.П. Силич, Л.В. Кудряшова. – Томск: ТУСУР, 2016. – 200 с. – [Электронный ресурс]. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480961>.
9. Самсонова М.В. Управление процессами: учебно-практическое пособие / М.В. Самсонова. – Ульяновск: УлГТУ, 2014. – 187 с. – [Электронный ресурс]. – URL:

<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=363491>

10. Сапронов Ю. Г. Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса [Текст]: / Ю.Г. Сапронов. – М.: Академия, 2008. – 219 с. – в библиотеке КубГУ 10 экз.

11. Свириденко Ю. П. Сервисная деятельность [Текст] / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. – М.: ИНФРА-М, 2009. – 207 с. – в библиотеке КубГУ 15 экз.

5.2 Периодическая литература

1. Базы данных компании «Ист Вью» <http://dlib.eastview.com>
2. Электронная библиотека GREBENNICON.RU <https://grebennikon.ru/>
3. Вестник Национальной академии туризма
4. Проблемы теории и практики управления
5. Современные проблемы сервиса и туризма
6. Экономика и управление

5.3. Интернет-ресурсы, в том числе современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Электронно-библиотечные системы (ЭБС):

1. ЭБС «ЮРАЙТ» <https://urait.ru/>
2. ЭБС «УНИВЕРСИТЕТСКАЯ БИБЛИОТЕКА ОНЛАЙН» www.biblioclub.ru
3. ЭБС «BOOK.ru» <https://www.book.ru>
4. ЭБС «ZNANIUM.COM» www.znanium.com
5. ЭБС «ЛАНЬ» <https://e.lanbook.com>

Профессиональные базы данных:

1. Web of Science (WoS) <http://webofscience.com/>
2. Scopus <http://www.scopus.com/>
3. ScienceDirect www.sciencedirect.com
4. Журналы издательства Wiley <https://onlinelibrary.wiley.com/>
5. Научная электронная библиотека (НЭБ) <http://www.elibrary.ru/>
6. Полнотекстовые архивы ведущих западных научных журналов на Российской платформе научных журналов НЭИКОН <http://archive.neicon.ru>
7. Национальная электронная библиотека (доступ к Электронной библиотеке диссертаций Российской государственной библиотеки (РГБ) <https://rusneb.ru/>
8. Президентская библиотека им. Б.Н. Ельцина <https://www.prilib.ru/>
9. Электронная коллекция Оксфордского Российского Фонда <https://ebookcentral.proquest.com/lib/kubanstate/home.action>
10. Springer Journals <https://link.springer.com/>
11. Springer Materials <http://materials.springer.com/>
12. Springer eBooks: <https://link.springer.com/>
13. "Лекториум ТВ" <http://www.lektorium.tv/>
14. Университетская информационная система РОССИЯ <http://uisrussia.msu.ru>

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс – справочная правовая система (доступ по локальной сети с компьютеров библиотеки)

Ресурсы свободного доступа:

1. Полные тексты канадских диссертаций <http://www.nlc-bnc.ca/thesescanada/>
2. КиберЛенинка (<http://cyberleninka.ru/>);
3. Министерство науки и высшего образования Российской Федерации <https://www.minobrnauki.gov.ru/>;
4. Федеральный портал "Российское образование" <http://www.edu.ru/>;

5. Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам" <http://window.edu.ru/>;
6. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов <http://school-collection.edu.ru/> .
7. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов (<http://fcior.edu.ru/>);
8. Проект Государственного института русского языка имени А.С. Пушкина "Образование на русском" <https://pushkininstitute.ru/>;
9. Справочно-информационный портал "Русский язык" <http://gramota.ru/>;
10. Служба тематических толковых словарей <http://www.glossary.ru/>;
11. Словари и энциклопедии <http://dic.academic.ru/>;
12. Образовательный портал "Учеба" <http://www.ucheba.com/>;
13. Законопроект "Об образовании в Российской Федерации". Вопросы и ответы http://xn--273--84d1f.xn--p1ai/voprosy_i_otvety

Собственные электронные образовательные и информационные ресурсы КубГУ:

1. Среда модульного динамического обучения <http://moodle.kubsu.ru>
2. База учебных планов, учебно-методических комплексов, публикаций и конференций <http://mschool.kubsu.ru/>
3. Библиотека информационных ресурсов кафедры информационных образовательных технологий <http://mschool.kubsu.ru/>;
4. Электронный архив документов КубГУ <http://docspace.kubsu.ru/>
5. Электронные образовательные ресурсы кафедры информационных систем и технологий в образовании КубГУ и научно-методического журнала "ШКОЛЬНЫЕ ГОДЫ" <http://icdau.kubsu.ru/>

6. 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. Конспектирование первоисточников;
3. Работа с конспектами лекций;
4. Самостоятельное изучение материала;
5. Изучение специальной литературы;
6. Написание реферативных работ по заданным темам;
7. Подготовка к семинарским занятиям;
8. Подготовка к экзамену.

Важнейшей работой, которую студент проводит при подготовке к семинарским занятиям, является изучение нормативных документов (законов, стандартов). Самостоятельная работа имеет своей целью сформировать способность анализировать и систематизировать данные при описании, изучении оргструктуры.

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 «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.

Перечень вопросов для самостоятельного изучения

№	Наименование раздела	Перечень вопросов для выполнения самостоятельной работы	Форма контроля
1.	Сущность и эволюция научного менеджмента	Основные понятия: управление и менеджмент. Школы научного менеджмента. Современные научные подходы к менеджменту.	У

2.	Система менеджмента	Общее представление системы менеджмента основные компоненты и характеристики системы менеджмента. Системные модели в менеджменте.	У
3.	Особенности сферы сервиса, туризма и гостеприимства как объекта менеджмента	Основные понятия и особенности сферы сервиса, туризма и гостеприимства. Виды и классификация услуг. Составляющие сервиса, туризма и гостеприимства. Особенности и принципы менеджмента в сфере услуг. Концепция сервисного менеджмента. Туризм и обслуживающие туристские организации.	У, Р
4.	Стратегическое управление предприятиями сферы сервиса, туризма и гостеприимства как объекта менеджмента	Анализ среды предприятий сферы сервиса, туризма и гостеприимства. Миссия и цели в системе стратегического управления. Формирование стратегий менеджмента в сфере сервиса, туризма и гостеприимства. Модели обоснования стратегий.	У
5.	Функции и процессы управления сферами сервиса, туризма и гостеприимства как объекта менеджмента	Понятие и классификация функций управления. Функция анализа. Функции прогнозирования и планирования. Функция организации. Функции координации и коммуникации. Функция контроля. Функция мотивации. Процессы управления.	У, Л, С
6.	Мотивация	Понятие и сущность мотивации. Мотивационный процесс. Теория Маслоу. Теория Альдерфера. Теория Маклеланда. Теория Герцберга. Теория ожидания. Теория постановки целей. Теория равенства. Концепция соучаствующего управления. Опыт мотивации персонала в индустрии гостеприимства.	У
7.	Организационные структуры управления	Сущность организационной структуры. Разделение труда и координация. Департаментизация и размер организационной единицы. Линейно-функциональная структура. Дивизиональная структура управления. Принципы построения и функционирования органических структур управления. Проектная структура. Матричная структура управления. Многомерная организация. Бригадная структура управления. Эдхократическая организация. Предпринимательская организация. Сетевые структуры. «Организации без стен».	С
8.	Власть и лидерство	Власть и контроль – понятия и сущность. Виды власти. Понятие и природа лидерства. Лидер и менеджер. Теория ситуационного лидерства Херси-Бланшара.	У
9.	Коммуникация в организациях	Коммуникационные сети. Коммуникационные стили и роли. Практические проблемы коммуникации. Способы активизации коммуникаций.	У, П

10.	Корпоративная культура	Определение и сущность корпоративной культуры. Уровни проявления корпоративной культуры. Рационалистический и феноменологический подходы к изучению корпоративной культуры. Содержание корпоративной культуры. Корпоративный кодекс как инструмент управления корпоративной культурой. Функции униформы в поддержании корпоративной культуры	у
У – устный опрос, Л – лекция-дискуссия, С – семинар-дискуссия, П- практическая работа, Р – реферат			

Методические рекомендации по проведению лекции-дискуссии.

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. Условие развертывания продуктивной дискуссии – личные знания, которые приобретают студенты на лекциях и самостоятельной работе.

Особая роль в лекции-дискуссии отводится педагогу. Он должен: определить круг проблем и вопросов, подлежащих обсуждению; заинтересовать студентов темой лекции и кругом обсуждаемых проблем, стимулировать активное участие студентов в лекции-дискуссии, поощрять высказывание студентами собственного мнения по обсуждаемым вопросам; подобрать основную и дополнительную литературу по теме лекции для дополнительной подготовки студентов; распределять формы участия и функции студента в коллективной работе; готовить студентов к выбранному ролевому участию; подводить общий итог дискуссии.

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. Также после изучения каждого раздела студенты для закрепления проеденного материала пишут 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 учебным материалом.

Методические рекомендации по проведению семинара-дискуссии.

Семинар-дискуссия – диалогическое общение участников, в процессе которого через совместное участие обсуждаются и решаются теоретические и практические проблемы курса. На обсуждение выносятся наиболее актуальные проблемные вопросы

учебной дисциплины. Каждый из участников дискуссии должен: научиться точно выражать свои мысли в докладе или выступлении по вопросу; активно отстаивать свою точку зрения; аргументировано возражать, опровергать ошибочную позицию.

Условие развертывания продуктивной дискуссии – личные знания, которые приобретают студенты на лекциях и самостоятельной работе. Частью семинара-дискуссии могут быть элементы «мозгового штурма», «деловой игры».

Особая роль в семинаре отводится педагогу. Он должен: определить круг проблем и вопросов, подлежащих обсуждению; подобрать основную и дополнительную литературу по теме семинара для докладчиков и выступающих; распределять формы участия и функции студента в коллективной работе; готовить студентов к выбранному ролевому участию; подводить общий итог дискуссии.

Критерии оценки качества семинара-дискуссии:

1. Целенаправленность – постановка проблемы, стремление связать теорию с практикой, с использованием материала в будущей профессиональной деятельности.

2. Планирование – выделение главных вопросов, связанных с профилирующими дисциплинами, наличие новинок в списке литературы.

3. Организация семинара – умение вызвать и поддержать дискуссию, конструктивный анализ всех ответов и выступлений, наполненность учебного времени обсуждения проблем, поведение самого педагога.

4. Стил ь проведения семинара – оживленный, с постановкой острых вопросов, возникающей дискуссией или вялый, не возбуждающий ни мыслей, ни интереса.

5. Отношение «педагог-студент» – уважительные, в меру требовательные, равнодушные, безразличные.

6. Управление группой – быстрый контакт со студентами, уверенное поведение в группе. Разумное и справедливое взаимодействие со студентами или наоборот, повышенный тон, опора в работе на лидеров. Оставляя пассивными других студентов. Замечания педагогу – квалифицированные, обобщающие или нет замечаний. Студенты ведут записи.

Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания практической работы.

Практическая работа является письменной самостоятельной работой студента по заданной теме и служит для усиления интереса студента к дисциплине, проявлению его способностей. Работа выполняется по определенному плану. При написании работы студент должен внимательно ознакомиться с материалом, используя предложенные преподавателем источники литературы и собственные информационные ресурсы. Студент при написании работы может консультироваться с преподавателем и получать от него наводящие разъяснения. После сдачи и проверки работы студентам выставаются оценки:

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

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

Методика выполнения реферативных работ и докладов.

Реферат (доклад) (от лат. *refereo* – докладываю, сообщаю, доношу, излагаю). Реферат (доклад) представляет собой краткое изложение содержания научных трудов, литературы и других источников по определенной теме. Объем реферата 7 – 15 листов, доклада 3 – 5 листов, время, отводимое на написание работы – от 1 недели до

месяца. Подготовка реферата (доклада) подразумевает самостоятельное изучение студентом нескольких (не менее 3) источников литературы (монографий, научных статей, учебников и т.д.) поопределённой теме, не рассматриваемой подробно на лекции, систематизацию материала и краткое его изложение. Цель написания реферата (доклада) – привитие студенту навыков краткого и лаконичного представления собранных материалов и фактов в соответствии с требованиями, предъявляемыми к научным отчетам, обзорам и статьям.

Реферативная работа состоит из следующих частей:

- введение;
- основная часть;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения;

Во *введении* обосновывается актуальность выбранной темы исследования, характеризуется ее научное и практическое значение, формируются цели и задачи работы, определяется объект, предмет и методы исследования, источники информации для выполнения работы. Основная часть работы выполняется на основе изучения имеющейся отечественной и зарубежной научной и специальной литературы по исследуемой теме, интернет – источников. Основное внимание в *основной части* должно быть уделено критическому обзору существующих точек зрения по предмету исследования и обоснованной аргументации собственной позиции и взглядов автора реферата (доклада) на решение проблемы. В *заключении* отражаются основные результаты выполненной работы, выводы, и рекомендации, и предложения по их практическому использованию. В *приложении* помещаются по необходимости иллюстрированные материалы, имеющие вспомогательное значение (таблицы, схемы, диаграммы и т.п.).

Критерии оценки рефератов (докладов):

Оценка «*отлично*» ставится, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: 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 «*хорошо*» ставится, если основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка «*удовлетворительно*» ставится, если имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности, тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

Оценка «*не удовлетворительно*» ставится, если тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы, или реферат не представлен.

Методические рекомендации для подготовки к экзамену.

Итоговым контролем уровня усвоения материала студентами является экзамен. Экзамен проводится по билетам, содержащим по 2 вопроса из материала изученного курса.

Для эффективной подготовки к экзамену процесс изучения материала курса предполагает достаточно интенсивную работу не только на лекциях, но и с различными текстами, документами и информационными ресурсами.

Особое внимание надо обратить на то, что подготовка к экзамену требует обращения не только к учебникам, но и к информации нормативными, содержащейся в СМИ, а также в Интернете. В разделе «Литература» приведен список книг, учебников, периодических изданий и ресурсов Интернета, которые могут оказаться полезными при изучении курса.

Экзамен является формой итоговой оценки качества освоения студентом образовательной программы по дисциплине. По результатам экзамена студенту выставляется оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно».

Экзамен проводится в форме устного опроса по билетам с предварительной подготовкой студента в течении 20 минут. Каждый билет содержит 2 вопроса из тем изученных на лекционных и практических занятиях, а также по вопросам тем для самостоятельной работы студентов. Экзаменатор вправе задавать дополнительные вопросы сверх билета. Экзаменатор может проставить экзамен опроса и собеседования тем студентам, которые активно работали на практических (семинарских) занятиях. Преподаватель принимает экзамен только при наличии ведомости и надлежащим образом оформленной зачетной книжки. Результат экзамена объявляется студенту непосредственно после его сдачи, затем выставляется в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента. Если в процессе экзамена студент использовал недопустимые дополнительные материалы (шпаргалки), то экзаменатор имеет право изъять шпаргалку и поставить оценку «неудовлетворительно».

При выставлении оценки экзаменатор учитывает:

- знание фактического материала по программе;
- степень активности студента на семинарских занятиях;
- логику, структуру, стиль ответа;
- культуру речи, манеру общения;
- готовность к дискуссии, аргументированность ответа;
- уровень самостоятельного мышления.
- наличие пропусков семинаров и лекций по неуважительным причинам.

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.

7. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине:

Вид работ	Материально-техническое обеспечение дисциплины и оснащенность
Лекционные занятия	Лекционные аудитории (И207, И211, И218, И219) оснащены необходимыми техническими средствами обучения: компьютером, стереосистемой, интерактивной трибуной, мультимедийным проектором и программным обеспечением (ПО) (Windows Media Player, Microsoft Office 2010), с выходом в Интернет. Все аудитории оснащены учебными досками, комплектом учебной мебели
Практические занятия	Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа (И200, И201, И205, И208) оснащены учебной доской, проектором, экраном
Групповые (индивидуальные) консультации	Кабинеты для групповых (индивидуальных) консультаций (И206, И214, И217) оснащены персональными компьютерами с выходом в Интернет, МФУ, учебниками, учебными и учебно-методическими пособиями, проектором для демонстрации слайдов, мобильным экраном для проектора
Текущий контроль, промежуточная аттестация	Учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа (И200, И201 И205, И207, И208, И211, И218, И219) оснащены необходимыми техническими средствами обучения

Самостоятельная работа студента	Кабинет для самостоятельной работы студента (И205а), оснащен компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета
---------------------------------	---

Материально-техническое обеспечение дисциплины*

Наименование специальных помещений	Оснащенность специальных помещений	Перечень лицензионного программного обеспечения
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа (г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. И218	Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели – 52 шт.; доска учебная; Система компьютеризированная отображения аудиовизуальной информации; проектор Sharp PG-D2500X; экран;	Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License.
Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. И205	Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели – 24 стола + 48 стульев; доска учебная; видеопроектор Optoma; экран; преподавательская трибуна; ноутбук Lenovo B570 i3-2370M/4G500/nV410M/1G/DVDRW/Cam/W7HB/15,6HD	Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License.

Для самостоятельной работы обучающихся предусмотрены помещения, укомплектованные специализированной мебелью, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Наименование помещений для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность помещений для самостоятельной работы обучающихся	Перечень лицензионного программного обеспечения
Помещение для самостоятельной работы обучающихся (г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. И205а	Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели – 3 стола + 3 стула шт.; 2 – компьютера Linovo ThinkCentre M53 Tiny в комплекте, ноутбук Lenovo B570 i3-2370M/4G500/nV410M/1G/DVDRW/Cam/W7HB/15,6HD	Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License.

* согласно справке о материально-техническом обеспечении основной ООП ВО кафедры международного туризма и менеджмента, Института географии, геологии, туризма и сервиса, по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» направленность (профиль) «Конгрессно-выставочная деятельность», 2024 г.