



**УТВЕРЖДЕНО:**  
Ученым советом высшей школы дизайна  
Протокол № 3 от «21» октября 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
**ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Б1.О.3 СОВРЕМЕННЫЕ ПОДХОДЫ К ОРГАНИЗАЦИОННО-**  
**УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**  
основной профессиональной образовательной программы высшего образования –  
программы магистратуры  
по направлению подготовки: 54.04.01 Дизайн  
направленность (профиль): Дизайн визуальных коммуникаций  
Квалификация: магистр  
Год начала подготовки 2024

**Разработчик (и):**

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Доцент Высшей школы туризма и гостеприимства</i>	<i>к.э.н., доцент Ухина Татьяна Викторовна</i>

**Рабочая программа согласована и одобрена директором ОПОП:**

должность	ученая степень и звание, ФИО
Профессор Проектной лаборатории дизайна костюма Высшей школы дизайна	к.ф.н., проф. Ермилова Д.Ю.



## 1. Аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Дисциплина «Современные подходы к организационно-управленческой деятельности» относится к обязательной части первого блока программы магистратуры направления подготовки 54.04.01 «Дизайн», направленности (профиля) «Дизайн визуальных коммуникаций».

Изучение дисциплины базируется на знании совокупности методов анализа и проведения исследований, полученных в рамках программы бакалавриата.

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника, которыми он должен обладать:

УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели, в т.ч. УК-3.1. Планирует командную работу и формулирует её цели, задачи; УК-3.2. Организует работу команды для достижения поставленной цели; УК-3.3. Контролирует выполнение членами команды поставленных задач, корректирует работу команды в соответствии с целью работы.

Содержание дисциплины предполагает формирование и развитие у студентов навыков, связанных с развитием социального интеллекта, а также определения целей и задач организационно-управленческой деятельности, анализа, разработки и поиска решений, подготовки технико-экономического обоснования инновационных проектов и практики проведения исследований различного характера.

Дисциплина содержит три тематических модуля.

Первый модуль «Современный уровень управленческих технологий» предусматривает изучение управленческих средств и методов достижения поставленных целей современной организации, в т.ч. туристского профиля. Второй модуль «Специальные виды современного менеджмента» направлен на ознакомление и изучение подходов в социальном менеджменте, time-менеджменте, гендерном, кросскультурном, экологическом видах менеджмента, менеджменте личностного и профессионального развития, сервисном менеджменте, а также современной концепции маркетинга и ее роли в менеджменте туристских организаций и органов управления туризмом. Третий модуль «Отдельные методы организационно-управленческой деятельности» предусматривает ознакомление с основами программирования и проектирования как практическими принципами организационно-управленческой и проектно-конструкторской деятельности, а также закрепление навыков на основе сценариотехники и тренингов в современных организациях и органах управления.

Для очно-заочной формы обучения преподавание дисциплины ведётся на 1 курсе в 1 семестре. Общая трудоёмкость освоения дисциплины составляет 4 зачётных единицы, 144 ак. ч., контактная работа с преподавателем составляет 28 ч., и состоит из занятий лекционного типа – 10 ч., занятия семинарского типа – 14 ч., консультаций – 2 ч., промежуточная аттестация в форме экзамена - 2 часа, и самостоятельной работы обучающихся – 116 ч.

Программой дисциплины предусмотрено использование активных и интерактивных форм обучения: лекционные занятия в форме проблемных лекций, лекций-дискуссий, занятия семинарского типа в форме семинаров-диспутов, презентаций группового творческого проекта, деловой игры, разбора конкретных ситуаций, коллоквиума по презентациям и взаимной оценки результатов индивидуальных и групповых проектов, индивидуальные и групповые проекты, а также самостоятельная работа обучающихся.

Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме тестирования, выступления на семинаре-диспуте, устного опроса с подбором аналоговых кейс-практик, деловой игры, индивидуального или группового

проекта), промежуточная аттестация в форме экзамена (1 семестр), проведение которого осуществляется в форме тестирования.

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин и практик: Организация проектной деятельности, Учебной практики, при выполнении и защите выпускной квалификационной работы.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

№ пп	Индекс компетенции	Планируемые результаты обучения (компетенции или ее части)
1	УК-3.	Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели
	УК-3.1	Планирует командную работу и формулирует ее цели, задачи
	УК-3.2	Организует работу команды для достижения поставленной цели
	УК-3.3	Контролирует выполнение членами команды поставленных задач, корректирует работу команды в соответствии с целью работы

## 3. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП:

Изучение дисциплины базируется на знании совокупности методов анализа и проведения исследований, полученных в рамках программы бакалавриата.

Формирование осваиваемых в дисциплине компетенций закрепляется при прохождении ознакомительной практики, продолжается при изучении дисциплины Организация проектной деятельности, Учебной практики, заканчивается при выполнении и защите выпускной квалификационной работы.

## 4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4/144 зачетных единиц/ акад. часов.

(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры
			1
<b>1</b>	<b>Контактная работа обучающихся</b>	<b>28</b>	<b>28</b>
	в том числе:	-	-
1.1	Занятия лекционного типа	10	10
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	14	14
	Семинары	-	-
	Лабораторные работы	-	-
	Практические занятия	14	14
<b>1.3</b>	<b>Консультации</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>1.4</b>	<b>Форма промежуточной аттестации (экзамен)</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>116</b>	<b>116</b>
<b>3</b>	<b>Общая трудоемкость</b>	<b>час</b>	<b>144</b>
		<b>з.е.</b>	<b>4</b>

**5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

**Для очной формы:**

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации		
Современный уровень управленческих технологий	Тема 1. Управленческие средства и методы достижения поставленных целей современной организации	1	Лекция-дискуссия	2	Семинар-диспут, презентация группового творческого проекта					1	Групповая	4	Подготовка докладов и презентаций к семинару
	Тема 2. Управление по целям											4	Подготовка докладов и презентаций к семинару
	Тема 3. Управление по результатам											4	Подготовка докладов и презентаций к

														семинару
	Тема 4. Управление на базе потребностей и интересов												4	Подготовка докладов и презентаций к семинару
	Тема 5. Управление на базе активизации деятельности персонала												4	Подготовка докладов и презентаций к семинару
	Тема 6. Управление в исключительных случаях												4	Подготовка докладов и презентаций к семинару
	Тема 7. Управление путем постоянных проверок и указаний												4	Подготовка докладов и презентаций к семинару
	Тема 8. Управление на базе современных технических средств												4	Подготовка докладов и презентаций к семинару
Контрольная точка 1 (выступление на семинаре-диспуте)														
Специальные виды современного менеджмента	Тема 9. Социальный менеджмент	1	Лекция-дискуссия										4	Подготовка докладов и презентаций к семинару
	Тема 10. Time-менеджмент												4	Подготовка докладов и презентаций к семинару
	Тема 11. Гендерный менеджмент												4	Подготовка докладов и презентаций к

													семинару	
	Тема 12. Кросскультурный менеджмент												4	Подготовка докладов и презентаций к семинару
	Тема 13. Экологический менеджмент												4	Подготовка докладов и презентаций к семинару
	Тема 14. Менеджмент личностного и профессионального развития	1	Лекция-дискуссия	2	Деловая игра								4	Подготовка к деловой игре
Контрольная точка 2 (устный опрос с подбором аналоговых кейс-практик)														
	Тема 15. FAST менеджмент	1	Проблемная лекция										4	Подготовка докладов и презентаций к семинару
	Тема 16. WOW менеджмент	1	Лекция-дискуссия	2	Деловая игра								4	Подготовка к деловой игре
	Тема 17. Сервисный менеджмент	1	Лекция-дискуссия	2	Деловая игра								4	Подготовка к деловой игре

	Тема 18. Современная концепция маркетинга и ее роль в менеджменте	1	Лекция-дискуссия	2	Разбор конкретных ситуаций							4	Подготовка к деловой игре
Контрольная точка 3 (деловая игра)													
Отдельные методы организационно-управленческой деятельности	Тема 19. Программирование в управлении	1	Проблемная лекция	2	Разбор конкретных ситуаций							4	Подготовка к индивидуальному/коллективному проекту
	Тема 20. Проектирование в управлении	1	Лекция-дискуссия									4	Подготовка к индивидуальному/коллективному проекту
	Тема 21. Сценарийтехника в управлении	1	Проблемная лекция	2	Коллоквиум по презентациям и взаимная оценка результатов индивидуальных и групповых проектов					1	Групповая	36	Подготовка к индивидуальному/коллективному проекту
Контрольная точка 4 (индивидуальный или групповой проект, тестирование)													
Промежуточная аттестация (экзамен) – 2 часа													



## 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Для самостоятельной работы по дисциплине обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

№ п/п	Тема, трудоемкость в акад.ч. оч/заоч	Учебно-методическое обеспечение
1.	Раздел 1. Современный уровень управленческих технологий: 1. Управленческие средства и методы достижения поставленных целей современной организации 4 часа 2. Управление по целям 4 часа 3. Управление по результатам 4 часа 4. Управление на базе потребностей и интересов 4 часа 5. Управление на базе активизации деятельности персонала 4 часа 6. Управление в исключительных случаях 4 часа 7. Управление путем постоянных проверок и указаний 4 часа 8. Управление на базе современных технических 4 часа 9. Социальный менеджмент 4 часа	Доклад должен быть рассчитан на выступление длительностью до 15 минут. Все определения и статистические данные должны сопровождаться ссылками. Каждый студент приводит не менее 4 практических примеров из деятельности организаций экскурсионно-туристскому профилю (тематика примеров должна соответствовать одному или нескольким видам управления из списка тем по разделу №1). Презентация по аналоговым кейс-практикам должна содержать до 20 слайдов. Выполняется каждым студентом в обязательном порядке. При подготовке докладов целесообразно использовать следующие источники: 1. Зуб, А. Т. Управление стратегическими изменениями в организациях : учебник / А. Т. Зуб. - Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. - 384 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-8199-0631-6. - Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/986901">https://znanium.com/catalog/product/986901</a>
2.	Раздел 2. Специальные виды современного менеджмента: 10. Time-менеджмент 4 часа 11. Гендерный менеджмент 4 часа 12. Кросскультурный менеджмент 4 часа 13. Экологический менеджмент 4 часа 14. Менеджмент личностного и профессионального развития 4 часа 15. FAST менеджмент 4 часа 16. WOW менеджмент 4 часа 17. Сервисный менеджмент 4 часа 18. Современная концепция маркетинга и ее роль в менеджменте 4 часа	2. Ильина, О. Н. Методология управления проектами: становление, современное состояние и развитие : монография / О. Н. Ильина. — Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2024. — 208 с. — (Научная книга). - ISBN 978-5-9558-0400-2. - Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.ru/catalog/product/2110928">https://znanium.ru/catalog/product/2110928</a> 3. Мус, Р. Управление проектом в сфере графического дизайна / Мус Р., Эррера О. - Москва : Альпина Пабли., 2016. - 220 с.: ISBN 978-5-9614-2246-7. - Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/926090">https://znanium.com/catalog/product/926090</a> 4. Гусаров, Ю. В. Управление: динамические процессы и современные приоритеты : монография / Ю.В. Гусаров, Л.Ф. Гусарова. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 252 с. — (Научная мысль). - ISBN 978-5-16-006818-3. - Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1844297">https://znanium.com/catalog/product/1844297</a>
3.	Раздел 3. Отдельные методы организационно-управленческой деятельности: 19. Программирование в управлении 4 часа 20. Проектирование в управлении 4 часа 21. Сценариотехника в управлении 36 часов	5. Трансформация антикризисного управления в современных экономических условиях : монография / В. Н. Алферов, К. А. Березин, С. Е. Кован, С. Ю. Плаксин. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 157 с. — (Научная мысль). - ISBN 978-5-16-009908-8. - Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1081396">https://znanium.com/catalog/product/1081396</a>





## 7. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

### 7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

№ пп	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	Раздел дисциплины, обеспечивающий этапы формирования компетенции (или ее части)	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен:			
				знать	уметь	владеть	
1	УК-3	УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели					
		УК-3.1. Планирует командную работу и формулирует цели, задачи;	1. Современный уровень управленческих технологий, 2. Специальные виды современного менеджмента. 3. Отдельные методы организационно-управленческой деятельности	современные представления об организации и руководстве работой команды, разработке командной стратегии и цели организации	создавать условия для организации и руководства команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели; планировать командную работу и формулировать цели, задачи	навыками планирования командной работы, формулировкой целей, задач	
		УК-3.2. Организует работу команды для достижения поставленной цели;		способы организации работы команды для достижения поставленной цели	организовать работу команды для достижения поставленной цели	навыками организации работы команды для достижения поставленной цели	
		УК-3.3. Контролирует выполнение членами команды поставленных задач, корректирует работу команды в соответствии с целью работы.		методы контроля выполнения членами команды поставленных задач, способы корректировки работы команды в соответствии с целью работы	контролировать выполнение членами команды поставленных задач, корректировать работу команды в соответствии с целью работы	навыками контроля выполнения задач и корректировки работы команды в соответствии с поставленной целью работы	



## 7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на разных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Результат обучения по дисциплине	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Этап освоения компетенции
<p>Знание современных представлений об организации и руководстве работой команды, разработке командной стратегии и цели организации, способов организации работы команды для достижения поставленной цели, методов контроля выполнения членами команды поставленных задач, способов корректировки работы команды в соответствии с целью работы.</p> <p>Умение создавать условия для организации и руководства команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели; планировать командную работу и формулировать цели, задачи, организовать работу команды для достижения поставленной цели, контролировать выполнение членами команды поставленных задач, корректировать работу команды в соответствии с целью работы.</p> <p>Владение навыками планирования командной работы, формулировкой целей, задач, навыками организации работы команды для достижения поставленной цели, навыками контроля выполнения задач и корректировки работы команды в соответствии с поставленной целью работы.</p>	<p>выступление на семинаре-диспуте, тестирование, устный опрос с подбором аналоговых кейс-практик, деловая игра, индивидуальный или групповой проект</p>	<p>Студент продемонстрировал знание современных представлений об организации и руководстве работой команды, разработке командной стратегии и цели организации, способов организации работы команды для достижения поставленной цели, методов контроля выполнения членами команды поставленных задач, способов корректировки работы команды в соответствии с целью работы.</p> <p>Студент умеет самостоятельно осуществлять подготовку концептуальных решений и стратегий поведения (и/или развития) на рынке предприятий туристической индустрии с учетом фактора неопределенности, на основе результатов собственных аналитических исследований.</p> <p>Студент показал владение навыками планирования командной работы, формулировкой целей, задач, навыками организации работы команды для достижения поставленной цели, навыками контроля выполнения задач и корректировки работы команды в соответствии с поставленной целью работы.</p>	<p>Закрепление способности организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели</p>



### «Критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации»

Порядок, критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации определяется в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам магистратуры, реализуемым по федеральным государственным образовательным стандартам в ФГБОУ ВО «РГУТИС».

### Виды средств оценивания, применяемых при проведении текущего контроля и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении отдельных форм текущего контроля

*Средство оценивания – устный ответ (опрос с подбором аналоговых кейс-практик)*

#### Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при устном ответе

оценка	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	<ul style="list-style-type: none"><li>– полно раскрыто содержание материала;</li><li>– материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности;</li><li>– продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала;</li><li>– точно используется терминология;</li><li>– показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами (подбор аналоговых кейс-практик), применять их в новой ситуации;</li><li>– продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков;</li><li>– ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов;</li><li>– продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;</li><li>– продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы;</li><li>– допущены одна – две неточности при освещении второстепенных</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала,</li><li>– знание основной и дополнительной литературы;</li><li>– последовательно и четко отвечает на вопросы и дополнительные вопросы;</li><li>– уверенно ориентируется в проблемных ситуациях;</li><li>– демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала;</li><li>– подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой</li></ul>



	вопросов, которые исправляются по замечанию	
«4»	<ul style="list-style-type: none"><li>– вопросы излагаются систематизировано и последовательно;</li><li>– продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер;</li><li>– продемонстрировано усвоение основной литературы;</li><li>– показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами (подбор аналоговых кейс-практик), применять их в новой ситуации;</li><li>– ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков:<ul style="list-style-type: none"><li>– а) в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа;</li><li>– б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя;</li><li>– в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– обучающийся показывает полное знание</li><li>– программного материала, основной и</li><li>– дополнительной литературы;</li><li>– дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности;</li><li>– правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций;</li><li>– демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой</li></ul>
«3»	<ul style="list-style-type: none"><li>– неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала;</li><li>– усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам;</li><li>– имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;</li><li>– при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– обучающийся показывает знание основного</li><li>– материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности;</li><li>– при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения;</li><li>– не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций;</li><li>– подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально</li></ul>



	компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение основной литературы; – имелись затруднения в умении иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами (подбор аналоговых кейс-практик), применять их в новой ситуации	допустимом уровне
«2»	– не раскрыто основное содержание учебного материала; – обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; – допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов. – не сформированы компетенции, умения и навыки.	– обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине; – не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом; – не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой

#### Оценочная шкала устного ответа

Процентный интервал оценки	оценка
менее 50%	2
51% - 70%	3
71% - 85%	4
86% - 100%	5

*Средство оценивания – дискуссия*

#### Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при дискуссии

Критерии оценивания	баллы
Студенты продемонстрировали, что усвояемый материал понят (приводились доводы, объяснения, доказывающие это)	2 – 1 – 0
Студенты постигли смысл изучаемого материала (могут высказать вербально, четко и ясно, или конструировать новый смысл, новую позицию)	2 – 1 – 0
Студенты могут согласовать свою позицию или действия относительно обсуждаемой проблемы	2 – 1 – 0

Кроме того, могут быть дополнительно использованы иные критерии оценивания, такие как *оценка индивидуального вклада в дискуссию*.

#### Оценка индивидуального вклада в дискуссию

критерии	баллы
<i>Удержание и наращивание общего содержания дискуссии:</i>	1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10



<ul style="list-style-type: none"><li>– синтезирует информацию, полученную в процессе коммуникации;</li><li>– выявляет несущественные замечания, уводящие от предмета обсуждения;</li><li>– фиксирует возникающие содержательные продвижения или противоречия;</li><li>– формулирует выводы, создающие новый смысл</li></ul>	
<i>Позиция участия в дискуссии:</i> <ul style="list-style-type: none"><li>– ярко и кратко формулирует свою позицию;</li><li>– использует убедительные аргументы, усиливающие его высказывания;</li><li>– отслеживает ответы на свои вопросы</li></ul>	1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10
<i>Поддержание процесса дискуссии:</i> <ul style="list-style-type: none"><li>– принимает активное участие в обсуждении;</li><li>– проявляет заинтересованность к мнениям других участников;</li><li>– формулирует аргументы в поддержку разных позиций;</li><li>– задает уточняющие вопросы, помогает прояснить позиции;</li><li>– вовлекает в дискуссию коллег</li></ul>	1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10

*Средство оценивания – деловая игра*

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при проведении деловой игры**

<b>Критерии оценки</b> Критерии оценки: владение терминологией, демонстрация владения учебным материалом по теме игры, владение методами аргументации, умение работать в группе, достижение игровых целей, соответствие роли	<ul style="list-style-type: none"><li>– предъявление каждым студентом своего понимания проблемы;</li><li>– появление у студентов нового смысла обсуждаемой проблемы;</li><li>– использование при выработке решений рекомендуемых приемов, методов;</li><li>– не превышение лимита времени;</li><li>– наличие в решении новизны, оригинальности, нестандартности;</li><li>– учет ограничений;</li><li>– рациональность принятого решения;</li><li>– отсутствие ошибок или противоречий в решении;</li><li>– техническая грамотность оформления решений;</li><li>– быстрота принятия решений;</li><li>– экспертиза решений других групп;</li><li>– аргументированность при защите своих решений;</li><li>– согласованность решения внутри группы</li></ul>
<b>Показатели оценки</b>	макс 10 баллов
<b>«5», если (9 – 10) баллов</b>	полное, обоснованное решение с соблюдением всех критериев и показателей
<b>«4», если (7 – 8) баллов</b>	неполное решение в зависимости от следующих факторов: <ul style="list-style-type: none"><li>– превышение лимита времени;</li><li>– отсутствие учета ограничений;</li><li>– не рациональность принятого решения;</li><li>– наличие не грубых ошибок или противоречий в решении;</li><li>– отсутствие технической грамотности в оформлении решений;</li></ul>



	– недочеты при аргументации решений
<b>«3», если (5 – 6) баллов</b>	неполное решение в зависимости от следующих факторов: – превышение лимита времени; – отсутствие учета ограничений; – не рациональность принятого решения; – наличие грубых ошибок или противоречий в решении; – отсутствие технической грамотности в оформлении решений; – слабая аргументация решений; – не рациональность принятого решения
<b>«2», менее 5 баллов</b>	неполное решение при отсутствии соблюдения всех критериев и показателей

*Средство оценивания – презентация докладов, творческих работ*

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при презентации докладов**

<b>Критерии оценивания</b>	<b>баллы</b>
Тема доклада раскрыта, сделаны нужные акценты, точно использован понятийный аппарат, корректно сформулирована цель и задачи доклада, освещена методология сбора, анализа и оценки информации, приведено не менее 4 аналоговых кейс-практик, обоснован вывод. Используются современные методы обработки и представления данных. Иллюстративный (презентация) материал раскрывает все ключевые позиции доклада. Студент смог аргументированно ответить на вопросы преподавателя и других учащихся.	<b>«5», если 4-5 баллов</b>
Тема доклада раскрыта частично, приведено не менее 3 аналоговых кейс-практик, в содержании не выделены основные смысловые точки, не сформулирована авторская позиция по теме доклада, не сформулирована цель и задачи доклада, не полностью освещена методология сбора, анализа и оценки информации. Иллюстративный (презентация) материал не полностью раскрывает все ключевые позиции доклада. Студент смог аргументированно ответить на часть вопросов преподавателя и других учащихся.	<b>«4», если 3 балла</b>
Тема доклада раскрыта частично, приведено не менее 2 аналоговых кейс-практик, в содержании не выделены основные смысловые точки, не сформулирована авторская позиция по теме доклада, не сформулирована цель и задачи доклада, не освещена методология сбора, анализа и оценки информации. Иллюстративный (презентация) материал не полностью раскрывает все ключевые позиции доклада. Использована не актуальная информация. Студент смог аргументированно ответить на часть вопросов преподавателя и других учащихся.	<b>«3», если 2 балла</b>
Тема доклада не раскрыта, не сформулирована авторская позиция по теме доклада, не сформулирована цель и задачи доклада, не освещена методология сбора, анализа и оценки информации. Иллюстративный (презентация) материал отсутствует. Использована устаревшая информация. Студент не смог аргументированно ответить на вопросы преподавателя и других учащихся.	<b>«2», если менее 2 баллов</b>



Средство оценивания – коллоквиум по результатам индивидуальных и групповых проектов

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при коллоквиуме – презентации и взаимной оценке результатов индивидуальных и групповых проектов**

<b>Критерии оценивания</b>	<b>баллы</b>
Представлен проект, содержащий аналитическую (анализ) и проектную (предложения) части, описаны основные положения, определен вклад каждого участника, показан состав работ, описана методология и организация проекта, аргументирован вывод, представлен комплекс предложений по совершенствованию управления территориальными комплексами и системами, в т.ч. с использованием передовых технологий. Используются современные методы обработки и представления данных. Иллюстративный (презентация) материал раскрывает все ключевые позиции проекта. Студент (ы) смог (ли) аргументированно ответить на вопросы преподавателя и других учащихся.	<b>15 - 13 баллов</b>
Представлен проект, содержащий аналитическую (анализ) и проектную (предложения) части, описаны основные положения, определен вклад каждого участника, показан состав работ, не описана методология и организация проекта, аргументирован вывод, не обоснован комплекс предложений по совершенствованию управления территориальными комплексами и системами. Не использованы современные методы обработки и представления данных. Иллюстративный (презентация) материал не раскрывает все ключевые позиции проекта. Студент (ы) смог (ли) аргументированно ответить на часть вопросов преподавателя и других учащихся.	<b>12 – 10 баллов</b>
Представлен проект, содержащий аналитическую (анализ) часть, описаны основные положения, определен вклад каждого участника, частично показан состав работ, не описана методология и организация проекта, аргументирован вывод, не представлен комплекс предложений по совершенствованию управления территориальными комплексами и системами. Не использованы современные методы обработки и представления данных. Иллюстративный (презентация) материал не раскрывает все ключевые позиции проекта. Студент (ы) не смог (ли) аргументированно ответить на вопросы преподавателя и других учащихся.	<b>9 – 3 баллов</b>
Представлен материал, не соответствующий понятию «проект», отсутствует описание методологии и организации, не представлена программа исследования. Студент (ы) не смог (ли) аргументированно ответить на вопросы преподавателя и других учащихся.	<b>3 и менее баллов</b>

Кроме того, могут быть дополнительно использованы иные критерии оценивания, такие как *оценка индивидуального вклада в организацию и проведение дискуссии, диспута, коллоквиума и т.п.*

**Оценка индивидуального вклада в коллоквиум**

<b>критерии</b>	<b>баллы</b>
<i>Удерживание и наращивание общего содержания дискуссии, диспута, коллоквиума и т.п.:</i>	1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10





<ul style="list-style-type: none"><li>– синтезирует информацию, полученную в процессе коммуникации;</li><li>– выявляет несущественные замечания, уводящие от предмета обсуждения;</li><li>– фиксирует возникающие содержательные продвижения или противоречия;</li><li>– формулирует проблемные вопросы по объекту проекта;</li><li>– формулирует выводы, создающие новый смысл.</li></ul>	
<i>Позиция участия в дискуссии, диспута, коллоквиума и т.п.:</i> <ul style="list-style-type: none"><li>– ярко и кратко формулирует свою позицию;</li><li>– использует убедительные аргументы, усиливающие его высказывания;</li><li>– отслеживает ответы на свои вопросы.</li></ul>	1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10
<i>Поддержка процесса в дискуссии, диспута, коллоквиума и т.п.:</i> <ul style="list-style-type: none"><li>– принимает активное участие в обсуждении;</li><li>– проявляет заинтересованность к мнениям других участников;</li><li>– формулирует аргументы в поддержку разных позиций;</li><li>– задает уточняющие вопросы, помогает прояснить позиции;</li><li>– вовлекает в дискуссию коллег.</li></ul>	1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10

### **Виды средств оценивания, применяемых при проведении промежуточной аттестации и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при их выполнении**

Промежуточную аттестацию составляет комплекс заданий студенту из тестирования и выполнения индивидуального или группового проекта.

*Средство оценивания – тестирование*

### **Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении тестовых заданий**

<b>Критерии оценки</b>	<b>оценка</b>
выполнено верно заданий из 20 (в течение 30 минут)	4-5 баллов, «5», если (90 – 100)% правильных ответов
	3 балла, «4», если (70 – 89)% правильных ответов
	2 балла, «3», если (50 – 69)% правильных ответов
	Менее 2 баллов, «2», если менее 50% правильных ответов

### **Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении индивидуального или группового проекта**

<b>Критерии оценивания</b>	<b>баллы</b>
Выполнены все задания мини-проекта. Студент показал навыки организации работ по планированию, анализу и оценке результатов сервисной деятельности гостиниц и других средств размещения, обслуживания потребителей. Сформулированы аргументированные выводы, представлен комплекс обоснованных предложений по проектированию сервисной среды средства размещения. Предложенные решения способствуют развитию клиентурных отношений в условиях сервисной экономики.	<b>«5», если 17 – 20 баллов</b>
Выполнены все задания мини-проекта. В организационной части упущен	<b>«4», если 13 –</b>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	СМК РГУТИС
		Лист 18 из 43

1-2 вида работ (планирования, анализа или оценки). Сформулированы аргументированные выводы, представлен комплекс обоснованных предложений по проектированию сервисной среды средства размещения. Предложенные решения способствуют развитию клиентурных отношений в условиях сервисной экономики.	<b>16 баллов</b>
Выполнены не все задания мини-проекта. В организационной части упущен 1-2 вида работ (планирования, анализа или оценки). Студент не смог аргументировать/представить выводы и комплекс обоснованных предложений по проектированию сервисной среды средства размещения. Предложенные решения не способствуют развитию клиентурных отношений в условиях сервисной экономики.	<b>«3», если 9 – 12 балл</b>
Задания мини-проекта не выполнены. Не охарактеризована организационная структура (механизм реализации) проекта. Студент не смог аргументировать/представить выводы и комплекс обоснованных предложений по проектированию сервисной среды средства размещения. Предложенные решения не способствуют развитию клиентурных отношений в условиях сервисной экономики.	<b>«2», если менее 9 баллов</b>

**7.3. 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.**

Номер недели семестра	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
3	Раздел 1. Современный уровень управленческих технологий Контрольная точка 1.	Выступление на семинаре-диспуте	Выступление по точке зрения должен быть рассчитано не более чем на 15 минут. Все определения и статистические данные должны сопровождаться ссылками. Каждый студент приводит не менее 4 примеров из практики государственного регулирования креативных индустрий на федеральном, региональном, муниципальном (локальном) уровнях. Выступление по точке зрения должно сопровождаться презентацией по аналоговым кейс-практикам до 20 слайдов. Выполняется каждым студентом в обязательном порядке. 0-10 баллов
6	Раздел 2. Специальные виды современного	Устный опрос с подбором аналоговых кейс-	При устном опросе с подбором аналоговых кейс-практик студенты должны показать владение умениями и навыками действий в «нестандартных ситуациях», которые приводят к социальной и этической ответственности за принятые решения, разобрать



	менеджмент а Контрольная точка 2	практик	варианты наступления ответственности на примерах из практики реализации дизайн-проектов на федеральном, региональном, муниципальном (локальном) уровнях. 0-10 баллов
8-9	Контрольная точка 3	Деловая игра	Сформировать характеристику имитационных условий разработки и реализации дизайн-продукта, проработать возможные потребительские характеристики/запросы/требования к дизайн-продукту. Студенты должны показать навыки интерпретации социальных, этнических, профессиональных и культурных различий при формировании и реализации дизайн-продукта/дизайн-проекта на федеральном, региональном, муниципальном (локальном) уровнях.
		Деловая игра	Составление личной карты профессионального роста и личностного развития на стратегическую перспективу 5 лет; проработка программы тьютерского сопровождения профессионального роста и личностного развития для своего одногруппника. В рамках деловой игры студент должен проявить готовность руководить коллективом, действующим в сфере дизайна на федеральном, региональном, муниципальном (локальном) уровнях
		Деловая игра	Проработка основных постулатов сервисного менеджмента и их значения для реализации дизайн-проектов на федеральном, региональном, муниципальном (локальном) уровнях; построение имитационных условий «Сервисный менеджмент, дизайнпроект/субъекты контрагенты/ персонал проекта/действующие лица-потребители или иные заинтересованные лица».
12	Раздел 3. Отдельные методы организацио нно- управленчес кой деятельност и Контрольная точка 4	Индивидуал ьный или групповой проект (коллоквиум ) , тестировани е	Проект - разработать предложения по совершенствованию: Бизнес-модели (деятельность хозяйствующего субъекта, предпринимательские инициативы) Социальной модели (деятельность социальных групп, объединенных общими интересами или идеями) Государственно-общественной модели (взаимодействие органов государственного и муниципального управления с общественными организациями, жителями, бизнес – структурами по различным вопросам) Структура задания (аналитическая записка – отчет): Описание ситуации (функционирование модели в определенных условиях) – не более 5 страниц Постановка проблемы функционирования модели – не более 2 страниц Обоснование выбранного инструментария (метода) для решения проблемы – не более 2 страниц –



			<p>(раскрывается связь с теорией дисциплины) Авторские организационно-управленческие решения – не более 5 страниц Оценка эффективности: экономическая, социальная, общественная и др. виды Требования к отчетной документации по индивидуальному (групповому) заданию Оформленный отчет по заданию (с титульным листом, списком использованных источников) 15-25 страниц Презентация не более 15 слайдов Оформленный доклад на 8 минут Типовая структура специальных документов (организации, модели, системы) - авторские организационно-управленческие решения основные цели и задачи проекта; система мер проекта (связана с выбранным инструментарием, связь с дисциплиной); ресурсное обеспечение проекта; механизм реализации проекта; организационный аспект; способы управления и контроля за ходом реализации программы Отчетная документация по заданию сдается в первый день сессии. Тестовое задание из 5 вопросов. Время выполнения – 10 мин.</p>
--	--	--	--

### Оценочные средства текущего контроля

#### Тематика докладов к диспуту

Организация трактуется как объединение людей, совместно реализующих некоторую программу или цель и действующих на основе определённых процедур и правил или совокупность взаимозависимых элементов, образующих определенную целостность, экономическую структуру организации, единство отношений, складывающихся по поводу производства, распределения, обмена и потребления различных видов благ.

По теме 1. Управленческие средства и методы достижения поставленных целей современной организации

- взаимодействие управляющей и управляемой части организации
- теория выбора руководителей
- теория реализация целей
- теория потребностей
- теория справедливости

По теме 2. Управление по целям (на примере организаций креативной индустрии)

- «The Practice of Management» (П. Друкер)
- «Кайдзен» (непрерывное совершенствование) в бизнесе

По теме 3. Управление по результатам (на примере организаций дизайна – дизайн-студии, дизайн-бюро и т.п.)

- концепция Т. Санталайнер



-концепция Э. Воутилайнен

-концепция П. Поренне

-концепция Й. Ниссинен

По теме 4. Управление на базе потребностей и интересов (на примере креативной индустрии)

-построение системы межличностных отношений в организации

-технологии управленческого воздействия

По теме 5. Управление на базе активизации деятельности персонала (на примере организаций дизайна – дизайн-студии, дизайн-бюро и т.п.)

-применение технологии «мобилизации» на современных отечественных и зарубежных предприятиях

-перспективность технологии «мобилизации» для предприятий дизайна

По теме 6. Управление в исключительных случаях (на примере организаций креативной индустрии)

По теме 7. Управление путем постоянных проверок и указаний (на примере организаций дизайна – дизайн-студии, дизайн-бюро и т.п.)

-организационная и функциональная подготовка для реализации технологии «управление путем постоянных проверок и указаний»

По теме 8. Управление на базе современных технических средств (на примере организаций дизайна – дизайн-студии, дизайн-бюро и т.п.)

-современные технические средства управления и их значение для креативной индустрии и смежных отраслей и сфер деятельности

### **Вопросы для устного опроса с подбором аналоговых кейс-практик**

По теме 9. Социальный менеджмент

-назовите социальные стратегии местного сообщества

-назовите современные технологии реализации антикризисных стратегий развития местных сообществ

По теме 10. Time-менеджмент

-в чем заключается контекстное планирование времени

-перечислите современные техники и принципы планирования времени

По теме 11. Гендерный менеджмент

-выделите основные положения концепции гендерного потока

-выделите основные положения концепция гендерного отбора лидеров

-выделите основные положения концепция впечатляющего менеджмента

-выделите основные положения ситуационно-должностная концепции

-выделите основные положения статусной концепции или теории ранговых ожиданий

По теме 12. Кросскультурный менеджмент

-охарактеризуйте четырехфакторную и пятифакторную модель Герта Хофстеде

-в чем заключается значение кросскультурного менеджмента в туристской индустрии

По теме 13. Экологический менеджмент

- выделите основные положения концепции экологического менеджмента и маркетинга и их значение для предприятий дизайн-индустрии

По теме 14. Менеджмент личностного и профессионального развития

-как Вы объясняете возникновение противоречий между профессиональным и личностным развитием, какие пути их устранения можете предложить

По теме 15. FAST менеджмент

-бизнес в стиле FAST: хорошо или плохо



-Business 3D перспективы в дизайн-индустрии

**Деловая игра по теме  
«Менеджмент личностного и профессионального развития»**

**1. Тип игры** – тематическая

**2. Цели и задачи проведения деловой игры:** закрепить знания теоретических и методологических основ менеджмента личностного и профессионального развития.

Задачи:

- закрепление теоретического материала по дисциплине;
- развитие навыков самопрезентации, лидерства;
- отработка навыков индивидуальной работы и работы в команде;
- развитие способностей к абстрактному мышлению, анализу, синтезу.

**3. Входные требования** – для участия в деловой игре обучающийся должен знать: совокупности методов анализа и проведения исследований в экономической теории, социологии, менеджменте и маркетинге, полученных в рамках программы бакалавриата (специалитета)

**4. Сценарий проведения деловой игры**

**4.1 Содержание деловой игры:** отработка стратегии личностного и профессионального развития в условиях деловой игры; составление личной карты профессионального роста и личностного развития на стратегическую перспективу 5 лет.

**4.2 Участники игры и их функциональные роли**

Преподаватель – модератор.

Активные участники - распределение в случайном порядке ролей контрагентов дизайн-индустрии, иных отраслевых групп услуг, а также ролей государственных и муниципальных служащих.

Участники наблюдатели – формирование на основе метода наблюдения рекомендаций по стратегии личностного и профессионального развития активным участникам деловой игры, осуществление тьютерской поддержки.

**4.3 Объем игры в академических часах, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (консультации, практические занятия) и на самостоятельную работу обучающихся** – 1 академический час.

**4.4 Регламент проведения игры**

Ознакомительно-организационный этап – 5 минут.

Имитация «профессиограмма» — реализация постановочных сценариев по системе признаков, описывающих ту или иную профессию, а также включающая в себя перечень норм и требований, предъявляемых этой профессией или специальностью к работнику – 10 минут.

Визуализация личной карты профессионального роста и личностного развития на стратегическую перспективу 5 лет для активных участников – 10 минут.

Заключение наблюдателей – 10 минут.



Подведение итогов и рекомендации модератора – 5 минут.

**5.5. Задания для самостоятельной работы обучающихся для подготовки к участию в деловой игре** – составление личной карты профессионального роста и личностного развития на стратегическую перспективу 5 лет; проработка программы тьютерского сопровождения профессионального роста и личностного развития для своего одноклассника.

### Деловая игра по теме «WOW менеджмент»

**1. Тип игры** – тематическая

**2. Цели и задачи проведения деловой игры:** развитие навыков по проектированию WOW продуктов в рамках дизайн-проектов на федеральном, региональном, муниципальном (локальном) уровнях.

Задачи:

- закрепление теоретического материала по дисциплине;
- отработка навыков индивидуальной работы и работы в команде;
- формирование и закрепление навыков проектирования сервисной среды и контактных зон с потребителями;
- планирование, анализа и оценки результатов реализации дизайн-проектов;
- проведение комплексных исследований различных видов рынков дизайнерских услуг с использованием современных научных методов.
- разработка концептуальных решений и стратегий поведения (и/или развития) на рынках дизайнерских услуг с учетом фактора неопределенности, на основе результатов собственных аналитических исследований.

**3. Входные требования** – для участия в деловой игре обучающийся должен знать: совокупности методов анализа и проведения исследований в экономической теории, социологии, менеджменте и маркетинге, полученных в рамках программы бакалавриата (специалитета)

**4. Сценарий проведения деловой игры**

**4.1 Содержание деловой игры:** «Создание WOW продукта ..... индустрии, сферы, организации и т.п.», построение имитационных условий функционирования организации дизайна/реализации дизайн-проекта, разработка потребительской характеристики спектра предоставляемых услуг или потребительских товаров в заданных условиях реализации дизайн-проекта на федеральном, региональном, муниципальном (локальном) уровнях.

**4.2 Участники игры и их функциональные роли**

Преподаватель – модератор.

Творческая мастерская №1 – группа студентов

Творческая мастерская №2 – группа студентов

Консервативная потребительская аудитория/аудитория бизнес сообщества/инвесторов и т.п.

Новаторская потребительская аудитория/аудитория бизнес сообщества/инвесторов и т.п.

**4.3 Объем игры в академических часах, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (консультации, практические занятия) и на самостоятельную работу обучающихся** – 1 академический час.



#### **4.4 Регламент проведения игры**

Ознакомительно-организационный этап: студенческая группа делится на 2 «творческие мастерские» и 2 фокус-группы потребителей – 5 минут.

Разработка творческими мастерскими WOW продукт на основе изучения мнений/ожиданий/предпочтений консервативной и новаторской потребительской аудитории – 15 минут.

Презентация результатов, определить проблем презентованного «WOW продукта» и поиск путей их решения с помощью различных методов, в т.ч. мозгового штурма с потребительской фокус-группой – 15 минут.

Подведение итогов и рекомендации модератора – 5 минут.

**4.5. Задания для самостоятельной работы обучающихся для подготовки к участию в деловой игре** – формирование характеристики имитационных условий функционирования организаций дизайн-индустрии/дизайн-проектов разного уровня, проработка возможных потребительских характеристик услуг/товаров с WOW эффектом, приобретающих за счет этого конкурентные преимущества.

### **Деловая игра по теме «Сервисный менеджмент»**

**1. Тип игры** – тематическая

**2. Цели и задачи проведения деловой игры:** развитие навыков по проектированию сервисной среды и управлению работами в контактных зонах предприятий, оценки качества и результативности труда персонала предприятий.

Задачи:

- закрепление теоретического материала по дисциплине;
- отработка навыков индивидуальной работы и работы в команде;
- формирование и закрепление навыков проектирования сервисной среды и контактной зоны;
- оценки качества и результативности труда персонала;
- формирования клиентурных отношений;
- планирование, анализа и оценки результатов деятельности предприятий;
- проведение комплексных исследований различных видов рынков с использованием современных научных методов.

**3. Входные требования** – для участия в деловой игре обучающийся должен знать: совокупности методов анализа и проведения исследований в экономической теории, социологии, менеджменте и маркетинге, полученных в рамках программы бакалавриата (специалитета)

#### **4. Сценарий проведения деловой игры**

**4.1 Содержание деловой игры:** проработка основных постулатов сервисного менеджмента и их значения для реализации дизайн-проектов на федеральном, региональном, муниципальном (локальном) уровнях; построение имитационных условий «Сервисный менеджмент, дизайн- проект/субъекты контрагенты/ персонал проекта/действующие лица-потребители или иные заинтересованные лица».

#### **4.2 Участники игры и их функциональные роли**





Преподаватель – модератор.  
Участники имитационных диалогов.  
Участники – наблюдатели.  
Генераторы идей.

**4.3 Объем игры в академических часах, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (консультации, практические занятия) и на самостоятельную работу обучающихся – 2 академический час.**

#### **4.4 Регламент проведения игры**

Ознакомительно-организационный этап: в группе выбираются 3 пары студентов, которым поручается подготовиться к представлению диалогов. Сценарий диалогов выдается преподавателем, содержание охватывает различные ситуации в отдельных контактных зонах (точках контакта) с клиентом или иных контрагентов – 10 минут.

Каждая из студенческих пар представляет свой диалог – 15 минут.

Группа участников-наблюдателей оценивают роли и методы работы в контактной зоне (точках контакта), определяют проблемы – 20 минут.

Поиск путей решения проблем с помощью различных методов, например, мозгового штурма, альтернатив, дизайн-мышления, проектирования образов и т.п., процессом управляют «генераторы идей» – 20 минут.

Представление и обсуждение результатов – 10 минут.

Подведение итогов и рекомендации модератора – 5 минут.

**5.5. Задания для самостоятельной работы обучающихся для подготовки к участию в деловой игре** – аудит точек контакта с современными потребителями дизайнерских услуг/контрагентами/стейкхолдерами. Точки контакта — это многочисленные и разнообразные ситуации, места и интерфейсы соприкосновения «проекта» с потребителями дизайнерских услуг/контрагентами/стейкхолдерами.

#### **Индивидуальные и групповые проекты**

Проект - разработать предложения по совершенствованию:

Бизнес-модели (деятельность хозяйствующего субъекта, предпринимательские инициативы);

Социальной модели (деятельность социальных групп, объединенных общими интересами или идеями);

Государственно-общественной модели (взаимодействие органов государственного и муниципального управления с общественными организациями, жителями, бизнес – структурами по различным вопросам).

Структура задания (аналитическая записка – отчет):

Описание ситуации (функционирование модели в определенных условиях) – не более 5 страниц.

Постановка проблемы функционирования модели – не более 2 страниц.

Обоснование выбранного инструментария (метода) для решения проблемы – не более 2 страниц – выбирается из инструментария предлагаемого содержанием дисциплины.

Авторские организационно-управленческие решения – не более 5 страниц.

Оценка эффективности: экономическая, социальная, общественная и др. виды

Требования к отчетной документации по индивидуальному (групповому) заданию:

Оформленный отчет по заданию (с титульным листом, списком использованных



источников) 15-25 страниц

Презентация не более 15 слайдов

Оформленный доклад на 8 минут

Организация (модель, хозяйствующая система) – совокупность взаимозависимых элементов, образующих определенную целостность, экономическую структуру организации, единство отношений, складывающихся по поводу производства, распределения, обмена и потребления различных видов благ.

Итог - разработка специальных документов (концепций, стратегий, программ, проектной документации), описывающих цели, процедуру, мероприятия и средства решения наиболее актуальных проблем развития системы и/или отдельных ее элементов.

Практический результат – воплощение (реализация), указание пользователя результатов.

Типовая структура специальных документов (организации, модели, системы) - авторские организационно-управленческие решения:

- основные цели и задачи проекта;
- система мер проекта (связана с выбранным инструментарием, связь с дисциплиной);
- ресурсное обеспечение проекта;
- механизм реализации проекта;
- организационный аспект;
- способы управления и контроля за ходом реализации программы.

### Оценочные средства промежуточной аттестации

#### 1. Закрытые тесты

#### УК-3.1. Планирует командную работу и формулирует цели, задачи

1	<b>Перечислите основные функции процесса управления: Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	планирование, организация персонала, регулирование производства;
2	целеобразование, планирование, реализация плана, контроль;
3	сбор информации, прогнозирование, целеобразование, планирование, реализация плана, контроль;
4	целеобразование, обмен информацией, реализация плана, согласование.
2	<b>Определите понятие «простейшие отношения управления»: Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	отношения управления связывают не менее трех человек, из которых один является управляющим, а другие управляемыми. Отношение управления включает в себя следующие составляющие: с одной стороны, отношения власти, носителем которых выступает управляющий, а с другой — отношения подчинения, носителями которых выступают управляемые;
2	простейшие отношения управления связывают двух человек, из которых один является управляющим, а другой — управляемым. Отношения управления включают в себя два составляющих: с одной стороны, отношение власти, носителем которого выступает управляющий, а с другой — отношение подчинения, носителем которого выступает управляемый;
3	простейшие отношения управления связывают не менее двух человек, из которых один является управляющим, а другой управляемым. Отношения управления включают в себя два составляющих: с одной стороны, отношение собственности на средства производства, носителем которого выступает управляющий, а с другой — отношение присвоения, носителем которого выступает управляемый;



4	отношения управления связывают двух и более человек, из которых один является начальником, а другие — подчиненными. Отношения управления включают в себя следующие составляющие: с одной стороны, отношение власти, носителем которого выступает начальник, а с другой — отношения присвоения средств производства, носителями которых выступают подчиненные.
3	<b>Дайте определение организации: Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	социальная структура, в которой люди связаны системой отношений собственности;
2	социальная структура, в которой люди связаны системой отношений, главными среди которых выступают отношения управления;
3	социальная структура, в которой люди связаны отношениями сотрудничества;
4	социальная структура, осуществляющая процесс производства.
4	<b>Менеджмент представляет собой: Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	управление технологическими процессами;
2	деятельность управленческого персонала;
3	процесс управления организациями;
4	вид деятельности персонала компании.
5	<b>Главным в стратегическом управлении является то, что оно: Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	ориентируется не на производство продукта, а на удовлетворение потребностей покупателей производимой продукции;
2	основано на долгосрочном планировании;
3	исходит из необходимости точно устанавливать цели деятельности компании;
4	основано на учете интересов работников компании.

### УК-3.2. Организует работу команды для достижения поставленной цели

6	<b>Одним из методов уклонения от риска является: Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	страхование риска;
2	создание резервов;
3	диверсификация деловых партнеров;
4	<b>страхование рисков.</b>
7	<b>Основателем школы научного управления был: Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	Э. Мэйо;
2	Д. Макгрегор;
3	А. Маслоу;
4	У. Тейлор.
8	<b>Миссия организации выражает собой:</b>
1	прогноз будущего состояния внутренней среды организации;
2	краткосрочные цели организации;
3	предназначение, смысл существования организации;
4	потребности наемных работников компании.
9	<b>Процессный подход в построении системы управления основывается: Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	на концентрировании внимания менеджеров на ситуации во внутренней и внешней



	среде компании
2	на процессах, протекающих в системе управления, функциях управления;
3	на технологических производственных процессах, протекающих в компании;
4	на процессах, протекающих во внешней среде компании.
<b>10</b>	<b>К методам компенсации рисков в сервисе и туризме относится: Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	создание венчурных компаний, в которых опробуются новые проекты;
2	избегание найма новых работников;
3	диверсификация техники и технологий;
4	страхование рисков.

**УК-3.3. Контролирует выполнение членами команды поставленных задач,  
корректирует работу команды в соответствии с целью работы**

<b>11</b>	<b>Для компаний, действующих в сфере гостеприимства, в большей степени свойственны: Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	органический тип организации;
2	механистический тип организации;
3	одномерные учения об управлении;
4	синтетические учения об управлении.
<b>12</b>	<b>Для компаний в сфере гостеприимства в большей степени характерны следующие подходы в построении систем управления: Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	ситуационный подход;
2	<b>системный подход;</b>
3	процессный подход;
4	индивидуальный подход;
<b>13</b>	<b>Специфика менеджмента в компаниях гостеприимства обусловлена: Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	уровнем подготовки персонала;
2	длительными сроками хранения продукта;
3	особенностями производимого продукта;
4	значительным объемом основных фондов компаний.
<b>14</b>	<b>Компании в сфере гостеприимства характеризуются: Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	относительно небольшими размерами;
2	высокой степенью автоматизации производственных процессов;
3	концентрацией производства на одной производственной площадке.
4	большими размерами организации и разными уровнями управления
<b>15</b>	<b>Наибольшие по количеству предприятий сети гостиниц, ресторанов формируются посредством форм объединений на основе: Кол-во правильных ответов - 1</b>
1	обмена акциями;
2	привлечения инвестиций с помощью выпуска облигационных займов;
3	продажи акций с небольшими номиналами;
4	франчайзинга.



## 2. Задания открытого типа

### УК-3.1. Планирует командную работу и формулирует цели, задачи

#### Задания на соответствия

##### 1. Установите соответствие между видами менеджмента

1. Текущий, который обеспечивает поддержание параметров организации в рамках допустимых отклонений в реальном масштабе времени;
2. Перспективный (опережающий), связан с прогнозированием, планированием и реализацией нововведений с учетом риска;
3. Контролирующий – нацелен на преодоление негативных последствий принятых в прошлом решений.

##### 2. Управление - это (установите соответствие)

- 1 Тихонов А.В. – 2 специализированная деятельность, направленная на упорядочение отношений между людьми в процессе их совместной работы и достижения целей;
- 2 Кричевский В.Ю. – 3 деятельность по согласованию сложных иерархических отношений между управляющим и управляемыми;
- 3 Шамова Т.И. – 1 активное взаимодействие руководителей образовательного учреждения и др. участников образовательного процесса по его упорядочению и переводу в новое качественное состояние, более отвечающее выполнению поставленных задач.

#### Задания на знание теоретического материала

##### 3. Дайте три определения менеджмента

##### 4. Методы управления в менеджменте

##### 5. Охарактеризуйте организационно-распределительный метод управления

##### 6. Охарактеризуйте экономический метод управления

##### 7. Дайте характеристику социально-психологическим методам управления

### Практикоориентированные задания

#### Задание 8

Предположим, что наряду с наступательной стратегией имеются способное и деятельное руководство, творческий коллектив, ресурсы, удачно избранная исходная идея, хорошо функционирующая инновационная система. Первой стратегической проблемой, с которой сталкивается руководство на практике – это выбор альтернативы стратегии развития.

Какой способ развития будет для фирмы наиболее дешевым и быстрым: собственная разработка нового товара или покупка лицензии?

#### Задание 9.

В хозяйственный портфель компании входит набор хозяйственных подразделений. Определите стратегические возможности компании



### **Задание 10.**

Периодически нововведения в различных областях управления являются основой процветанию любой тур компании. Вместе с тем, нередко менеджеру приходится сталкиваться с сопротивлением переменам. Какие, по вашему мнению, действия может предпринять менеджер, чтобы преодолеть такое противодействие инновациям?

### **Задание 11.**

Два предприятия, работающие в одной отрасли, решили объединиться. Определите тип стратегии достижения конкурентных преимуществ фирм в отрасли.

### **Задание 12.**

Менеджмент фирмы, занимающейся фермерским хозяйством, решил выбрать для своего развития стратегию преимущества в издержках, которая направлена на достижение конкурентных преимуществ за счет низких затрат на некоторые важные элементы товаров и соответственно более низкой себестоимости продукции. Опишите необходимые условия для реализации этой стратегии и преимущества для фирмы. Сделайте вывод: правильное ли решение выбрал менеджмент фирмы при российской действительности развития рынка?

## **УК-3.2. Организует работу команды для достижения поставленной цели**

### **Задания на соответствие**

#### **13. Методы привлечения временного трудового ресурса (установите соответствие)**

1-3 лизинг персонала – использование временного трудового ресурса, предоставляемого кадровыми агентствами на длительный срок для решения определенных задач гостиниц (отличается от привлечения временного персонала, который может быть приглашен в гостиницу на короткий период (от одного дня до нескольких месяцев));

2-3 телеработа – дистанционная форма организации труда, при которой сотрудник выполняет работу удаленно, в рамках «виртуального офиса» (частично такая форма организации труда возможна для некоторых сотрудников бухгалтерии, отдела маркетинга и рекламы);

3-2 аутсорсинг – передача сторонней организации некоторых бизнес-процессов, являющихся для гостиницы непрофильными (например, ИТ, составление и сдача бухгалтерской отчетности в малых гостиницах, маркетинг и реклама);

4-4 аутстаффинг – привлечение организацией внештатного специалиста (фрилансера), имеющего соответствующие знания, профессиональные навыки и опыт, на время выполнения определенного проекта или осуществления некоторой деятельности, например, для разработки PR-кампании гостиницы.

#### **14. Виды стилей руководства (установить соответствие)**

**1-3 Авторитарный** Сосредоточение власти и ответственности в руках лидера. Личное установление целей и выбор средств их достижения. Коммуникационные потоки идут преимущественно сверху.

**2-1 Демократический** Делегирование полномочий с удержанием ключевых позиций у лидера. Принятие решений разделено по уровням на основе участия. Коммуникации осуществляются активно в двух направлениях.



**3-2 Либеральный** Снятие лидером с себя ответственности и отречение в пользу группы или организации. Предоставление группе возможности самоуправления в желаемом для группы режиме. Коммуникации строятся в основном по горизонтали.

#### **Задания на знание теоретического материала**

**15. Назовите шесть видов управленческой деятельности А. Файоля.**

**16. Обозначьте суть поведенческого подхода к управлению, получившему развитие с 60-х гг. XX в**

**17. Обозначьте суть ситуационного подхода к управлению, получившему распространение в 70-е гг. XX в.**

**18. Суть управления с позиций науки о поведении (культуры управления), получившая развитие в 80-е гг. XX в**

**19. Формы планирования различаются в зависимости от направленности, характера решаемых задач и планового периода:**

#### **Практикоориентированные задания**

##### **Задание 20.**

Выделите из приведенных факторов и условий развития организации те, которые относятся к ее внутренней среде и составляют содержание ее главных элементов (ресурсов, структуры, культуры):

1. Привлечение и удержание квалифицированных специалистов.
2. Увеличение доли компании на рынке.
3. Внедрение новых информационных технологий в управление компанией.
4. Создание сплоченной управленческой команды.
5. Привлечение долгосрочных стратегических инвестиций.

##### **Задание 21.**

Как соотносятся понятия «стратегическая цель», «задачи», «образ прошлого», «образ будущего» предприятия

##### **Задание 22.**

Приведите примеры видов риска для предприятия в зависимости от принадлежности отрасли функционирования.

##### **Задание 23.**

Сформулируйте условия, при которых необходима разработка миссии и философии предприятия?

Ответ: При **1.** условии стратегического планирования, опирающегося на анализ реалий конкурентной среды. **2.** При условии формирования позиции предприятия в глазах целевой аудитории за счет использования **творческого подхода** у сотрудников.

##### **Задание 24.**

Инновационный подход к управлению хозяйствующим субъектом используется для поддержания и даже увеличения (улучшения) показателей финансово-хозяйственной деятельности в период экономического кризиса национальной экономики (экономики



государства). Каким образом, на Ваш взгляд, можно использовать инновационные методы управления деятельностью хозяйствующего субъекта в условиях экономического кризиса?

### Задание 25.

Среди основных неблагоприятных тенденций реализации инновационной политики в субъектах РФ называют:

- недостаточную конкурентоспособность отечественной продукции и, в то же время, явный недостаток финансовых ресурсов у инновационных предприятий для расширения своей деятельности;
- потеря научно-технического и кадрового потенциала;
- снижение производственных мощностей в результате изношенности основных фондов, техническая и технологическая отсталость предприятий и другие. Какие проблемы в большей степени свойственны субъектам Дальневосточного федерального округа? Ответ следует аргументировать.

Перечислить основные проблемы регионов в этом ключе.

**УК-3.3. Контролирует выполнение членами команды поставленных задач, корректирует работу команды в соответствии с целью работы**

#### Задания на соответствия

**26. Заполните таблицу, распределив перечисленные методы воздействия по группам:** заработная плата, авторитет руководителя, устав предприятия, налоги, инструктаж, межличностные взаимоотношения в коллективе, приказ, бонусы, прибыль, производственный план, указание, план социального развития коллектива, почетная грамота, штатное расписание, правила внутреннего трудового распорядка, коллективный договор, должностная инструкция, ценовая политика предприятия

Экономические методы	
Организационно-распорядительные методы	
Социально-психологические методы	

### 27. Выберите правильные ответы:

1. Организация	А – процесс установления пропорций и согласование действий в системе управления.
2. Мотивация	Б – процесс приобщения рабочих до высокопроизводительности труда.
3. Координация	В – процесс формирования структуры управления и создания определенного порядка в работе.
4. Контроль	Г – система наблюдения и проверки функционирования предприятия.

#### Задания на знание теоретического материала

### 28. Планирование по целям включает в себя:

**29. Назовите три вида В зависимости от направленности и характера решаемых задач различают три вида планирования:**





**30. Дайте определение системе управления по целям и результатам**

**31. Управление на базе потребностей и интересов основано на ...**

**32. Управление на базе активизации деятельности персонала – это ...**

### **Практикоориентированные задания**

#### **Задание 33.**

Проведённый анализ показателей развития региона показал наличие резкой дифференциации доходов населения, наличие значительного слоя малообеспеченных, что препятствует росту спроса на инновации и поддерживает спрос на низкокачественные, морально устаревшие с точки зрения мировой конъюнктуры товары, тем самым препятствуя структурной перестройке экономики, развитию в регионах высокотехнологичного сектора и сферы услуг.

Какие меры следует предпринять органам власти, способствующие успешной реализации инновационной политики на предприятиях, организациях отраслей специализации региона?

#### **Задание 34.**

Одной из основных задач региональной управленческой политики является поддержка разработок в сфере высоких технологий с целью производства на их основе импортозамещающих товаров и услуг, создание условий для привлечения зарубежных инвестиций. Каково должно быть организационное и финансовое обеспечение решение данной задачи?

#### **Задание 35.**

В российской практике развития инноваций в отраслях экономики используются некоторые специфические формы организации инновационной деятельности:

- технико-внедренческие зоны (технопарки, технополисы, наукограды);
- региональные центры и структуры, способствующие протеканию или повышению эффективности инновационного процесса;
- интегрированные научно-производственные объединения, создаваемые и функционирующие в регионе в целях обеспечения эффективного взаимодействия между различными участниками инновационного процесса.

Оцените возможность использования этих форм

#### **Задание 36**

Современный подход к управлению хозяйствующим субъектом используется для поддержания и даже увеличения (улучшения) показателей финансово-хозяйственной деятельности в период экономического кризиса национальной экономики (экономики государства). Каким образом, на Ваш взгляд, можно использовать методы управления

#### **Задание 37.**

В отделе финансово-экономического учёта и контроля промышленно-производственной организации ООО «Орион» запущен проект по модернизации программного обеспечения. Ответственным за его реализацию был назначен заместитель начальника отдела.

Существует ли необходимость в формировании команды проекта? (Ответ обосновать).

### **Индивидуальный проект**

Проект - разработать предложения по совершенствованию (по вариантам):



1. Бизнес-модели (деятельность хозяйствующего субъекта, предпринимательские инициативы);
2. Социальной модели (деятельность социальных групп, объединенных общими интересами или идеями);
3. Государственно-общественной модели (взаимодействие органов государственного и муниципального управления с общественными организациями, жителями, бизнес – структурами по различным вопросам).

Структура задания:

Описание ситуации (функционирование модели в определенных условиях) – не более 1 страниц.

Постановка проблемы функционирования модели – не более 1 страниц.

Обоснование выбранного инструментария (метода) для решения проблемы – не более 0,5 страниц – выбирается из инструментария предлагаемого содержанием дисциплины.

Авторские организационно-управленческие решения – не более 2 страниц.

Оценка эффективности: экономическая, социальная, общественная и др. виды – не более 1 стр.

#### **7.4. Содержание занятий семинарского типа.**

Занятия семинарского типа включают в себя: заслушивания и обсуждения докладов с презентациями, деловые игры, разбор конкретных ситуаций, презентацию и защиту индивидуальных и групповых проектов, групповые и индивидуальные консультации.

Занятия семинарского типа способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов. Основой практикума выступают аналоговые кейс-практики, которые должен уметь использовать специалист в области государственного регулирования сферой туризма при принятии управленческих решений.

##### **1. Тематика занятий семинарского типа**

Тематика занятий семинарского типа соответствует рабочей программе дисциплины.

##### **Занятие семинарского типа 1.**

Вид занятия: семинар-диспут, презентация группового проекта

Тема: Управленческие средства и методы достижения поставленных целей современной организации

План занятия

- обсуждение дискуссионных вопросов лекции по проблематике эволюции, обновления и развития средств и методы достижения поставленных целей современной организации;
- заслушивание и обсуждения докладов с презентациями, выполненными в рамках самостоятельной работы студента;
- выдача задания на самостоятельную работу по выявлению аналоговых кейс-практик туристской индустрии.

Цель занятия: закрепить знания о современных средствах и методах достижения целей современной организации.

Практические навыки:



- закрепление теоретического и научно-практического материала по дисциплине;
- развитие навыков самопрезентации, лидерства;
- отработка навыков индивидуальной работы и работы в команде;
- развитие способностей к абстрактному мышлению, анализу, синтезу, самостоятельному поиску лучших кейс-практик.

Контрольные задания:

Составить «шпаргалку» по основным типам управления применяемых в туристской индустрии на разных уровнях управления

Тип управления	Методы	Средства	Пример использования (аналоговые кейс практики)
Управление по целям			
Управление по результатам			
Управление на базе потребностей и интересов			
Управление на базе активизации деятельности персонала			
***			
Управление на базе современных технических средств			

### Занятие семинарского типа 2.

Вид занятия: практическое занятие, деловая игра

Тема: Менеджмент личностного и профессионального развития

План занятия

- заслушивание и обсуждения докладов с презентациями, выполненными в рамках самостоятельной работы студента;
- распределение в случайном порядке ролей контрагентов креативной индустрии для отработки стратегии личностного и профессионального развития в условиях деловой игры;
- выдача задания на составление личной карты профессионального роста и личностного развития на стратегическую перспективу 5 лет.

Цель занятия: закрепить знания теоретических и методологических основ Менеджмент личностного и профессионального развития.

Практические навыки:

- закрепление теоретического материала по дисциплине;
- развитие навыков самопрезентации, лидерства;
- отработка навыков индивидуальной работы и работы в команде;
- развитие способностей к абстрактному мышлению, анализу, синтезу.

Контрольные задания:



Разработайте постановочный сценарий по системе признаков, описывающих ту или иную профессию в сфере дизайна, а также включающий в себя перечень норм и требований, предъявляемых к этой профессией или специальностью к работнику (кандидату).

### **Занятие семинарского типа 3.**

Вид занятия: практическое занятие, деловая игра

Тема: WOW менеджмент

План занятия

- построение имитационных условий функционирования средства размещения, разработка потребительской характеристики спектра предоставляемых туристских услуг/действий регулирования сферой дизайна/реализации дизайн-проектов;
- проведение деловой игры «Создание WOW продукта в дизайн-индустрии». Студенческая группа делится на 2 «творческие мастерские», которые должны разработать WOW продукт для консервативной и новаторской потребительской аудитории/контрагентов/стейкхолдеров. Презентовать результаты, определить проблемы, презентованного «WOW продукта» и найти пути их решения с помощью различных методов, в т.ч. мозгового штурма.

Цель занятия: развитие навыков по проектированию WOW продуктов различного уровня в туристской индустрии.

Практические навыки:

- закрепление теоретического материала по дисциплине;
- отработка навыков индивидуальной работы и работы в команде;
- формирование и закрепление навыков проектирования сервисной среды и контактной зоны;
- планирование, анализа и оценки результатов реализации проектов;
- проведение комплексных исследований рынка с использованием современных научных методов.
- разработка концептуальных решений и стратегий поведения (и/или развития) с учетом фактора неопределенности, на основе результатов собственных аналитических исследований.

Контрольные задания:

Назовите не менее 3-х ситуаций, которые можно считать «нестандартными» при разработке и реализации дизайн-проектов.

Какие навыки стратегического и оперативного управления Вам сегодня помогли в достижении задач деловой игры?

Как Вы выявляли социальные, этнические, профессиональные и культурные различия в среде потребителей и в среде «своих» работников в имитационных условиях деловой игры?

Какие методы их интерпретации при разработке и реализации услуг (комплексов услуг) дизайн-индустрии Вами применялись?

Как следует оценки качества и результативности своего труда и труда коллег по реализации дизайн-проектов?

### **Занятие семинарского типа 4.**

Вид занятия: практическое занятие, деловая игра

Тема: Сервисный менеджмент



#### План занятия

- обсуждение основных постулатов сервисного менеджмента и их значения для деятельности средств размещения в условиях современного рынка;
- проведение деловой игры «Сервисный менеджмент, дизайн-студия и её персонал». В группе выбираются 3 пары студентов, которым поручается подготовиться к представлению диалогов. Сценарий диалогов выдается преподавателем, содержание охватывает различные ситуации в отдельных контактных зонах при реализации дизайн-проектов. Каждая из студенческих пар представляет свой диалог, задача других студентов оценить роли и методы работы в контактной зоне, определить проблемы и найти пути их решения с помощью различных методов, в т.ч. мозгового штурма.

Цель занятия: развитие навыков по проектированию сервисной среды и управлению работами в контактных зонах, оценки качества и результативности труда персонала дизайн-проекта.

#### Практические навыки:

- закрепление теоретического материала по дисциплине;
- отработка навыков индивидуальной работы и работы в команде;
- формирование и закрепление навыков проектирования сервисной среды и контактной зоны;
- планирование, анализа и оценки результатов реализации дизайн-проектов;
- оценки качества и результативности труда команды дизайн-проектов;
- формирования клиентурных отношений в сфере дизайна;
- проведение комплексных исследований рынка с использованием современных научных методов, в том числе в различных сегментах.

#### Контрольные задания:

-приведите примеры и осуществите их аналитический обзор по созданию комфортной сервисной среды для определенных групп потребителей дизайнерских услуг/контрагентов/стейхолдеров. В том числе для потребителей с особыми потребностями, обусловленными социальными, этническими, профессиональными и культурными различиями.

#### Занятие семинарского типа 5.

Вид занятия: разбор конкретной ситуации.

Тема занятия: Современная концепция маркетинга и ее роль в менеджменте

#### План занятия:

- обзор передовых международных и отечественных практик маркетингового управления в индустрии дизайна;
- построение программ потребительской лояльности, с учетом социальных, этнических, профессиональных и культурных различий;
- персонал дизайн-проекта как маркетинговый актив;
- приемы геймификации в современном маркетинговом управлении индустрией дизайна;
- устный опрос с выделением кейс-практик.

Цель занятия: развитие навыков по поиску стратегических решений и оперативного управления в конкретных ситуациях на рынке дизайнерских услуг, в том числе при помощи инструментов маркетингового управления.

#### Практические навыки:

- закрепление теоретического материала по дисциплине;



- отработка навыков индивидуальной работы и работы в команде;
- формирование и закрепление навыков проектирования сервисной среды, точек контактов с потребителями, потребительской лояльности;
- планирование, анализ и оценка результатов реализации дизайн-проектов;
- проведение комплексных исследований рынка дизайнерских услуг.
- разработка концептуальных решений и стратегий поведения (и/или развития) на рынке дизайнерских услуг с учетом фактора неопределенности, на основе результатов собственных аналитических исследований.

Контрольные задания:

- составить карту заинтересованных лиц в реализации дизайн-проекта с позиции маркетингового управления (карта составляется для федерального, регионального и муниципального (локального) уровней управления с указанием межуровневых связей);
- подготовить презентацию кейс-практики маркетингового управления с указанием целей, задач и результатов ее применения;
- составить сравнительную карту 2-х региональных программ лояльности для клиентов (внутренней и/или внешней) из практики субъектам Российской Федерации.

#### **Занятие семинарского типа 6.**

Вид занятия: Разбор конкретной ситуации.

Тема занятия: Программирование в управлении

План занятия:

- построение имитационных условий для формирования и реализации программ стратегического развития сферы дизайна в субъектах Российской Федерации или муниципалитетах, иных локальных территориях;
- роль государственного, регионального и муниципального управления при программировании регионального развития дизайна;
- социальные, маркетинговые, инновационные программы развития сферы дизайна, программы устойчивого развития, социальной и экологической ответственности, корпоративного волонтерства в сфере дизайна, предпринимательских и общественных инициатив т.п.
- оценка эффективности программно-целевого управления в сфере дизайна.

Цель занятия: развитие навыков по программированию на федеральном, региональном и муниципальном уровнях, проведение текущего контроля.

Практические навыки:

- закрепление теоретического материала по дисциплине;
- отработка навыков индивидуальной работы и работы в команде;
- формирование и закрепление умений по подготовке концептуальных решений и стратегий позиционирования дизайн-проектов, в том числе с учетом фактора неопределенности;
- планирование, анализа и оценки результатов реализации дизайн-проектов;
- проведение комплексных исследований рынка дизайнерских услуг с использованием современных научных методов, в том числе в различных сегментах по областям дизайна и типам потребителей.

Контрольные задания:

- определить круг проблем, эффективность решения которых повышается при использовании программного метода управления (с указанием уровня управления);
- подготовить обзор кейс-практик (1 отечественной и 1 зарубежной) по применению программного метода управления в индустрии дизайна.



### **Занятие семинарского типа 7.**

Вид занятия: Коллоквиум по презентациям и взаимная оценка результатов индивидуальных и групповых проектов

Тема и содержание занятия: Сценарийотехника в управлении:

- презентация и защита результатов индивидуальных и групповых проектов.

Цель занятия: закрепить полученные теоретические знания и практические навыки.

Практические навыки:

- развитие навыков самопрезентации, формирования стратегии личной эффективности;
- перевода стратегического видение процесса разработки и реализации дизайн-продуктов/ дизайн-проектов в практическую плоскость;
- закрепление навыков руководить коллективом.

Контрольные задания:

Составьте дорожную карту подготовки концептуальных решений и стратегий поведения (и/или развития) на рынке дизайнерских услуг с учетом фактора неопределенности, на основе результатов собственных аналитических исследований, которые были проведены в рамках подготовки Вашего индивидуального или группового проекта.

Познакомьте аудиторию круглого стола с инструментами концептуального и стратегического анализа, которые использовались Вами для разработки и реализации решений в вашем проекте.

Какие виды рисков Вами учитывались при подготовке проектных решений?

**8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы; перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

#### **Основная литература**

1. Зуб, А. Т. Управление стратегическими изменениями в организациях : учебник / А. Т. Зуб. - Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. - 384 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-8199-0631-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/986901>
2. Ильина, О. Н. Методология управления проектами: становление, современное состояние и развитие : монография / О. Н. Ильина. — Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2024. — 208 с. — (Научная книга). - ISBN 978-5-9558-0400-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2110928>
3. Мус, Р. Управление проектом в сфере графического дизайна / Мус Р., Эррера О. - Москва : Альпина Пабли., 2016. - 220 с.: ISBN 978-5-9614-2246-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/926090>

#### **Дополнительная литература**

1. Гусаров, Ю. В. Управление: динамические процессы и современные приоритеты : монография / Ю.В. Гусаров, Л.Ф. Гусарова. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 252 с. — (Научная мысль). - ISBN 978-5-16-006818-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1844297>



2. Трансформация антикризисного управления в современных экономических условиях : монография / В. Н. Алферов, К. А. Березин, С. Е. Кован, С. Ю. Плаксин. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 157 с. — (Научная мысль). - ISBN 978-5-16-009908-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1081396>

### 8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Научная электронная библиотека "eLibrary.ru" – <http://elibrary.ru/>
2. Электронная библиотечная система Znanium.com - <http://znanium.com/>
3. Электронная библиотечная система Book.ru - - <http://book.ru/>

### 8.4. Перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных системам

1. Microsoft Windows
2. Microsoft Office
3. База данных: «Открытые данные Министерства образования и науки РФ» <http://opendata.mon.gov.ru/>
4. База данных: база данных государственной статистики Федеральной службы государственной статистики [http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat\\_main/rosstat/ru/statistics/](http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/)
5. База данных: база социологических данных Всероссийского центра изучения общественного мнения <https://wciom.ru/database/>

## 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Процесс изучения дисциплины предусматривает контактную (работа на лекциях и занятиях семинарского) и самостоятельную (самоподготовка к лекциям и занятиям семинарского типа) работу обучающегося.

В качестве основных форм организации учебного процесса по дисциплине в предлагаемой методике обучения выступают лекционные занятия и занятия семинарского типа (с использованием активных и интерактивных технологий обучения), а так же самостоятельная работа обучающихся.

Занятия лекционного типа.

Лекция-дискуссия - это учебная лекция, сопровождаемая демонстрационным материалом презентационного характера, а также совокупностью вопросов для совместного обсуждения группой обучающихся и преподавателя. Для нее характерны высокий научный уровень, теоретические абстракции, имеющие большое практическое значение. Стилль такой лекции - четкий план, строгая логика, стимулирование дискуссии, высказывания собственного мнения, поиск аргументации, краткие выводы.

Проблемная лекция характеризуется постановкой перед студентами учебных проблем-заданий, которые они должны самостоятельно решить, получив, таким образом, новые знания. В лекции сочетаются проблемные и информационные начала. Часть знаний обучающийся получает в виде готовых знаний, а часть добывает самостоятельно под руководством преподавателя. На этих лекциях процесс познания студентов приближается к поисковой, исследовательской деятельности. Смысловая нагрузка лекции смещается в сторону от изложения теоретического материала к формированию мотивации самостоятельного обучения через постановку проблем обучения и показ путей решения профессиональных проблем в рамках той или иной темы. При этом основным методом ведения лекции является метод проблемного изложения материала





Теоретические занятия (лекции) организуются по потокам. На лекциях излагаются темы дисциплины, предусмотренные рабочей программой, акцентируется внимание на наиболее принципиальных и сложных вопросах дисциплины, устанавливаются вопросы для самостоятельной проработки. Конспект лекций является базой при подготовке к практическим занятиям, к экзаменам, а также самостоятельной научной деятельности.

Занятия семинарского типа.

Цель занятий семинарского типа заключается в выполнении студентами под руководством преподавателя комплекса учебных заданий направленных на усвоение научно-теоретических основ дисциплины, приобретение навыков овладения методами практической работы с применением современных информационных и коммуникационных технологий.

Занятия семинарского типа включают в себя практические занятия в форме выполнения конкретных практических заданий, а также ролевой игры.

Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов.

Самостоятельная работа обучающихся.

Целью самостоятельной (внеаудиторной) работы обучающихся является обучение навыкам работы с научно-теоретической, периодической, научно-технической и методической литературой, необходимыми для углубленного изучения дисциплины «Современные подходы к организационно-управленческой деятельности», а также развитие у них устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации.

Основными задачами самостоятельной работы обучающихся являются:

- овладение методиками;
- наработка профессиональных навыков;
- приобретение опыта творческой и исследовательской деятельности;
- развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности

студентов.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине обеспечивает:

- закрепление знаний, полученных студентами в процессе лекционных и практических занятий;
- формирование навыков работы с периодической, научно-технической литературой и технической документацией;
- приобретение опыта творческой и исследовательской деятельности;
- развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности

студентов.

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося.

Формы самостоятельной работы

Перечень тем самостоятельной работы обучающихся по подготовке к занятиям лекционного и семинарского типа соответствует тематическому плану рабочей программы дисциплины.

Самостоятельная работа обучающихся предусматривает следующие виды работ:

- подготовка к дискуссии,
- систематизация полученных сведений на практических занятиях,
- изучение научной и научно-методической базы по поставленной проблематике.



Изучение дисциплины «Современные подходы к организационно-управленческой деятельности» базируется на использовании материалов учебной, научной и практической литературы соответствующей направленности, научных публикаций, материалов периодической печати, практических данных о деятельности субъектов рынка гостиничных услуг. Прежде всего, обучающемуся необходимо ознакомиться с тематикой и программой дисциплины и подобрать соответствующую учебную и специальную литературу.

Читать рекомендуемую литературу следует в спокойной обстановке, не отвлекаясь на посторонние дела и беседы. Вдумчивое чтение оградит от необходимости повторного изучения материала.

Если конспектировать усвоенный материал в процессе самостоятельной работы, то процесс запоминания будет эффективнее. Собственные конспекты позволят в любое время восстановить необходимые знания. Конспектирование прочитанного материала удобнее вести в тетради для конспектов лекций, посвящая ему отдельные разделы. Определения основных понятий лучше всего выделить другим цветом или пометить маркером. Для того, чтобы библиографический источник был узнаваем, нужно делать грамотные ссылки на него: ссылка размещается в конце страницы и содержит указание автора, наименование работы, город издания, издательство, год издания, страницу. Необходимо консультироваться с ведущим преподавателем, показывать ему зримые результаты самостоятельной работы в виде конспектов и выполненных индивидуальных заданий. Это позволит своевременно скорректировать процесс самостоятельного изучения проблем управления гостиничным бизнесом.

Если при чтении рекомендуемой литературы возникли вопросы или несогласия с авторами, необходимо отметить это в домашнем конспекте. Во время консультации непонятные моменты обсуждаются с ведущим преподавателем.

#### **10. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю):**

Учебные занятия по дисциплине «Современные подходы к организационно-управленческой деятельности» проводятся в следующих оборудованных учебных кабинетах, оснащенных соответствующим оборудованием:

Вид учебных занятий по дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования
Занятия лекционного типа, групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль, промежуточная аттестация	Учебная аудитория. Специализированная учебная мебель. ТСО: Видеопроекционное оборудование Доска. Учебно-наглядные пособия.
Занятия семинарского типа	Учебная аудитория. Специализированная учебная мебель. ТСО: Видеопроекционное оборудование Доска.
Самостоятельная работа	помещение для самостоятельной работы,

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК          РГУТИС</b>
		<i>Лист 43 из 43</i>

обучающихся	<p>специализированная учебная мебель</p> <p>ТСО: видеопроекторное оборудование, автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет", доска;</p> <p>Помещение для самостоятельной работы в читальном зале Научно-технической библиотеки университета, специализированная учебная мебель автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», интерактивная доска</p>
-------------	---