

Частное образовательное учреждение высшего образования  
"Ростовский институт защиты предпринимателя"

(г. Ростов-на-Дону)

УТВЕРЖДАЮ

Ректор  
Паршина А.А.

Управление деятельностью функционального  
подразделения  
рабочая программа дисциплины (модуля)

|  |                               |     |                            |
|--|-------------------------------|-----|----------------------------|
| Учебный план   | 43.02.10_ЗФО 11 кл.<br>Туризм |     |                            |
| Квалификация   | Специалист по туризму         |     |                            |
| Форма обучения   | Заочная                       |     |                            |
| Общая трудоемкость   | 0 ЗЕТ                         |     |                            |
| Часов по учебному плану                                      |                               | 118 | Виды контроля в семестрах: |
| в том числе:   |                               |     | зачеты с оценкой 5, 6      |
| аудиторные занятия   |                               | 32  |                            |
| самостоятельная работа                                       |                               | 86  |                            |
| контактная работа во время<br>промежуточной аттестации (ИКР) |                               | 0   |                            |

Распределение часов дисциплины по семестрам

| Семестр<br>(<Курс>.<Семестр на<br>курсе>) | 5 (3.1) |    | 6 (3.2) |    | Итого |     |
|---|---------|----|---------|----|-------|-----|
|   | уп      | рп | уп      | рп | уп    | рп  |
| Неделя                                    | 9       |    | 1       |    |       |     |
| Вид занятий                               | уп      | рп | уп      | рп | уп    | рп  |
| Лекции                                    | 12      | 12 | 4       | 4  | 16    | 16  |
| Практические                              | 10      | 10 | 6       | 6  | 16    | 16  |
| Итого ауд.                                | 22      | 22 | 10      | 10 | 32    | 32  |
| Контактная работа                         | 22      | 22 | 10      | 10 | 32    | 32  |
| Сам. работа                               | 64      | 64 | 22      | 22 | 86    | 86  |
| Итого                                     | 86      | 86 | 32      | 32 | 118   | 118 |

Программу составил(и):  
Доц., препод. Козлова Е.В.

Рецензент(ы):  
*ген. директор ООО «ГольфстримТур» Зябко О.А.*

Рабочая программа дисциплины  
**Управление деятельностью функционального подразделения**

разработана в соответствии с ФГОС СПО:  
Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности  
43.02.10 ТУРИЗМ (программа подготовки специалистов среднего звена). (приказ Минобрнауки России от 07.05.2014 г. № 474)

составлена на основании учебного плана:  
Туризм  
утвержденного учёным советом вуза от 24.06.2021 г. протокол № 33

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры  
**Маркетинг, реклама и туризм (СПО)**

Протокол от 24.05.2021 г. №10

Директор Грищенко М.А.

**1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ**

|     |   |
|-----|---|
| 1.1 | Программа междисциплинарного курса является частью основной профессиональной образовательной программы по специальности среднего профессионального образования 43.02.10 Туризм. |
|-----|---|

**2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

|                   |   |
|-------------------|---|
| Цикл (раздел) ОП: | МДК.04  |
| <b>2.1</b>        | <b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>  |
| 2.1.1             | Маркетинговые технологии в туризме  |
| 2.1.2             | Производственная практика (по профилю специальности)  |
| 2.1.3             | Производственная практика (по профилю специальности)  |
| 2.1.4             | Технология и организация сопровождения туристов   |
| 2.1.5             | Технология и организация экскурсионных услуг  |
| 2.1.6             | Технология продаж и продвижения турпродукта   |
| 2.1.7             | Иностранный язык  |
| 2.1.8             | Организация туризма на международном рынке  |
| 2.1.9             | Правовое обеспечение туризма и гостеприимства   |
| 2.1.10            | Правовые основы защиты инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья   |
| 2.1.11            | Профессиональная этика и этикет   |
| 2.1.12            | Технология и организация турагентской деятельности  |
| 2.1.13            | Технология и организация туроператорской деятельности   |
| 2.1.14            | Учебная практика  |
| 2.1.15            | Учебная практика  |
| 2.1.16            | Безопасность жизнедеятельности  |
| 2.1.17            | География туризма   |
| 2.1.18            | Информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности   |
| 2.1.19            | История   |
| 2.1.20            | Организация туристской индустрии  |
| 2.1.21            | Основы философии  |
| 2.1.22            | Психология делового общения   |
| 2.1.23            | Русский язык и культура речи  |
| <b>2.2</b>        | <b>Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b> |

**3. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) – ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТУ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:**

**3.1 Знать**

значение планирования как функции управления;  
 методику сбора информации о работе организации и отдельных её подразделений;  
 виды планирования и приёмы эффективного планирования;  
 эффективные методы принятия решений;  
 основы организации туристской деятельности;  
 стандарты качества в туризме;  
 правила организации делопроизводства и работы с офисной техникой;  
 приёмы эффективного общения, мотивации персонала и работы с конфликтами;  
 методики эффективной организации деловых встреч и совещаний;  
 принципы эффективного контроля;  
 Трудовой кодекс Российской Федерации;  
 организацию отчётности в туризме;  
 основные финансовые показатели деятельности организации и методику их расчёта;  
 методику проведения презентаций;  
 основные показатели качества работы подразделения;  
 методы по сбору информации о качестве работы подразделения;  
 методы совершенствования работы подразделения;  
 инновации в сфере управления организациями туристской индустрии

**3.2 Уметь**

собирать информацию о работе организации и отдельных её подразделений;  
 использовать различные методы принятия решений;  
 составлять план работы подразделения;  
 организовывать и проводить деловые совещания, собрания, круглые столы, рабочие группы;  
 работать в команде и осуществлять лидерские функции;  
 осуществлять эффективное общение;  
 проводить инструктаж работников;  
 контролировать качество работы персонала;  
 контролировать технические и санитарные условия в офисе;  
 управлять конфликтами;  
 работать и организовывать работу с офисной техникой;  
 пользоваться стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства;  
 оформлять отчетно-плановую документацию по работе подразделения;  
 проводить презентации;  
 рассчитывать основные финансовые показатели работы организации (подразделения) (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности организации, порог рентабельности);  
 собирать информацию о качестве работы подразделения;  
 оценивать и анализировать качество работы подразделения;  
 разрабатывать меры по повышению эффективности работы подразделения;  
 внедрять инновационные методы работы.

### **3.3 Иметь практический опыт**

сбора информации о деятельности организации и отдельных её подразделений;  
 составления плана работы подразделения;  
 проведения инструктажа работников;  
 контроля качества работы персонала;  
 составления отчетно-плановой документации о деятельности подразделения;  
 проведения презентаций;  
 расчёта основных финансовых показателей деятельности организации (подразделения).

**ОК 1: Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.**

**ОК 2: Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.**

**ОК 3: Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.**

**ОК 4: Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.**

**ОК 5: Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.**

**ОК 6: Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.**

**ОК 7: Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.**

**ОК 8: Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.**

**ОК 9: Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.**

**ПК 4.1: Планировать деятельность подразделения.**

**ПК 4.2: Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.**

**ПК 4.3: Оформлять отчетно-планирующую документацию.**

| 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) |   |                |       |  |                          |            |            |
|---|---|----------------|-------|--|--------------------------|------------|------------|
| Код занятия                                   | Наименование разделов и тем /вид занятия/   | Семестр / Курс | Часов | Компетенции  | Литература и эл. ресурсы | Инте ракт. | Примечание |
|   | <b>Раздел 1.</b>  |                |       |  |                          |            |            |
| 1.1   | Технология организации работы структурного подразделения компании. /Тема/   | 5              |       |  |                          |            |            |
| 1.2   | Цели, задачи и миссия туристской организации. Цели туристских организаций и цели их подразделений. «Дерево целей». Задачи туристических агентств и туроператорских компаний. Определение миссии туристской организации. Методика сбора информации о работе организации и отдельных ее подразделениях. Координация и регулирования деятельности функционального подразделения. Организация как функция управления подразделением. Разделение труда и его виды. Понятие и виды структур управления. Сущность, типы и принципы построения организационных структур. Делегирование полномочий. Понятие и виды полномочий. Полномочия и ответственность. Сущность процесса делегирования. Централизация и децентрализация полномочий. Преграды делегирования полномочий. Должностная инструкция: понятие, структуры, виды и правила составления. Проведение инструктажа работников подразделения. Мотивация персонала структурного подразделения. Природа мотивации. Процесс мотивации. Мотивационная структура. Стимулирование: | 5              | 2     | ОК 1 ОК 2<br>ОК 3 ОК 4<br>ОК 5 ОК 6<br>ОК 7 ОК 8<br>ОК 9 ПК 4.1<br>ПК 4.2 ПК 4.3 | Л1.1 Л1.2                |            |            |
| 1.3   | Практическое занятие 1. Сбор информации о работе организации и отдельных ее подразделениях. Построение «дерева целей». Построение структуры управления по заданным параметрам. Делегирование полномочий сотрудникам функционального подразделения. Составление должностной инструкции. Разработка программы мотивации сотрудников подразделения. /Пр/   | 5              | 4     | ОК 1 ОК 2<br>ОК 3 ОК 4<br>ОК 5 ОК 6<br>ОК 7 ОК 8<br>ОК 9 ПК 4.1<br>ПК 4.2 ПК 4.3 | Л1.1 Л1.2                |            |            |
| 1.4   | Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной технической литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателем). Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя. Анализ публикаций в периодических туристских изданиях и материалах учебных пособий. /Ср/   | 5              | 15    | ОК 1 ОК 2<br>ОК 3 ОК 4<br>ОК 5 ОК 6<br>ОК 7 ОК 8<br>ОК 9 ПК 4.1<br>ПК 4.2 ПК 4.3 | Л1.1 Л1.2                |            |            |

|      |  |   |    |  |           |  |  |
|------|--|---|----|--|-----------|--|--|
| 1.5  | Планирование деятельности структурного подразделения. /Тема/   | 5 |    |  |           |  |  |
| 1.6  | Сущность планирования. Значение планирования как функция управления. План и его структура. Виды планов. Необходимость и сущность планирования. Принципы планирования: единства, непрерывности, гибкости, точности. Разновидности планирования: долгосрочное, среднесрочное, краткосрочное. Перспективный анализ развития подразделения. Технология планирования<br>Характеристика процесса планирования в организации и его этапы. Методы планирования: нормативный, балансовый, бюджетный, графический. /Лек/   | 5 | 2  | ОК 1 ОК 2<br>ОК 3 ОК 4<br>ОК 5 ОК 6<br>ОК 7 ОК 8<br>ОК 9 ПК 4.1<br>ПК 4.2 ПК 4.3 | Л1.1 Л1.2 |  |  |
| 1.7  | Практическое занятие 2. Составление плана работы подразделения на основе нормативного, балансового, бюджетного и графического методов. /Пр/  | 5 | 4  | ОК 1 ОК 2<br>ОК 3 ОК 4<br>ОК 5 ОК 6<br>ОК 7 ОК 8<br>ОК 9 ПК 4.1<br>ПК 4.2 ПК 4.3 | Л1.1 Л1.2 |  |  |
| 1.8  | Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной технической литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателем). Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя. Анализ публикаций в периодических туристских изданиях и материалах учебных пособий. /Ср/  | 5 | 16 | ОК 1 ОК 2<br>ОК 3 ОК 4<br>ОК 5 ОК 6<br>ОК 7 ОК 8<br>ОК 9 ПК 4.1<br>ПК 4.2 ПК 4.3 | Л1.1 Л1.2 |  |  |
| 1.9  | Организация делового общения. /Тема/   | 5 |    |  |           |  |  |
| 1.10 | Система коммуникаций организации. Коммуникационные процессы эффективности управления. Этапы коммуникационного процесса. Виды коммуникаций: между организацией и ее средой, между уровнями и подразделениями организации, межличностные. Коммуникационные барьеры. Деловое общение и его особенности. Понятие делового общения, его особенности и виды. Межличностное общение и его проблемы. Механизм делового общения. Способы общения и условия эффективного взаимодействия. Презентация как способ взаимодействия. Организация проведения бесед, совещаний и деловых переговоров. /Лек/ | 5 | 4  | ОК 1 ОК 2<br>ОК 3 ОК 4<br>ОК 5 ОК 6<br>ОК 7 ОК 8<br>ОК 9 ПК 4.1<br>ПК 4.2 ПК 4.3 | Л1.1 Л1.2 |  |  |

|      |  |   |    |  |           |  |  |
|------|--|---|----|--|-----------|--|--|
| 1.11 | Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной технической литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателем). Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя. Анализ публикаций в периодических туристских изданиях и материалах учебных пособий. /Ср/  | 5 | 16 | ОК 1 ОК 2<br>ОК 3 ОК 4<br>ОК 5 ОК 6<br>ОК 7 ОК 8<br>ОК 9 ПК 4.1<br>ПК 4.2 ПК 4.3 | Л1.1 Л1.2 |  |  |
| 1.12 | Групповая динамика /Тема/  | 5 |    |  |           |  |  |
| 1.13 | Рабочая группа и ее структура. Коллектив и его особенности. Структуры и виды рабочих групп. Формальные и неформальные группы. Причины их образования. Сущность групповой динамики, ее процессы и явления. Групповые феномены и их характеристики. Руководство коллективом (Влияние, власть, лидерство. Методы и стили управления). Понятие конфликта и его структурные компоненты. Причины возникновения и динамика развития конфликта. Способы управления конфликтами. Стратегия поведения в конфликте. /Лек/ | 5 | 4  | ОК 1 ОК 2<br>ОК 3 ОК 4<br>ОК 5 ОК 6<br>ОК 7 ОК 8<br>ОК 9 ПК 4.1<br>ПК 4.2 ПК 4.3 | Л1.1 Л1.2 |  |  |
| 1.14 | Практическое занятие 3. Анализ социально-психологического климата в группе. Определение деловых ролей в малых группах. Разрешение конфликта между членами группы. Определение стиля управления в конкретной ситуации. /Пр/   | 5 | 2  | ОК 1 ОК 2<br>ОК 3 ОК 4<br>ОК 5 ОК 6<br>ОК 7 ОК 8<br>ОК 9 ПК 4.1<br>ПК 4.2 ПК 4.3 | Л1.1 Л1.2 |  |  |
| 1.15 | Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной технической литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателем). Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя. Анализ публикаций в периодических туристских изданиях и материалах учебных пособий. /Ср/  | 5 | 17 | ОК 1 ОК 2<br>ОК 3 ОК 4<br>ОК 5 ОК 6<br>ОК 7 ОК 8<br>ОК 9 ПК 4.1<br>ПК 4.2 ПК 4.3 | Л1.1 Л1.2 |  |  |
| 1.16 | /ЗачётСОц/   | 5 |    | ОК 1 ОК 2<br>ОК 3 ОК 4<br>ОК 5 ОК 6<br>ОК 7 ОК 8<br>ОК 9 ПК 4.1<br>ПК 4.2 ПК 4.3 | Л1.1 Л1.2 |  |  |
| 1.17 | Контроль, учет и анализ работы структурного подразделения. /Тема/  | 6 |    |  |           |  |  |

|      |  |   |    |  |           |  |  |
|------|--|---|----|--|-----------|--|--|
| 1.18 | <p>Сущность и технология процесса контроля.</p> <p>Контроль как заключительная фаза управленческого контроля.</p> <p>Разновидности контроля: предварительный, текущий и заключительный. Характеристика этапов контроля. Принятие управленческого решения по результатам контроля. Поведенческие аспекты контроля. Черты эффективного контроля: стратегическая направленность, своевременность, гибкость, простота и экономичность.</p> <p>Информационное обеспечение контроля.</p> <p>Управление качеством работы подразделения. Стандарты качества в туризме и их соблюдение. Основные показатели качества работы подразделения. Методы по сбору информации о качестве работы подразделения. Основные финансовые показатели работы организации и подразделения. Себестоимость и ее виды. Калькулирование себестоимости продукции.</p> <p>Доход предприятия, его сущность и значение. Механизм образования и использования прибыли. Точка безубыточности и ее использование при планировании прибыли. Порог рентабельности. Факторы, влияющие на формирование финансовых результатов и анализ динамики финансовых результатов. /Лек/</p> | 6 | 4  | <p>ОК 1 ОК 2<br/>ОК 3 ОК 4<br/>ОК 5 ОК 6<br/>ОК 7 ОК 8<br/>ОК 9 ПК 4.1<br/>ПК 4.2 ПК 4.3</p> | Л1.1 Л1.2 |  |  |
| 1.19 | <p>Практическое занятие 4.</p> <p>Разработка схемы процесса контроля деятельности сотрудников подразделения. Расчет финансовых показателей деятельности организации и ее подразделений. Разработка мер по повышению эффективности работы подразделения. /Пр/</p>   | 6 | 6  | <p>ОК 1 ОК 2<br/>ОК 3 ОК 4<br/>ОК 5 ОК 6<br/>ОК 7 ОК 8<br/>ОК 9 ПК 4.1<br/>ПК 4.2 ПК 4.3</p> | Л1.1 Л1.2 |  |  |
| 1.20 | <p>Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной технической литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателем).</p> <p>Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя. Анализ публикаций в периодических туристских изданиях и материалах учебных пособий. /Ср/</p>  | 6 | 22 | <p>ОК 1 ОК 2<br/>ОК 3 ОК 4<br/>ОК 5 ОК 6<br/>ОК 7 ОК 8<br/>ОК 9 ПК 4.1<br/>ПК 4.2 ПК 4.3</p> | Л1.1 Л1.2 |  |  |
| 1.21 | /ЗачётСОц/   | 6 |    | <p>ОК 1 ОК 2<br/>ОК 3 ОК 4<br/>ОК 5 ОК 6<br/>ОК 7 ОК 8<br/>ОК 9 ПК 4.1<br/>ПК 4.2 ПК 4.3</p> | Л1.1 Л1.2 |  |  |

## 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 5.1. Контрольные вопросы и задания



**Тестовые задания:****1. Безработные - это:**

- а - трудоспособные граждане, которые не имеют работы и заработка, зарегистрированные в Федеральной Службе занятости в целях поиска подходящей работы и готовы приступить к ней;
- б - временно не работающие по каким-либо причинам, но потенциально способные к участию в трудовом процессе;
- в - лица трудоспособного возраста получающих пенсии по старости на льготных основаниях (мужчины в возрасте 50-59 лет, женщины - 45-54 года).

**2. Под эффектом совместной деятельности персонала следует понимать (при необходимости указать несколько):**

- а - степень реализации организационной цели;
- б - уровень эффективности труда;
- в - материальное и духовное удовлетворение, которое испытывают сотрудники от того, что они состоят в этой организационной структуре.

**3. Причинами сегментации персонала на "ядро" и "периферию" на предприятии (в организации) являются (при необходимости указать несколько):**

- а - различия в уровне экономической эффективности труда;
- б - различия в уровне социальной эффективности труда;
- в - финансовое положение предприятия;
- г - воля руководства предприятия.

**Вопросы для подготовки к экзамену:**

1. Концепция курса управления персоналом.
2. Структура персонала организации.
3. Планирование и прогнозирование потребностей в персонале (качественная и количественная потребность).
4. Источники привлечения персонала (внешние и внутренние). Их преимущество и недостатки.
5. Функции отделов службы управления персоналом. Обеспечение реализации функций.
6. Построение системы управления персоналом организации. Принципы, организационная структура.
7. Стратегическое управление персоналом.
8. Маркетинг персонала. Основные направления персоналмаркетинга.
9. Набор, отбор, найм персонала. Этапы отбора, процедура. Эффективность отбора персонала.
10. Оценка кандидатов на вакантную должность.
11. Управление профориентацией и адаптации персонала. Программа адаптации персонала в организации.
12. Организация обучения персонала. Повышение квалификации, переквалификация.
13. Формы и методы обучения персонала (обучение на рабочем месте, обучение в не рабочего места).
14. Аттестация персонала организации.
15. Деловая оценка персонала. Субъективные и объективные методы оценки.
16. Управление мотивацией и стимулированием персонала.
17. Содержательные теории мотивации. Применение в практике управления персоналом.
18. Процессуальные теории мотивации. Применение в практике управления персоналом.
19. Формы стимулирования персонала и компенсационный пакет работника.
20. Управление карьерой. Типы карьер. Модели человека в карьере.
21. Этапы развития карьеры. Проблемы карьеры.
22. Применение метода карьерограмм для планирования карьеры.
23. Управление конфликтами. Виды конфликта, структурная модель конфликта.
24. Типы конфликтных личностей и рекомендации по общению в конфликте.
25. Процессуальная модель конфликта. Этапы конфликта. Стили конфликтного поведения.
26. Формирование кадрового резерва руководства организации. Принципы выдвижения. Этапы работы с резервом.
27. Трудовой потенциал организации. Структура трудового потенциала.
28. Высвобождение персонала. Виды высвобождения персонала. Этапы высвобождения.
29. Аутплейсмент. Этапы оказания помощи покидающим организацию. Виды аутплейсмента.
30. Основные подходы к оценке деятельности службы управления персоналом.
31. Расчет основных показателей эффективности работы, основных подразделений службы управления персоналом.
32. Кадровый аудит.
33. Проблемы карьеры и корректирующие меры по их устранению.
34. Кадровая политика. Ее виды.
35. Психологические методы управления персоналом. Психодиагностика.

**5.2. Темы письменных работ****Примерная тематика реферативных работ обучающихся**

1. Маркетинг персонала. Основные направления персоналмаркетинга.
2. Набор, отбор, найм персонала. Этапы отбора, процедура. Эффективность отбора персонала.
3. Оценка кандидатов на вакантную должность.
4. Управление профориентацией и адаптации персонала. Программа адаптации персонала в организации.
5. Организация обучения персонала. Повышение квалификации, переквалификация.
6. Формы и методы обучения персонала (обучение на рабочем месте, обучение в не рабочего места).
7. Аттестация персонала организации.
8. Деловая оценка персонала. Субъективные и объективные методы оценки.

9. Управление мотивацией и стимулированием персонала.
10. Содержательные теории мотивации. Применение в практике управления персоналом.
11. Процессуальные теории мотивации. Применение в практике управления персоналом.
12. Формы стимулирования персонала и компенсационный пакет работника.
13. Управление карьерой. Типы карьер. Модели человека в карьере.
14. Этапы развития карьеры. Проблемы карьеры.
15. Применение метода карьерограмм для планирования карьеры.
16. Управление конфликтами. Виды конфликта, структурная модель конфликта.
17. Типы конфликтных личностей и рекомендации по общению в конфликте.
18. Процессуальная модель конфликта. Этапы конфликта. Стили конфликтного поведения.
19. Формирование кадрового резерва руководства организации. Принципы выдвижения. Этапы работы с резервом.

### 5.3. Фонд оценочных средств

#### Тема 1.

Технология организации работы структурного подразделения компании

Задания для практического занятия.

1. Цели, задачи и миссия туристской организации.
2. Цели туристских организаций и цели их подразделений. «Дерево целей». Задачи туристических агентств и туроператорских компаний. Определение миссии туристской организации. Методика сбора информации о работе организации и отдельных ее подразделениях.
3. Координация и регулирования деятельности функционального подразделения.
4. Организация как функция управления подразделением. Разделение труда и его виды
5. Понятие и виды структур управления. Сущность, типы и принципы построения организационных структур.
6. Делегирование полномочий.
7. Понятие и виды полномочий. Полномочия и ответственность. Сущность процесса делегирования. Централизация и децентрализация полномочий. Преграды делегирования полномочий.
8. Должностная инструкция: понятие, структуры, виды и правила составления. Проведение инструктажа работников подразделения.
9. Мотивация персонала структурного подразделения
10. Природа мотивации. Процесс мотивации. Мотивационная структура. Стимулирование: сущность и формы.

Задания для самостоятельной работы.

1. Сбор информации о работе организации и отдельных ее подразделениях.
2. Построение «дерева целей»
3. Построение структуры управления по заданным параметрам
4. Делегирование полномочий сотрудникам функционального подразделения. Составление должностной инструкции.
5. Разработка программы мотивации сотрудников подразделения

#### Тема 2.

Планирование деятельности структурного подразделения

Задания для практического занятия.

1. Сущность планирования.
2. Значение планирования как функция управления. План и его структура. Виды планов. Необходимость и сущность планирования. Принципы планирования: единства, непрерывности, гибкости, точности.
3. Разновидности планирования: долгосрочное, среднесрочное, краткосрочное. Перспективный анализ развития подразделения.
4. Технология планирования

Задания для самостоятельной работы.

1. Составление плана работы подразделения на основе нормативного, балансового, бюджетного и графического методов.
2. Характеристика процесса планирования в организации и его этапы.
3. Методы планирования: нормативный, балансовый, бюджетный, графический.

#### Тема 3.

Организация делового общения

Задания для практического занятия.

1. Система коммуникаций организации.
2. Коммуникационные процессы эффективности управления. Этапы коммуникационного процесса. Виды коммуникаций: между организацией и ее средой, между уровнями и подразделениями организации, межличностные. Коммуникационные барьеры.
3. Деловое общение и его особенности.
4. Понятие делового общения, его особенности и виды
5. Межличностное общение и его проблемы.
6. Механизм делового общения.
7. Способы общения и условия эффективного взаимодействия.
8. Презентация как способ взаимодействия. Организация проведения бесед, совещаний и деловых переговоров.

#### Тема 4.

Групповая динамика

Задания для практического занятия.

1. Рабочая группа и ее структура.
2. Коллектив и его особенности.
3. Структуры и виды рабочих групп. Формальные и неформальные группы. Причины их образования. Сущность групповой динамики, ее процессы и явления. Групповые феномены и их характеристики. Руководство коллективом (Влияние, власть, лидерство. Методы и стили управления).
4. Понятие конфликта и его структурные компоненты. Причины возникновения и динамика развития конфликта. Способы управления конфликтами.
5. Стратегия поведения в конфликте.

Задания для самостоятельной работы.

1. Анализ социально-психологического климата в группе .
2. Определение деловых ролей в малых группах .
3. Разрешение конфликта между членами группы.
4. Определение стиля управления в конкретной ситуации

Тема 5.

Контроль, учет и анализ работы структурного подразделения

Задания для практического занятия.

1. Сущность и технология процесса контроля.
2. Контроль как заключительная фаза управленческого контроля. Разновидности контроля: предварительный, текущий и заключительный.
3. Характеристика этапов контроля. Принятие управленческого решения по результатам контроля.
4. Поведенческие аспекты контроля. Черты эффективного контроля: стратегическая направленность, своевременность, гибкость, простота и экономичность.
5. Информационное обеспечение контроля.
6. Управление качеством работы подразделения.
7. Стандарты качества в туризме и их соблюдение.
8. Основные показатели качества работы подразделения.
9. Методы по сбору информации о качестве работы подразделения.
10. Основные финансовые показатели работы организации и подразделения .
11. Себестоимость и ее виды. Калькулирование себестоимости продукции.
12. Доход предприятия, его сущность и значение. Механизм образования и использования прибыли. Точка безубыточности и ее использование при планировании прибыли. Порог рентабельности.
13. Факторы, влияющие на формирование финансовых результатов и анализ динамики финансовых результатов.

Задания для самостоятельной работы.

1. Разработка схемы процесса контроля деятельности сотрудников подразделения.
2. Расчет финансовых показателей деятельности организации и ее подразделений.
3. Разработка мер по повышению эффективности работы подразделения.

#### 5.4. Перечень видов оценочных средств

опрос,  
оценка решения тестовых заданий,  
результаты выполнения практических заданий и самостоятельной работы,  
дифференцированный зачет.

### 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

#### 6.1. Рекомендуемая литература

##### 6.1.1. Основная литература

|      | Авторы, составители | Заглавие                                       | Издательство, год                  |
|------|---------------------|--|------------------------------------|
| Л1.1 | Юмашева И. А.       | Маркетинг туризма: учебно-методическое пособие | Москва, Берлин: Директ-Медиа, 2020 |
| Л1.2 | Дурович А. П.       | Маркетинг туризма: учебное пособие             | Минск: РИПО, 2020                  |

#### 6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства

##### 6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

|         |   |
|---------|---|
| 6.3.2.1 | Справочная Правовая Система КонсультантПлюс |
| 6.3.2.2 | Информационная справочная система «Гарант»  |

#### 7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

| №  | Назначение                               | Оборудование                           | ПО | Адрес                                     | Вид |
|----|--|--|----|---|-----|
| 28 | учебная аудитория для проведения занятий | Демонстрационное оборудование, учебно- |    | 344029, Ростовская область, г. Ростов-на- |     |

|   |   |   |  |  |  |
|---|---|---|--|--|--|
|   | лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации  | наглядные пособия<br>Специализированная мебель:<br>стол – 11 шт., стул – 21 шт.,<br>доска – 1 шт.   |  | Дону, Первомайский район, ул. Сержантова, 2/104  |  |
| 4 | помещение для самостоятельной работы. учебная аудитория для проведения занятий учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, Лаборатория информационных технологий, помещение для самостоятельной работы | Демонстрационное оборудование, учебно-наглядные пособия<br>Специализированная мебель:<br>стол – 19 шт., стул – 36 шт.,<br>доска – 1 шт., компьютеры – 10 шт, проектор – 1 шт.,<br>доступ в Интернет | Операционная система<br>Microsoft Windows 10 home<br>Приложение<br>Офис2016<br>Антивирус Nod 5 academic<br>Интернет фильтр<br>UserGade<br>Система тестирования<br>MyTestx.1c<br>Предприятие 1С 8.3<br>Бухгалтерия 1С 8.3<br>Документооборот 1С 8.3<br>Комплект для обучения в высших и средних учебных заведений. 1С 8.3 | 344029, Ростовская область, г. Ростов-на-Дону, Первомайский район, ул. Сержантова, 2/104 |  |