

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ
КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«КРАСНОЯРСКИЙ КОЛЛЕДЖ ОТРАСЛЕВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И
ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА»

РАССМОТРЕНО

методической комиссией
протокол № 6 от «20» июня 2024 г.

УТВЕРЖДЕНО

Директор КГБПОУ «Красноярский колледж
отраслевых технологий и
предпринимательства»

_____/Н. В. Журова/
Приказ № 01-60-2П от «01» июля 2024 г.

ПРОГРАММА ПОДГОТОВКИ
СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА

43.02.16 Туризм и гостеприимство

на базе основного общего образования

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
К ПРОВЕДЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимстве

Зам. директора по УР _____/Миля Е.В. /
Подпись

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 0088911C41FA5D19436198A88477B1D05F
Владелец: Журова Наталья Валерьевна
Действителен: с 28.05.2024 до 21.08.2025

Красноярск, 2024

СОДЕРЖАНИЕ

1. Пояснительная записка
2. Общие рекомендации по выполнению и оформлению практических занятий и лабораторных работ
3. Методика проведения практических занятий и лабораторных работ
4. Содержание практических занятий и лабораторных работ

1.ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Методические указания к проведению практических занятий и лабораторных работ по учебной дисциплине ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимство, предназначены для обучающихся СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство в колледже.

Уровень профессиональной подготовки по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство в колледже, определяемый ФГОС СПО, предусматривает владение практическими навыками выбора материалов для профессиональной деятельности.

Особое значение практические занятия и лабораторные работы имеют при формировании и развитии ОК и ПК, освоении умений и знаний.

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09 ПК 1.4 ПК 2.1	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы составлять план действия определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах реализовывать составленный план оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях методы работы в профессиональной и смежных сферах структуру плана для решения задач порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
	определять задачи для поиска информации определять необходимые источники информации планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию выделять наиболее значимое в перечне информации оценивать практическую значимость результатов поиска оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач использовать современное программное обеспечение использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач	номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования информации формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств
	определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности применять современную научную профессиональную терминологию	содержание актуальной нормативно-правовой документации современная научная и профессиональная терминология

определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности презентовать бизнес-идею определять источники финансирования	возможные траектории профессионального развития и самообразования основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности правила разработки бизнес-планов порядок выстраивания презентации кредитные банковские продукты
организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности основы проектной деятельности
грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений
понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности

2. ОБЩИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ И ЛАБОРАТОРНЫХ РАБОТ

Лабораторные (практические) работы выполняются обучающимися по графику, составленному в соответствии с рабочей программой учебной дисциплины ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимство.

Результат изучения учебной дисциплины ОП.04 Менеджмент в туризме и гостеприимство зависит от содержания лабораторных (практических) работ, которые соответствуют более глубокому освоению дисциплины, закреплению теоретических знаний и прививают обучающимся практические навыки самостоятельной работы.

Задача лабораторных работ (практических занятий) – закрепить теоретические знания обучающихся.

Согласно учебного плана по специальности и программы учебной дисциплины на лабораторные (практические) занятия обучающихся выделено 28 академических часов, из них:

Наименование раздела, номер и тема практического занятия (лабораторной работы) ¹	Количество часов
Раздел 1. Основы менеджмента	
Практическая работа №1. Национальные стили руководства. Составление характеристик менеджера	2*
Практическая работа №2. Функции менеджмента	2*
Практическая работа №3. SWOT-анализ	2*
Практическая работа №4. Методы принятия решений в туризме	4*
Раздел 2. Система мотивации труда и деловое общение	
Практическая работа 5. Расчет заработной платы	6*
Практическая работа 6. Деловое общение. Решение ситуационных задач	2*
Практическая работа 7. Анализ социально-психологического климата в группе	4*
Практическая работа №8. Управление конфликтами	6*
ИТОГО:	28

3. МЕТОДИКА ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ И ЛАБОРАТОРНЫХ РАБОТ

Цель практических работ: систематизация теоретических знаний, формирование и отработка практических умений и навыков в рамках основных разделов дисциплины.

Исходя, из поставленной цели будут решаться следующие задачи:

- научиться применять в профессиональной деятельности методы, средства и приемы менеджмента;

- научиться применять деловой и управленческий стиль общения;

- научиться формировать организационные структуры управления;

- учитывать особенности менеджмента в туризме и гостеприимстве.

Закрепление знаний по разделам дисциплины: сущности и характерных черт современного менеджмента.

Ознакомиться: с функциями менеджмента, с его организацией и циклами.

При выполнении лабораторной работы формируются навыки: применения в профессиональной деятельности методов, средств и приемов менеджмента; работы с прикладным программным обеспечением; поиска информации в сети Internet; презентации собственной деятельности и результатов работы.

Научиться пользоваться: применять в профессиональной деятельности методы, средства и приемы менеджмента; применять деловой и управленческий стиль общения.

4. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ И ЛАБОРАТОРНЫХ РАБОТ

Практическая работа №1. Национальные стили руководства. Составление характеристик менеджера

Цель занятия: знакомство с национальными стилями руководства, выявление основных характеристик менеджера

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально – техническое оснащение

Оборудование: тетрадь, ручка, методические указания к практической работе

Характер выполнения работы: практическая работа

¹При реализации дисциплины частично в форме практической подготовки необходимо отметить (*) объем часов практических занятий (лабораторных работ) реализуемых в форме практической подготовки.

Практические задания:

Задание 1. Охарактеризовать стили управления разных стран, заполнить таблицу:

Отличительные черты	Японская модель менеджмента	Американская модель менеджмента	Европейская модель менеджмента
Принятие решения			
Ответственность			
Структура управления			
Контроль			
Отношение к подчиненным			
Оплата труда			
Занятость			

Задание 2. Разработать рекомендации по целесообразности внедрения японской системы менеджмента отеля.

Задание 3. Составить характеристику менеджера по туризму и гостеприимству.

ОТЧЕТ

Студент представляет тетрадь с решениями задач и защищает работу.

Критерии оценивания отчета:

Оценка «5» ставится, если: работа выполнена полностью; в логических рассуждениях и обосновании решения нет пробелов и ошибок; в решении нет математических ошибок (возможна одна неточность, описка, не являющаяся следствием незнания или непонимания учебного материала).

Оценка «4» ставится, если: работа выполнена полностью, но обоснования шагов решения недостаточны (если умение обосновывать рассуждения не являлось специальным объектом проверки); допущена одна ошибка или два-три недочета в выкладках, рисунках, чертежах или графиках (если эти виды работы не являлись специальным объектом проверки).

Оценка «3» ставится, если: допущены более одной ошибки или более двух-трех недочетов в выкладках, чертежах или графиках, но студент владеет обязательными умениями по проверяемой теме.

Оценка «2» ставится, если: допущены существенные ошибки, показавшие, что студент не владеет обязательными.

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы:

<https://studfile.net/preview/5055082/page:8/>

Практическая работа №2. Функции менеджмента

Цель занятия: научить студентов определять функции менеджмента, знать их основное содержание.

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально-техническое оснащение

Оборудование: методические указания к практической работе, компьютер с выходом в Интернет, ручки, тетради

Характер выполнения работы: практическая работа

Практические задания:

Задание 1. Планирование, организация, мотивация, контроль и координация являются основными функциями менеджмента. Приведите примеры реализации каждой из функций в зависимости от специфики управленческой деятельности. Заполните Таблицу 1, в соответствии с примером.

Таблица 1 – Примеры реализации основных функций менеджмента

Сфера деятельности	Функции менеджмента				
	Планирование	Организация	Мотивация	Контроль	Координация
Колледж					
Туристическая компания					
Ресторан					
Городская гостиница					
Другая организация (на выбор)					

Задание 2. Подготовка докладов на тему: «Туризм как объект управления», «Система организации и управления гостиничным предприятием»

ОТЧЕТ

Студент представляет тетрадь с решениями задач и рассказывает сообщение по выбранной теме доклада.

Критерии оценивания отчета:

Оценка «5» ставится, если: работа выполнена полностью; в логических рассуждениях и обосновании решения нет пробелов и ошибок; в решении нет математических ошибок (возможна одна неточность, описка, не являющаяся следствием незнания или непонимания учебного материала).

Оценка «4» ставится, если: работа выполнена полностью, но обоснования шагов решения недостаточны (если умение обосновывать рассуждения не являлось специальным объектом проверки); допущена одна ошибка или два-три недочета в выкладках, рисунках, чертежах или графиках (если эти виды работы не являлись специальным объектом проверки).

Оценка «3» ставится, если: допущены более одной ошибки или более двух-трех недочетов в выкладках, чертежах или графиках, но студент владеет обязательными умениями по проверяемой теме.

Оценка «2» ставится, если: допущены существенные ошибки, показавшие, что студент не владеет обязательными.

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы:

<https://studfile.net/preview/5055082/page:17/#25>

Практическая работа №3. SWOT-анализ

Цель занятия: научить студентов анализировать данные и проводить SWOT-анализ, закрепить знания о видах организационных структур предприятия

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально – техническое оснащение

Оборудование: методические указания к практической работе, компьютер с выходом в Интернет, тетрадь, ручка

Характер выполнения работы: практическая работа

Практические задания:

Задание 1. SWOT-анализ. Выбрать одно из гостиничных предприятий и провести его SWOT-анализ. На основании полученных данных определить стратегию развития выбранного гостиничного предприятия. Разработать комплекс маркетинговых мероприятий для реализации выбранной стратегии.

Задание 2. Цифровой диктант «Организация как система» Выберите верные утверждения.

1. Любая организация является открытой системой, так как имеет связь с внешней средой.
2. К внутренним переменным организации относятся цели, структура, задачи, персонал, технологии.
3. Период, в течение которого организация проходит различные этапы своего функционирования, называется жизненным циклом организации.
4. В любой государственной организации существуют формализованные отношения.
5. В организации люди между собой разделили полномочия и функции.
6. К признакам организации как системы относят: наличие общей цели, постоянство во времени, оформление организации юридически как группы, люди скоординированы и объединены определенной структурой.
7. К формальным организациям относятся коммерческие организации, семья, фонды.

Задание 3. Составить на выбор кроссворд или тест (5-7 вопросов) по теме «Организационные структуры предприятия».

ОТЧЕТ

Студент представляет тетрадь с решениями задач и защищает работу.

Критерии оценивания отчета:

Оценка «5» ставится, если: работа выполнена полностью; в логических рассуждениях и обосновании решения нет пробелов и ошибок; в решении нет математических ошибок (возможна одна неточность, описка, не являющаяся следствием незнания или непонимания учебного материала).

Оценка «4» ставится, если: работа выполнена полностью, но обоснования шагов решения недостаточны (если умение обосновывать рассуждения не являлось специальным объектом проверки); допущена одна ошибка или два-три недочета в выкладках, рисунках, чертежах или графиках (если эти виды работы не являлись специальным объектом проверки).

Оценка «3» ставится, если: допущены более одной ошибки или более двух-трех недочетов в выкладках, чертежах или графиках, но студент владеет обязательными умениями по проверяемой теме.

Оценка «2» ставится, если: допущены существенные ошибки, показавшие, что студент не владеет обязательными.

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы:

<https://marketolog.mts.ru/blog/kak-pravilno-ispolzovat-swot-analiz-i-ne-oshibatsya>

Практическая работа №4. Методы принятия решений в туризме

Цель занятия: закрепить понятие управленческого решения, его особенностей, методов принятия.

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально – техническое оснащение

Оборудование: методическое оснащение: методические указания к практической работе, компьютер с выходом в Интернет, тетрадь, ручка

Характер выполнения работы: практическая работа

Практические задания:

Задание 1. Охарактеризуйте основные формы распорядительного воздействия:

приказ – это _____;

распоряжение – это _____;

устное указание – это _____.

Задание 2. На основании изученного теоретического материала заполните сравнительную таблицу стилей управления.

Сравнительная характеристика стилей управления		
Авторитарный	Демократический	Либеральный
Разделение полномочий		
Процесс принятия решений		
Отношение к самостоятельности подчиненных		
Методы воздействия на подчиненных		
Формы осуществления контроля		
Отношение к критике в свой адрес		
Характер контактов с подчиненными		
Оценка своего положения в организации		
Продуктивность работы объекта управления в отсутствие руководителя		

Задание 3. Образуйте пары из нижеследующих понятий:

- А) авторитарный стиль руководства
- Б) демократический стиль руководства
- В) либеральный стиль руководства

- 1) мотивирование свободным временем
- 2) мотивирование с помощью наказаний
- 3) справедливая система поощрений

Задания 4: «Мозговой штурм», обоснованно ответить на вопросы:

1. Как выглядит отель-муравейник?
2. Что такое ботель?

Задание 5. Составить учебный кейс по одной из пройденных тем (на выбор).

ОТЧЕТ

Студент представляет тетрадь с решениями задач и защищает работу.

Критерии оценивания отчета:

Оценка «5» ставится, если: работа выполнена полностью; в логических рассуждениях и обосновании решения нет пробелов и ошибок; в решении нет математических ошибок (возможна одна неточность, описка, не являющаяся следствием незнания или непонимания учебного материала).

Оценка «4» ставится, если: работа выполнена полностью, но обоснования шагов решения недостаточны (если умение обосновывать рассуждения не являлось специальным объектом проверки); допущена одна ошибка или два-три недочета в выкладках, рисунках, чертежах или графиках (если эти виды работы не являлись специальным объектом проверки).

Оценка «3» ставится, если: допущены более одной ошибки или более двух-трех недочетов в выкладках, чертежах или графиках, но студент владеет обязательными умениями по проверяемой теме.

Оценка «2» ставится, если: допущены существенные ошибки, показавшие, что студент не владеет обязательными.

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы:

<https://studfile.net/preview/4113365/page:27/>

Практическая работа 5. Расчет заработной платы

Цель занятия: усвоение методики расчета заработка при сдельной, повременной, бестарифной системе оплаты труда, среднесписочной численности работников.

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально – техническое оснащение

Оборудование: тетрадь, ручка, калькулятор.

Характер выполнения работы: практическая работа

Практические задания:

Задание 1. Подготовить ответы на вопросы самоконтроля и обсудить их с преподавателем в индивидуальном порядке.

Задание 2. Решить задачи на вычисление заработной платы

Вопросы для самоконтроля

1. В чем суть понятия «персонал предприятия».
2. Какова структура персонала предприятия.
3. Охарактеризуйте промышленно-производственный персонал предприятия.
4. Дайте характеристику движения трудовых ресурсов.
5. В чем разница между заработной платой начисленной, номинальной и реальной.
6. Бестарифная система оплаты труда. Раскройте ее сущность.
7. Какие формы оплаты труда рабочих вы знаете.
8. В чем разница между сдельной, повременной и бригадной формами оплаты труда рабочих.

Заработная плата является формой вознаграждения за труд и важным стимулом работников предприятия, поскольку выполняет воспроизводственную и стимулирующую (мотивационную) функции. Различают номинальную и реальную заработную плату. *Номинальная заработная плата* – это начисленная и полученная работником заработная плата за его труд за определенный период. *Реальная заработная плата* – это количество товаров и услуг, которые можно приобрести за номинальную заработную плату, т.е. реальная заработная плата – это «покупательная способность» номинальной заработной платы.

В современных условиях на предприятиях применяются различные формы и системы оплаты труда, но наибольшее распространение получили две формы оплаты труда: повременная и сдельная.

Повременной называется такая форма оплаты труда, при которой заработная плата работникам начисляется по установленной тарифной ставке или окладу за фактически отработанное на производстве время

$$Зп = \text{Тарифная ставка} \times \text{Фактически отработанное время}, (24)$$

При простой повременной системе заработная плата работника (ЗПп) за определенный отрезок времени рассчитывается как

$$ЗПп = ТС \times Т, (25)$$

где m – часовая (дневная) тарифная ставка рабочего соответствующего разряда, руб; T – фактически отработанное на производстве время, ч. (дни).

Сдельная форма. При сдельной форме оплаты труда заработная плата работникам начисляется по заранее установленным расценкам за каждую единицу выполненной работы или изготовленной продукции, т.е. это оплата труда за количество произведенной продукции. Сдельная заработная плата рассчитывается по формуле

$$ЗП = СР \times V, (26)$$

где $СР$ – сдельная расценка за единицу продукции; V – количество изготовленной продукции.

При косвенно-сдельной системе заработной платы определяются косвенно-сдельные расценки ($Р_{кс}$)

$$Р_{кс} = ТС / В, (27)$$

где $ТС$ – тарифная ставка вспомогательного рабочего; $В$ – норма выработки основных рабочих, обслуживаемых данным вспомогательным рабочим.

Пример решения типовой задачи

Рассчитать заработок рабочего сдельщика за месяц, если норма выработки за смену 0,7 тонны продукции. Дневная тарифная ставка 192,8 руб. Премия за месяц составляет 30% от сдельного заработка. За месяц рабочим выпущено продукции 15,2 т.

Решение

1. Определяем дневную заработную плату работника - сдельщика

$$ЗП_{дн} = СР \times V = 192,8 \times 0,7 = 134,96 \text{ руб.}$$

2. Определяем месячную заработную плату

$$ЗП_{мес} = ЗП_{дн} \times V_{мес} + \text{Премия} = 134,96 \times 15,2 + 30\% = 2667 \text{ руб.}$$

Задача 1

Рассчитать заработок рабочего – сдельщика за месяц, если норма выработки за смену 0,5 тонны продукции. Дневная тарифная ставка 146,4 руб., премия составляет 30% от сдельного заработка. За месяц рабочим выпущено продукции 16,0 тонн.

Задача 2

Рассчитать месячную заработную плату рабочего – сдельщика, если норма выработки за смену 1,3 тонны продукции. Дневная тарифная ставка 214,4 руб., премия за месяц составляет 30% от сдельного заработка. Выпущено за месяц 20 тонн продукции.

Задача 3

Определить фонд заработной платы электромастеров 4 разряда, если дневная тарифная ставка 1 разряда 126,2 руб. Тарифный коэффициент 4 разряда 1,24. Число рабочих дней 285. Численность электромастеров 8.

Задача 4

Часовая тарифная ставка 24,1 руб. Рабочим отработано за месяц 178 часов. Доплаты и премии составляют 40% от тарифного заработка. Рассчитать месячный заработок рабочего.

Задача 5.

Кадры предприятия 1000 чел., из них ППП – 980 чел., НППП – 20 ч, рабочие основные – 420 чел. (42%), вспомогательные 400 ч (40%), руководители и специалисты 80 (8%), служащие 50ч (5%). Ученики 8 чел. (8%), охрана 22 чел. (22%). Определить: а) удельный вес рабочих в общей численности; б) структуру кадров; в) выработку продукции на одного работника, если валовая продукция составлена 70506 т.р.

Задача 6

Среднесписочная численность за год 600 чел. Уволились 37, уволено 5ч., отправлено на пенсию – 11 ч, поступили в учебные заведения и ВС – 13 ч. Определить коэффициент выбытия и коэффициент годности кадров.

Задача 7

Списочная численность работников предприятия за август составила 1500 человек. Число уволенных за этот месяц – 45 человек, количество работников, входящих в штат предприятия, но находящихся в отпусках, в командировках, выполняющих государственные и иные обязанности составляет 3,6% от списочной численности персонала. Определите текучесть кадров на этом предприятии.

Задача 8

Годовой объем выпуска продукции составляет 50 млн. руб., производительность труда 11 тыс. руб./чел. в год, коэффициент списочного состава 1,2. Определите явочную и списочную численность работающих.

Задача 9

Трудоемкость продукции А составляет 3,69 ч., продукции Б – 4,25 ч. За год планируется произвести продукции А 2500 шт., продукции Б – 2200 шт. Рабочих дней в году – 290, режим работы – двухсменный, длительность смены – 8 часов. Определите численность рабочих.

Задача 10

На предприятии в феврале уволилось 4 чел., в марте – 7, в июле – 10, в ноябре – 8. Списочная численность промышленно-производственного персонала 652 чел. Определить текучесть кадров на этом предприятии за год.

ОТЧЕТ

Студент представляет тетрадь с решениями задач и защищает работу.

Критерии оценивания отчета:

Оценка «5» ставится, если: работа выполнена полностью; в логических рассуждениях и обосновании решения нет пробелов и ошибок; в решении нет математических ошибок (возможна одна неточность, описка, не являющаяся следствием незнания или непонимания учебного материала).

Оценка «4» ставится, если: работа выполнена полностью, но обоснования шагов решения недостаточны (если умение обосновывать рассуждения не являлось специальным объектом проверки); допущена одна ошибка или два-три недочета в выкладках, рисунках, чертежах или графиках (если эти виды работы не являлись специальным объектом проверки).

Оценка «3» ставится, если: допущены более одной ошибки или более двух-трех недочетов в выкладках, чертежах или графиках, но студент владеет обязательными умениями по проверяемой теме.

Оценка «2» ставится, если: допущены существенные ошибки, показавшие, что студент не владеет обязательными.

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы:

<https://infourok.ru/prakticheskaya-rabota-po-ekonomike-na-temu-raschet-zarabotnoy-plati-rabotnikov-predpriyatiya-2738523.html>

Практическая работа 6. Деловое общение. Решение ситуационных задач

Цель занятия: развитие навыков коммуникации в организации и эффективного делового общения, анализ социально-психологического климата в группе и оптимального группового поведения.

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально – техническое оснащение

Оборудование: методические указания к практической работе, компьютер с доступом в Интернет

Характер выполнения работы: практическая работа

Практические задания:

Задание 1. Построить схему коммуникации подразделений туроператорской компании и гостиничного предприятия.

Задание 2. По каждому предложенному в таблице виду совещаний придумайте тему и опишите краткое содержание совещания в туроператорской компании или гостиничного предприятия.

Вид совещания	Цель	Пример
Инструктивное	Дать информацию. Передача распоряжений сверху вниз. Уточнение заданий. Ответы на вопросы	
Исследовательское	Собрать информацию о проблеме. Совещание успешно, когда собираются компетентные, мотивированные, полномочные сотрудники	
Консультативное	Обмен мнениями 1. Ведущий не должен быть лицом, принимающим решения. 2. Возможность высказаться предоставляется каждому. 3. Фиксирование высказанных мнений.	
Исполнительное	Принятие решения. Принимается решение из возможных альтернатив и запускается процесс его реализации	

Задание 3. Решить ситуационные задачи.

Задача №1. К руководству гостиницы приходят сотрудники с просьбой повышения заработной платы, ссылаясь при этом на то, что на других предприятиях сотрудникам повысили оплату труда, и если им заработная плата не будет увеличена, то они уволятся. Руководитель категорически отказался идти на уступки коллективу, пояснив, что их организация переживает не самые лучшие времена и возможности увеличить заработную плату в настоящее время и в ближайшем будущем не будет. Также он сообщил о том, что введена система штрафов за нарушения трудовой дисциплины. По итогам квартала был отмечен рост текучести кадров.

Какой стиль управления использует руководитель?

Какие принципы классической школы менеджмента процветания и развития (сформулировал Анри Файоль) нарушает руководитель?

Какие методы управления использует руководитель?

Как бы поступили в этой ситуации Вы?

Свои решения обоснуйте.

Задача №2. Штат сотрудников предприятия составляет около 120 человек. Последние два года на предприятии отмечалась высокая текучесть персонала и низкая производительность труда. В целях повышения эффективности управления персоналом и выстраивания партнерских, доверительных отношений с работниками перед руководством отдела управления персоналом была поставлена задача – наладить обратную связь между руководством, менеджментом и сотрудниками. Поэтому решили создать интернет – портал как один из каналов для взаимного общения по разным вопросам. Самым популярным стал раздел «Жалобная книга», где любой сотрудник мог задать волнующий его вопрос и рассчитывать на получение ответа от ответственных лиц руководства гостиницей. Сотрудники активно включились в их обсуждение, получили компетентные ответы от руководства предприятия. В результате нововведения на предприятии были решены многие проблемы, повысилась мотивация сотрудников, снизился показатель текучести кадров.

Что стало причиной использования обратной связи в процессе коммуникации?

По каким показателям была определена эффективность обратной связи?

Какие методы управления были использованы в процессе обратной связи?

Что составило основу использования этих методов управления?

Можно ли дополнить уже используемые методы управления другими методами (какими)?

Студент представляет тетрадь с решениями задач и защищает работу.

Критерии оценивания отчета:

Оценка «5» ставится, если: работа выполнена полностью; в логических рассуждениях и обосновании решения нет пробелов и ошибок; в решении нет математических ошибок (возможна одна неточность, описка, не являющаяся следствием незнания или непонимания учебного материала).

Оценка «4» ставится, если: работа выполнена полностью, но обоснования шагов решения недостаточны (если умение обосновывать рассуждения не являлось специальным объектом проверки); допущена одна ошибка или два-три недочета в выкладках, рисунках, чертежах или графиках (если эти виды работы не являлись специальным объектом проверки).

Оценка «3» ставится, если: допущены более одной ошибки или более двух-трех недочетов в выкладках, чертежах или графиках, но студент владеет обязательными умениями по проверяемой теме.

Оценка «2» ставится, если: допущены существенные ошибки, показавшие, что студент не владеет обязательными.

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы:

<https://studfile.net/preview/5132808/page:3/>

Практическая работа 7. Анализ социально-психологического климата в группе

Цель занятия: развитие навыков коммуникации в организации и эффективного делового общения, анализ социально-психологического климата в группе и оптимального группового поведения

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально – техническое оснащение

Оборудование: методические указания к практической работе, компьютер с доступом в Интернет, тетрадь, ручка

Характер выполнения работы: практическая работа

Практические задания:

Задание 1. Провести анализ социально-психологического климата в своей студенческой группе.

Задание 2. Опишите коммуникативные эпизоды, в которых вы вчера или сегодня принимали участие. Затем отнесите каждый эпизод к одной из функций общения. Каждый из них может выполнять несколько функций.

Задание 3. Определите свои ориентационные стили профессионально-деятельностного общения: Инструкция: вам предложено 80 утверждений. Из каждой пары выберите одно-то, которое вы считаете наиболее соответствующим вашему поведению. Обратите внимание на то, что ни одна пара не должна быть пропущена. Тест построен таким образом, что ни одно из приведенных ниже утверждений не является ошибочным.

1. Я люблю действовать	2. Я работаю над решением проблем систематически
3. Я считаю, что работа в командах более эффективна, чем индивидуальная работа	4. Мне очень нравятся различные нововведения
5. Я больше интересуюсь будущим, чем прошлым	6. Я люблю работать с людьми
7. Я люблю принимать участие в хорошо организованных встречах	8. Для меня очень важными являются окончательные сроки

9. Я против откладывания и проволочек	10. Я считаю, что новые идеи должны быть проверены, прежде чем они будут применяться на практике
11. Я очень люблю взаимодействовать с другими людьми. Это меня стимулирует и вдохновляет	12. Я всегда стараюсь искать новые возможности
13. Я сам люблю устанавливать цели, планы и т.п.	14. Если я что-либо начинаю, то доделываю это до конца
15. Обычно я стараюсь понять эмоциональные реакции других	16. Я создаю проблемы другим людям
17. Я надеюсь получить реакцию других на свое поведение	18. Я нахожу, что действия, основанные на принципе «шаг за шагом», являются очень эффективными
19. Я думаю, что могу хорошо понимать поведение и мысли других	20. Я люблю творческое решение проблем
21. Я все время строю планы на будущее	22. Я восприимчив к нуждам других
23. Хорошее планирование – ключ к успеху	24. Меня раздражает слишком подробный анализ
25. Я остаюсь невозмутимым, если на меня оказывают давление	26. Я очень ценю опыт
27. Я прислушиваюсь к мнению других	28. Говорят, что я быстро соображаю
29. Сотрудничество является для меня ключевым словом	30. Я использую логические методы для анализа альтернатив
31. Я люблю, когда одновременно у меня идут разные проекты	32. Я постоянно задаю себе вопросы
33. Делая что-либо, я тем самым учусь	34. Полагаю, что я руководствуюсь рассудком, а не эмоциями
35. Я могу предсказать, как другие будут вести себя в той или иной ситуации	36. Я не люблю вдаваться в детали
37. Анализ всегда должен предшествовать действиям	38. Я способен оценить климат в группе
39. У меня есть склонность не заканчивать начатые дела	40. Я считаю себя решительным человеком
41. Я ищу такие дела, которые бросают мне вызов	42. Я основываю свои действия на наблюдениях и фактах
43. Я могу открыто выразить свои чувства	44. Я люблю формулировать и определять контуры новых проектов
45. Я очень люблю читать	46. Я считаю себя человеком, способным интенсифицировать, организовать деятельность других
47. Я не люблю заниматься одновременно несколькими вопросами	48. Я люблю достигать поставленной цели
49. Мне нравится узнавать что-либо о других людях	50. Я люблю разнообразие
51. Факты говорят сами за себя	52. Я использую свое воображение, насколько это возможно
53. Меня раздражает длительная, кропотливая работа	54. Мой мозг никогда не перестает работать
55. Важному решению предшествует подготовительная работа	56. Я глубоко уверен в том, что люди нуждаются друг в друге, чтобы завершить работу
57. Я обычно принимаю решение, особо не задумываясь	58. Эмоции только создают проблемы

59. Я люблю быть таким же, как другие	60. Я не могу быстро прибавить пятнадцать к семнадцати
61. Я применяю свои новые идеи к людям	62. Я верю в научный подход
63. Я люблю, когда дело сделано	64. Хорошие отношения необходимы
65. Я импульсивен	66. Я нормально воспринимаю различия в людях
67. Общение с другими людьми значимо само по себе	68. Люблю, когда меня интеллектуально стимулируют
69. Я люблю организовывать что-либо	70. Я часто перескакиваю с одного дела на другое
71. Общение и работа с другими являются творческим процессом	72. Самоактуализация является крайне важной для меня
73. Мне очень нравится играть идеями	74. Я не люблю попусту терять время
75. Я люблю делать то, что у меня получается	76. Взаимодействуя с другими, я учусь
77. Абстракции интересны для меня	78. Мне нравятся детали
79. Я люблю кратко подвести итоги, прежде чем прийти к какому-либо умозаключению	80. Я достаточно уверен в себе

Обработка и интерпретация результатов

Обведите те номера, на которые вы ответили положительно, и отметьте их в приведенной ниже таблице. Посчитайте количество баллов по каждому стилю (один положительный ответ равен 1 баллу). Тот стиль, по которому вы набрали наибольшее количество баллов (по одному стилю не может быть более 20 баллов), наиболее предпочтителен для вас. Если вы набрали одинаковое количество баллов по двум стилям, значит, они оба присущи вам.

Ключ к тесту

Стиль 1. 1, 8, 9, 13, 17, 24, 26, 31, 33, 40, 41, 48, 50, 53, 57, 63, 65, 70, 74, 79.

Стиль 2. 2, 7, 10, 14, 18, 23, 25, 30, 34, 37, 42, 47, 51, 55, 58, 62, 66, 69, 75, 78.

Стиль 3. 3, 6, 11, 15, 19, 22, 27, 29, 35, 38, 43, 46, 49, 56, 59, 64, 67, 71, 76, 80.

Стиль 4. 4, 5, 12, 16, 20, 21, 28, 32, 36, 39, 44, 45, 52, 54, 60, 61, 68, 72, 73, 77.

Интерпретация результатов

Стиль 1. Ориентация на действие. Характерно обсуждение результатов, конкретных вопросов, поведения, ответственности, опыта, достижений, решений. Люди, владеющие этим стилем, прагматичны, прямолинейны, решительны, легко переключаются с одного вопроса на другой, часто взволнованны.

Стиль 2. Ориентация на процесс. Характерно обсуждение фактов, процедурных вопросов, планирования, организации, контролирования, деталей. Человек, владеющий этим стилем, ориентирован на систематичность, последовательность, тщательность. Он честен, многословен и малоэмоционален.

Стиль 3. Ориентация на людей. Характерно обсуждение человеческих нужд, мотивов, чувств, «духа работы в команде», понимания, сотрудничества. Люди этого стиля эмоциональные, чувствительные, сопереживающие и психологически ориентированные.

Стиль 4. Ориентация на перспективу, будущее. Людям этого стиля присуще обсуждение концепций, больших планов, нововведений, различных вопросов, новых методов, альтернатив. Они обладают хорошим воображением, полны идей, но мало реалистичны и порой их сложно понимать.

ОТЧЕТ

Студент представляет тетрадь с решениями задач и защищает работу.

Критерии оценивания отчета:

Оценка «5» ставится, если: работа выполнена полностью; в логических рассуждениях и обосновании решения нет пробелов и ошибок; в решении нет математических ошибок (возможна

одна неточность, описка, не являющаяся следствием незнания или непонимания учебного материала).

Оценка «4» ставится, если: работа выполнена полностью, но обоснования шагов решения недостаточны (если умение обосновывать рассуждения не являлось специальным объектом проверки); допущена одна ошибка или два-три недочета в выкладках, рисунках, чертежах или графиках (если эти виды работы не являлись специальным объектом проверки).

Оценка «3» ставится, если: допущены более одной ошибки или более двух-трех недочетов в выкладках, чертежах или графиках, но студент владеет обязательными умениями по проверяемой теме.

Оценка «2» ставится, если: допущены существенные ошибки, показавшие, что студент не владеет обязательными.

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы:

<https://nsportal.ru/shkola/klassnoe-rukovodstvo/library/2013/03/30/issledovanie-sotsialno-psikhologicheskogo-klimata>

Практическая работа №6. Управление конфликтами

Цель занятия: формирование системы комплексных знаний о характеристиках методов принятия управленческих решений, изучение методов критического анализа проблемных ситуаций на основе системного подхода, в том числе теоретических знаний в области философии, социальной психологии, политологии, выработка стратегии действий, формирование способности находить организационно-управленческие решения на примере практических кейсов внесудебного урегулирования конфликтов в таможенном деле.

ИНСТРУКЦИОННАЯ КАРТА

Материально – техническое оснащение

Оборудование: методические указания к практической работе, компьютер с доступом в Интернет, тетрадь, ручка

Характер выполнения работы: групповые дискуссии, кейс-задача

Практические задания:

Задание: решить кейс-задачи.

Задача №1. Андрей Анатольевич был назначен руководителем крупного туристского предприятия месяц назад. Прежний руководитель, определяя задачи своим руководителям служб, в исключительных ситуациях, всегда обращался к непосредственным исполнителям. Новый руководитель, посчитав, что это приводит к торможению процесса работы предприятия, при определении заданий все чаще стал обращаться непосредственно к сотрудникам соответствующих служб, в то время как они уже были заняты исполнением других ответственных заданий. В результате возникла ситуация, когда большинство поручений просто оставались невыполненными.

Какой принцип управления нарушил новый руководитель?

Что он предполагает?

Какой конфликт это спровоцировало?

К каким отрицательным последствиям это может привести?

Как, по Вашему мнению, можно исправить сложившуюся ситуацию?

Свою позицию аргументируйте.

Задача №2. Сотрудники службы доставки багажа не могут прийти к единому мнению по вопросу выработки индикативных показателей плана. Они приходят к руководителю и описывают ему сложившуюся ситуацию. В ходе затянувшейся дискуссии, стало понятно, что её конечной целью является не выработка оптимального решения, а отстаивание собственной точки зрения. Руководитель, выслушав обе стороны, предлагает свой вариант решения проблемы, отличающейся от вариантов, предложенных сотрудниками, предположив, что это не даст

преимуществ ни одной из конфликтующих сторон. Поскольку мнение руководителя в организации является решающим, предложенное решение было принято к действию.

Какой тип конфликта представлен в данной ситуации?

Какой структурный метод использовали её участники для решения конфликтной ситуации?

К каким дисфункциональным последствиям может привести этот конфликт?

Как можно предотвратить подобные конфликты?

Задача №3. К директору приходят сотрудники с просьбой повышения заработной платы, ссылаясь при этом на то, что на другом предприятии они будут получать больше и уволятся, если заработная плата не будет увеличена. Руководитель категорически отказался идти на уступки коллективу, пояснив, что предприятие переживает не самые лучшие времена и возможности увеличить заработную плату в настоящее время и в ближайшем будущем не будет. Также он сообщил о том, что введена система штрафов за нарушения трудовой дисциплины. По итогам квартала был отмечен рост текучести кадров.

Какой стиль управления использует руководитель?

Какие принципы классической школы менеджмента процветания и развития (сформулировал Анри Файоль) нарушает руководитель?

Какие методы управления использует руководитель?

Как бы поступили в этой ситуации Вы?

Свои решения обоснуйте

ОТЧЕТ

Студент представляет тетрадь с решениями задач и защищает работу.

Критерии оценивания отчета:

Оценка «5» ставится, если: работа выполнена полностью; в логических рассуждениях и обосновании решения нет пробелов и ошибок; в решении нет математических ошибок (возможна одна неточность, описка, не являющаяся следствием незнания или непонимания учебного материала).

Оценка «4» ставится, если: работа выполнена полностью, но обоснования шагов решения недостаточны (если умение обосновывать рассуждения не являлось специальным объектом проверки); допущена одна ошибка или два-три недочета в выкладках, рисунках, чертежах или графиках (если эти виды работы не являлись специальным объектом проверки).

Оценка «3» ставится, если: допущены более одной ошибки или более двух-трех недочетов в выкладках, чертежах или графиках, но студент владеет обязательными умениями по проверяемой теме.

Оценка «2» ставится, если: допущены существенные ошибки, показавшие, что студент не владеет обязательными.

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы:

<https://studfile.net/preview/7769600/page:6/>