



УТВЕРЖДЕНО:
Советом Высшей школы бизнеса,
менеджмента и права
Протокол № 11 от «20» декабря 2024 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ**

Б1.О.8 ПСИХОЛОГИЯ УПРАВЛЕНИЯ
основной образовательной программы высшего образования –
программы *магистратуры*
по направлению подготовки:
38.04.02 МЕНЕДЖМЕНТ

направленность (профиль):
Управление проектами в МСЭ индустрии
Квалификация: *магистр*

год начала подготовки: 2025

Разработчик (и):

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Ст. преподаватель</i>	<i>Кириенкова З.А.</i>

Рабочая программа согласована и одобрена директором ОПОП:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Директор высшей школы бизнеса, менеджмента и права</i>	<i>д.э.н., доцент Виноградова М.В.</i>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 2
--	---	----------------------------

1. Аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Дисциплина «Психология управления» является частью первого блока программы магистратуры по направлению подготовки: 38.04.02 «Менеджмент», направленность: «Управление проектами в МСЭ индустрии» и относится к обязательной части.

Для успешного освоения дисциплины «Психология управления» студент должен:

1. Знать сущность и содержание основных экономических понятий и категорий, приемы установления коммуникаций для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия, приемами делового общения и публичных выступлений, проведения переговоров, совещаний, осуществления деловой переписки.

2. Уметь использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности, устанавливать коммуникации в устной и письменной формах, планировать и осуществлять мероприятия, распределять и делегировать полномочия, осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации.

3. Владеть навыками коммуникации в устной и письменной формах для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; планировать и осуществлять мероприятия, распределять и делегировать полномочия; способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации.

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника:

УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели, в части:

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

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

УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия, в части:

УК-5.2. Выстраивает профессиональное взаимодействие с учетом межкультурных особенностей сторон.

ОПК-3. Способен самостоятельно принимать обоснованные организационно-управленческие решения, оценивать их операционную и организационную эффективность, социальную значимость, обеспечивать их реализацию в условиях сложной (в том числе кросс-культурной) и динамичной среды, в части:

ОПК-3.2. Разрабатывает и обосновывает организационно-управленческие решения развития организации с учётом критериев операционной и организационной эффективности и возможных социально-экономических последствий.

ОПК-4. Способен руководить проектной и процессной деятельностью в организации с использованием современных практик управления, лидерских и коммуникативных навыков, выявлять и оценивать новые рыночные возможности, разрабатывать стратегии создания и развития инновационных направлений деятельности и соответствующие им бизнес-модели организаций, в части:

ОПК-4.1. Использует современные практики управления, лидерские и коммуникативные навыки при управлении проектной и процессной деятельностью организаций;

ОПК-4.4. Определяет приоритеты, цели и задачи участия в профессиональных и отраслевых ассоциациях и союзах, комитетах при органах государственного управления, а также представляет интерес организации в этих органах.

Целью дисциплины является формирование всесторонних знаний и навыков в области психологии управления, знаний о психологических явлениях и закономерностях,

лежащих в основе процесса управления, умений и навыков применения психологических знаний для оптимизации управленческой деятельности, а также эффективного осуществления профессиональной деятельности, развития практических способностей и компетенций по анализу и формированию продуктивного поведения индивидуумов, групп и организации в целом.

Для *заочной формы* обучения общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов. Преподавание дисциплины ведется на 1 курсе в первом и втором семестре. Предусмотрено проведение учебных занятий следующих видов: лекций (6 часов), в том числе проблемные лекции, лекции-дискуссии; практических занятий (8 часов) в форме семинаров – заслушиваний и обсуждений докладов с презентациями, деловых игр, разборов конкретных ситуаций, самостоятельной работы обучающихся (88 часов), групповые и индивидуальные консультации (4 часа), промежуточная аттестация (зачет с оценкой) – 2 часа.

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

№ пп	Индекс компете нции	Планируемые результаты обучения (компетенции или ее части)
1.	УК-3	Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели, в части: УК-3.1. Планирует командную работу и формулирует цели, задачи; УК-3.2. Организует работу команды для достижения поставленной цели.
2.	УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия, в части: УК-5.2. Выстраивает профессиональное взаимодействие с учетом межкультурных особенностей сторон.
3.	ОПК-3	Способен самостоятельно принимать обоснованные организационно-управленческие решения, оценивать их операционную и организационную эффективность, социальную значимость, обеспечивать их реализацию в условиях сложной (в том числе кросс-культурной) и динамичной среды, в части: ОПК-3.2. Разрабатывает и обосновывает организационно-управленческие решения развития организации с учётом критериев операционной и организационной эффективности и возможных социально-экономических последствий.
4.	ОПК-4	Способен руководить проектной и процессной деятельностью в организации с использованием современных практик управления, лидерских и коммуникативных навыков, выявлять и оценивать новые рыночные возможности, разрабатывать стратегии создания и развития инновационных направлений деятельности и соответствующие им бизнес-модели организаций, в части: ОПК-4.1. Использует современные практики управления, лидерские и коммуникативные навыки при управлении проектной и процессной деятельностью организаций; ОПК-4.4. Определяет приоритеты, цели и задачи участия в профессиональных и отраслевых ассоциациях и союзах, комитетах при органах государственного управления, а также представляет интерес

	организации в этих органах.
--	-----------------------------

3. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП:

Дисциплина «Психология управления» является частью первого блока программы магистратуры 38.04.02 Менеджмент и относится к обязательной части.

Формирование компетенций продолжается при изучении дисциплины «Современные методы научных исследований», «Технологии профессиональных коммуникаций», «Стратегическое управление», «Управление развитием организации и проектирование бизнеса», прохождении производственной (преддипломной) практики и государственной итоговой аттестации.

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 3/108 зачетных единиц/ акад.часов.
(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)

Для заочной формы обучения

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры			
			1	2	3	4
1	Контактная работа обучающихся с преподавателем	20	4	14		
	в том числе:					
1.1	Занятия лекционного типа	6	2	4		
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	8	-	8		
	Лабораторные работы	-	-	-		
	Практические занятия	-	-	-		
	Семинары	8	-	8		
1.3	Консультации	4	2	2		
1.4	Форма промежуточной аттестации (зачет с оценкой, экзамен)	2		2		
2	Самостоятельная работа обучающихся	88	32	56		
4	Общая трудоемкость	108	36	72		
	час	3	1	2		
	з.е.					

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 5

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

Для заочной формы обучения:

№ недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения								Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
			Контактная работа с преподавателем											
			Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы				
1	Раздел 1. Поведение личности в системе управления	1.1. Предмет и основные задачи психологии управления	0,5	Традиционная лекция									10	Работа в ЭБС, обобщение лекционного материала
1		1.2. Эволюция теорий управления в 20 веке от «человеческого материала» к «самоценной личности»										10	Работа в ЭБС, обобщение самостоятельное изучение материалов темы	
1,2		1.3. Личность как объект и субъект управления	0,5	Лекция-дискуссия	1,0	Интерактивный опрос, выступление с эссе и докладами, решение кейсов с последующей дискуссией						8	Работа в ЭБС, обобщение лекционного материала, подготовка эссе	
1,2		1.4. Руководство и лидерство. Руководитель и стресс	1,0	Лекция-дискуссия	1,0	Решение кейсов с последующей дискуссией						8	Работа в ЭБС, обобщение лекционного материала, подготовка к дискуссии	
2		1.5. Управление мотивационным поведением личности в организации	1,0	Лекция-дискуссия	1,0	Решение кейсов с последующей дискуссией						8	Работа в ЭБС, обобщение лекционного	

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 6

№ недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения								Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
			Контактная работа с преподавателем											
			Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы				
														материала, подготовка к дискуссии
		Консультация								2				
2	Раздел 2. Групповое поведение в организации	2.1. Управление конфликтами и стрессами	1,0	Лекция-презентация	1,0	Интерактивный опрос, индивидуальный практикум, решение практического задания							8	Работа в ЭБС, обобщение лекционного материала, подготовка к практическому заданию
2		2.2. Управление социально-психологическими процессами в малых группах	1,0	Лекция-презентация	1,0	Интерактивный опрос, индивидуальный практикум, решение практического задания							8	Работа в ЭБС, обобщение лекционного материала, подготовка к практическому заданию
2		2.3. Совершенствование групповой динамики и командообразования в организации			1,0	Деловая игра							10	Работа в ЭБС, обобщение изученного материала, подготовка к деловой игре
2		2.4. Организационная культура как интегративная характеристика организации	0,5	Традиционная лекция	1,0	Индивидуальный практикум, решение практического задания							8	Работа в ЭБС, обобщение лекционного материала, подготовка к

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 7

№ недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения								Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
			Контактная работа с преподавателем											
			Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы				
													практическому заданию	
2		2.5. Массовая коммуникация как средство управления и манипулирования	0,5	Лекция-дискуссия	1,0	Решение кейсов с последующей дискуссией						10	Работа в ЭБС, обобщение лекционного материала, подготовка к дискуссии	
		Консультация								2				
Текущий контроль			Тестирование, контрольная точка №1 Разработка кейса, контрольная точка №2 Тестирование, контрольная точка №3 Разработка индивидуального (группового) проекта, контрольная точка №4											
Промежуточный контроль – зачет с оценкой			2											

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.	Учебно-методическое обеспечение
1	Раздел 1. Поведение личности в системе управления 1.1. Предмет и основные задачи психологии управления (10 часов) 1.2. Эволюция теорий управления в 20 веке от «человеческого материала» к «самоценной личности» (10 часов) 1.3. Личность как объект и субъект управления (8 часов) 1.4. Руководство и лидерство. Руководитель и стресс (8 часов) 1.5. Управление мотивационным поведением личности в организации (8 часов)	Основная литература: 1. Малышев, К. Б. Психология управления : учебное пособие / К. Б. Малышев, О. А. Малышева, А. Н. Баламут. - Москва ; Вологда : Инфра-Инженерия, 2022. - 160 с. - ISBN 978-5-9729-0910-0. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1902207 – Режим доступа: по подписке. 2. Королев, Л. М. Психология управления : учебное пособие / Л. М. Королев. - 10-е изд. - Москва : Дашков и К, 2022. - 184 с. - ISBN 978-5-394-04732-9. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/2084156 – Режим доступа: по подписке. 3. Захарова, Л. Н. Психология управления : учебное пособие / Л. Н. Захарова. - Москва : Логос, 2020. - 376 с. - (Новая университетская библиотека). - ISBN 978-5-98704-499-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1213703 – Режим доступа: по подписке. 4. Мадоян, М. А. Психология стресса и стрессоустойчивого поведения : учебное пособие / М.А. Мадоян, С.М. Мадоян. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 138 с. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-16-111866-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/2086364 – Режим доступа: по подписке. 5. Вырупаева, Т. В. Психология управления и лидерства в организации : учебное пособие / Т. В. Вырупаева, И. Ю. Моськина. - Красноярск : Сиб. федер. ун-т, 2019. - 128 с. - ISBN 978-5-7638-4116-9. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1818725 – Режим доступа: по подписке. Дополнительная литература: 1. Караяни, А. Г. Психология общения и переговоров : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Психология служебной деятельности», «Педагогика и психология девиантного поведения», «Правоохранительная деятельность», «Обеспечение законности и правопорядка» / А. Г. Караяни, В. Л. Цветков. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА : Закон и право, 2023. - 247 с. - ISBN 978-5-238-03643-4. - Текст : электронный. - URL:
2	Раздел 2. Групповое поведение в организации 2.1. Управление конфликтами и стрессами (8 часов) 2.2. Управление социально-психологическими процессами в малых группах (8 часов) 2.3. Совершенствование групповой динамики и командообразования в организации (10 часов) 2.4. Организационная культура как интегративная характеристика организации (8 часов) 2.5. Массовая	

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 9
---	--	---

№ п/п	Тема, трудоемкость в акад.ч.	Учебно-методическое обеспечение
	коммуникация как средство управления и манипулирования (10 часов) заочной формы обучения: 88 часов	https://znanium.com/catalog/product/2122447 2. Кузьмина, Е. Г. Деловая культура и психология управления : учебное пособие / Е. Г. Кузьмина, Н. В. Бубчикова. - 3-е изд., стер. - Москва : ФЛИНТА, 2020. - 250 с. - ISBN 978-5-9765-2436-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1149669 – Режим доступа: по подписке. 3. Резник С.Д., Игошина И.А., Шестернина О.И. Организационное поведение (практикум: деловые игры, тесты, конкретные ситуации). Учебное пособие. Издательство: НИЦ ИНФРА-М, 2022 – 320 с.- ЭБС Znanium.com. Режим доступа: https://znanium.com/read?id=395710. 4. Авдеев, В.В. Работа с командой: психологические возможности: Практикум: Для самостоятельной работы над оптимизацией совместной деятельности / Авдеев В.В. - Москва : КУРС, НИЦ ИНФРА-М, 2021. - 152 с. - ЭБС Znanium.com. Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/1210075 5. Лапыгин Ю.Н. Теория организации и организационное поведение. Учебное пособие. Издательство: НИЦ ИНФРА-М, 2022 – 360 с. - ЭБС Znanium.com. Режим доступа: https://znanium.com/read?id=399487

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

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
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	Раздел 2	Теории личности, основные законы группового поведения, способы психологически грамотного воздействия на людей, особенности личного и массового взаимодействия различных психотипов личностей	Анализировать и определять психологическое состояние людей, выстраивать гармоничные отношения в процессе групповой проектной работы	Техниками и методиками групповой работы, навыками эффективной психологической коммуникации в процессе групповой проектной работы, в том числе с учетом особенностей личного и массового взаимодействия различных психотипов личностей
	УК-3.2. Организует работу команды для достижения поставленной цели	Раздел 2	Закономерности возникновения и протекания конфликтов в команде, основы психологической и психофизиологической совместимости людей в коллективе	Определять морально-психологический климат в коллективе, применять методы конструктивного мотивационного воздействия на уровне индивида и команды	Методами диагностики сплоченности и психологического благополучия в коллективе, методами формирования благополучного эмоционального фона при управленческом воздействии, готовностью кооперации с коллегами для достижения поставленной цели
УК-5.	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия				
	УК-5.2. Выстраивает профессиональное взаимодействие с учетом	Раздел 1, 2	Способы профессионального межкультурного взаимодействия, способы	Использовать способы профессионального межкультурного	Навыками построения профессионального взаимодействия с учетом

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 11

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
	межкультурных особенностей сторон		взаимодействия в соответствии с личностными характеристиками, закономерности возникновения и протекания эмоциональных процессов	взаимодействия в процессе практической деятельности, распознавать психические состояния личности, определять типологические индивидуальные характеристики личности и их поведенческие проявления	межкультурных и личностных особенностей сторон
ОПК-3.	Способен самостоятельно принимать обоснованные организационно-управленческие решения, оценивать их операционную и организационную эффективность, социальную значимость, обеспечивать их реализацию в условиях сложной (в том числе кросс-культурной) и динамичной среды				
	ОПК-3.2. Разрабатывает и обосновывает организационно-управленческие решения развития организации с учётом критериев операционной и организационной эффективности и возможных социально-экономических последствий	Раздел 1, 2	Закономерности возникновения и протекания эмоциональных процессов, современные технологии управления своими психоэмоциональными состояниями	Использовать современные технологии управления, распознавать психические состояния личности, определять типологические индивидуальные характеристики личности и их поведенческие проявления	Навыками построения систем операционного управления организации и его структурных подразделений на основе современных технологий управления, типологических индивидуальных характеристик личности и их поведенческих проявлений
ОПК-4.	Способен руководить проектной и процессной деятельностью в организации с использованием современных практик управления, лидерских и коммуникативных навыков, выявлять и оценивать новые рыночные возможности, разрабатывать стратегии создания и развития инновационных направлений деятельности и соответствующие им бизнес-модели организаций				
	ОПК-4.1. Использует современные практики управления, лидерские и коммуникативные навыки при управлении проектной и	Раздел 1, 2	Основы психологической и психофизиологической совместимости людей в коллективе, способы психологически грамотного	Использовать полученные знания в процессе разработки и обоснования стратегии и политики управления организацией, проектной и	Навыками руководства проектной и процессной деятельностью организации на основе способов психологически грамотного

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 12

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
	процессной деятельностью организаций		воздействия на людей	процессной деятельностью организации	воздействия на людей
	ОПК-4.4. Определяет приоритеты, цели и задачи участия в профессиональных и отраслевых ассоциациях и союзах, комитетах при органах государственного управления, а также представляет интерес организации в этих органах	Раздел 1, 2	Основные законы группового поведения, психологические основы управленческого взаимодействия, психологию субъекта управленческой деятельности	Использовать полученные знания в процессе представления интересов организации в профессиональных и отраслевых ассоциациях и союзах, комитетах при органах государственного управления	Навыками применения полученных знаний и умений в процессе представления интересов организации в профессиональных и отраслевых ассоциациях и союзах, комитетах при органах государственного управления

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
Знание теории личности, основные законы группового поведения, способы психологически грамотного воздействия на людей, особенности личного и массового взаимодействия различных психотипов личностей Умение анализировать и определять психологическое состояние людей, выстраивать гармоничные отношения в процессе групповой проектной работы Владение техниками и методиками групповой работы, навыками эффективной психологической коммуникации в процессе групповой проектной работы, в том числе с учетом особенностей личного и массового взаимодействия различных психотипов личностей	Разработка кейса Тестирование Индивидуальный проект	Студент демонстрирует знание теории личности, основные законы группового поведения, способы психологически грамотного воздействия на людей, особенности личного и массового взаимодействия различных психотипов личностей Студент демонстрирует умение анализировать и определять психологическое состояние людей, выстраивать гармоничные отношения в процессе групповой проектной работы Студент владеет техниками и методиками групповой работы, навыками эффективной психологической коммуникации в процессе групповой проектной работы, в том числе с учетом особенностей личного и массового взаимодействия различных психотипов личностей	Закрепление способности планировать командную работу и формулирует цели, задачи
Знание закономерностей возникновения и протекания конфликтов в команде, основы психологической и психофизиологической совместимости людей в коллективе Умение определять морально-психологический климат в коллективе, применять методы конструктивного мотивационного воздействия на уровне индивида и команды Владение методами диагностики сплоченности и психологического благополучия в коллективе, методами формирования благополучного эмоционального фона при управленческом воздействии, готовностью кооперации с	Разработка кейса Тестирование Индивидуальный проект	Студент демонстрирует знание закономерностей возникновения и протекания конфликтов в команде, основы психологической и психофизиологической совместимости людей в коллективе Студент демонстрирует умение определять морально-психологический климат в коллективе, применять методы конструктивного мотивационного воздействия на уровне индивида и команды Студент владеет методами диагностики сплоченности и психологического благополучия в	Закрепление способности организовывать работу команды для достижения поставленной цели

Результат обучения по дисциплине	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Этап освоения компетенции
коллегами для достижения поставленной цели		коллективе, методами формирования благополучного эмоционального фона при управленческом воздействии, готовностью кооперации с коллегами для достижения поставленной цели	
Знание способов профессионального межкультурного взаимодействия, способов взаимодействия в соответствии с личностными характеристиками, закономерностей возникновения и протекания эмоциональных процессов Умение использовать способы профессионального межкультурного взаимодействия в процессе практической деятельности, распознавать психические состояния личности, определять типологические индивидуальные характеристики личности и их поведенческие проявления Владение навыками построения профессионального взаимодействия с учетом межкультурных и личностных особенностей сторон	Разработка кейса Тестирование Индивидуальный проект	Студент демонстрирует знание способов профессионального межкультурного взаимодействия, способов взаимодействия в соответствии с личностными характеристиками, закономерностей возникновения и протекания эмоциональных процессов Студент умеет использовать способы профессионального межкультурного взаимодействия в процессе практической деятельности, распознавать психические состояния личности, определять типологические индивидуальные характеристики личности и их поведенческие проявления Студент демонстрирует владение навыками построения профессионального взаимодействия с учетом межкультурных и личностных особенностей сторон	Закрепление способности выстраивать профессиональное взаимодействие с учетом межкультурных особенностей сторон
Знание закономерностей возникновения и протекания эмоциональных процессов, современных технологий управления своими психоэмоциональными состояниями Умение использовать современные технологии управления, распознавать психические состояния	Разработка кейса Тестирование Индивидуальный проект	Студент демонстрирует знание закономерностей возникновения и протекания эмоциональных процессов, современных технологий управления своими психоэмоциональными состояниями Студент умеет использовать современные	Формирование способности разрабатывать и обосновывать организационно-управленческие решения развития организации с учётом критериев операционной и организационной

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 15
--	---	--------------------------------

Результат обучения по дисциплине	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Этап освоения компетенции
личности, определять типологические индивидуальные характеристики личности и их поведенческие проявления Владение навыками построения систем операционного управления организации и его структурных подразделений на основе современных технологий управления, типологических индивидуальных характеристик личности и их поведенческих проявлений		технологии управления, распознавать психические состояния личности, определять типологические индивидуальные характеристики личности и их поведенческие проявления Студент демонстрирует владение навыками построения систем операционного управления организации и его структурных подразделений на основе современных технологий управления, типологических индивидуальных характеристик личности и их поведенческих проявлений	эффективности и возможных социально-экономических последствий
Знание основ психологической и психофизиологической совместимости людей в коллективе, способов психологически грамотного воздействия на людей Умение использовать полученные знания в процессе разработки и обоснования стратегии и политики управления организацией, проектной и процессной деятельностью организации Владение навыками руководства проектной и процессной деятельностью организации на основе способов психологически грамотного воздействия на людей	Разработка кейса Тестирование Индивидуальный проект	Студент показывает знание основ психологической и психофизиологической совместимости людей в коллективе, способов психологически грамотного воздействия на людей Студент демонстрирует умение использовать полученные знания в процессе разработки и обоснования стратегии и политики управления организацией, проектной и процессной деятельностью организации Студент демонстрирует владение навыками руководства проектной и процессной деятельностью организации на основе способов психологически грамотного воздействия на людей	Закрепление способности использования современных практик управления, лидерских и коммуникативных навыков при управлении проектной и процессной деятельностью организаций
Знание основных законов группового поведения, психологических основ управленческого взаимодействия, психологии субъекта управленческой деятельности	Разработка кейса Тестирование Индивидуальный проект	Студент демонстрирует знание основных законов группового поведения, психологических основ управленческого взаимодействия, психологии субъекта	Формирование способности определять приоритеты, цели и задачи участия в профессиональных и отраслевых

Результат обучения по дисциплине	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Этап освоения компетенции
Умение использовать полученные знания в процессе представления интересов организации в профессиональных и отраслевых ассоциациях и союзах, комитетах при органах государственного управления Владение навыками применения полученных знаний и умений в процессе представления интересов организации в профессиональных и отраслевых ассоциациях и союзах, комитетах при органах государственного управления		управленческой деятельности Студент демонстрирует умение использовать полученные знания в процессе представления интересов организации в профессиональных и отраслевых ассоциациях и союзах, комитетах при органах государственного управления Студент владеет навыками применения полученных знаний и умений в процессе представления интересов организации в профессиональных и отраслевых ассоциациях и союзах, комитетах при органах государственного управления	ассоциациях и союзах, комитетах при органах государственного управления, а также представляет интерес организации в этих органах

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

Средство оценивания – индивидуального (группового) задания «Разработка кейса»
Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при разработке кейсов

Предел длительности контроля	30 мин.
Критерии оценки	Разработанный кейс включает в себя характеристику объекта исследования, описание проблемной ситуации, изложение необходимой информации для решения проблемы, систематизацию и изложение данной проблемы так, чтобы другие студенты были подведены к возможному решению данной проблемы, подготовлены ключевые вопросы к исследуемой проблеме, подготовлены доклад и презентация. Приложен свой вариант решения разработанного кейса. Представлена презентация 15-18 слайдов.
Показатели оценки	макс 10 баллов
«5», если (9 – 10) баллов	полный, обоснованный вариант кейса с применением необходимых источников, данных, соблюдением всех критериев оценки, обоснованный вариант решения разработанного кейса. Презентация 15-18 слайдов.
«4», если (7 – 8) баллов	Недостаточная информация для решения разработанного кейса, презентация менее 15 слайдов.
«3», если (5 – 6) баллов	Проблемная ситуация малоинформативна, ключевые вопросы не в полной мере соответствуют изложенной проблеме, не были сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 17</i>

	решений. Отсутствует презентация.
--	-----------------------------------

Средство оценивания – тестирование

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

Критерии оценки	оценка
выполнено верно заданий	«5», если (90 – 100)% правильных ответов
	«4», если (70 – 89)% правильных ответов
	«3», если (50 – 69)% правильных ответов
	«2», если менее 50% правильных ответов

Средство оценивания – итоговый проект

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при разработке проекта

оценка	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	Содержание проекта соответствует рекомендациям, подробно описано, в проекте прописаны все необходимые элементы, обоснованы цель, задачи, объект, предмет проекта, практическая направленность, отражены этапы и элементы разработки проекта, сроки реализации, эффективность проекта.	– Обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала, знание основной и дополнительной литературы; – последовательно и четко обосновывает актуальность проекта; – уверенно ориентируется в проблемных ситуациях; – демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала; – подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой
«4»	Содержание проекта соответствует рекомендациям, подробно описано, обоснованы цель, задачи, объект, предмет проекта, практическая направленность, сроки реализации, эффективность проекта. Однако в проекте прописаны не все необходимые элементы, отражены не все этапы .	– обучающийся показывает полное знание программного материала; – в разработке проекта допускает некоторые неточности; – правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций; - демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой
«3»	Содержание проекта соответствует рекомендациям, подробно описано, обоснованы	– обучающийся показывает знание основного материала в объеме, необходимом для предстоящей

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

оценка	Критерии оценивания	Показатели оценивания
	цель, задачи, объект, предмет проекта, практическая направленность, сроки реализации, эффективность проекта. Однако в проекте прописаны не все необходимые элементы, отражены не все этапы и элементы разработки проекта	профессиональной деятельности; – при разработке проекта не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности его разработки; – не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций; подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне
«2»	Содержание проекта не соответствует рекомендациям, отсутствует практическая направленность, не рассчитана эффективность проекта. В проекте не прописаны все необходимые элементы, отражены не все этапы и элементы разработки проекта	– обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине; – не способен аргументировано и последовательно обосновывать содержание и этапы разработки проекта, допускает грубые ошибки в разработке проекта – не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой

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 промежуточной аттестации и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при их выполнении

Средство оценивания – устный опрос

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при устном ответе

Оценка	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	– полно раскрыто содержание материала; – материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; – продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала; – точно используется терминология; – показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными	– Обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала, – знание основной и дополнительной литературы; – последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы; – уверенно ориентируется в проблемных

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 19
--	---	--------------------------------

Оценка	Критерии оценивания	Показатели оценивания
	примерами, применять их в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков; – ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов; – продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач; – продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы; – допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию	ситуациях; – демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала; – подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой
«4»	– вопросы излагаются систематизировано и последовательно; – продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер; – продемонстрировано усвоение основной литературы. – ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков: – а) в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; – б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя; – в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя	– обучающийся показывает полное знание программного материала, основной и дополнительной литературы; – дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности; – правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций; – демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой
«3»	– неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; – усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам; – имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; – при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение основной литературы	– обучающийся показывает знание основного материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности; – при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения; – не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций; – подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне
«2»	– не раскрыто основное содержание учебного материала; – обнаружено незнание или непонимание	– обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине;

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС <i>Лист 20</i>
--	--	---

Оценка	Критерии оценивания	Показатели оценивания
	большой 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.	– 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

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
1	1	Разработка кейсов	Разработка кейса включает в себя: ознакомление с ситуацией; определение проблемы; сбор необходимой информации для решения проблемы; систематизацию и изложение данной проблемы так, чтобы подвести других обучающихся к возможному решению данной проблемы; подготовка ключевых вопросов по исследуемой проблеме; подготовка доклада и презентации. Срок сдачи – до 18.00 пятницы 4 недели семестра.
1	1,2	Тестирование	Тестирование должно опираться на знания теоретического материала и практических навыков. Время выполнения – 20 мин
2	2	Итоговый индивидуальный проект	Проект должен раскрывать выбранную тему и соответствовать требованиям к оформлению письменных работ, иметь титульный лист, содержание, список литературы, сноски и т.д. Максимальный объем пояснительной записки 25 стр. А4, 14 TNR, 1 интервал. В проекте должны быть отражены все фазы проекта, описаны

Номер недели семестра	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
			поэтапно все области знаний управления проектом, задействованные в рамках разрабатываемого проекта, а также последовательно описаны все группы процессов. К проекту необходимо приложить планы, необходимые для решения поставленной цели проекта. Срок сдачи – до 18.00 пятницы 9 недели семестра.

Текущий контроль № 1
Тестовые задания

1. Что такое психология управления?

- a) Наука о поведении людей в организации
- b) Наука о финансовых потоках
- c) Наука о производственных процессах

2. Какой из следующих факторов не относится к мотивации сотрудников?

- a) Финансовые стимулы
- b) Условия труда
- c) Уровень образования

3. Какой стиль управления предполагает высокую степень контроля и низкую степень участия сотрудников?

- a) Демократический
- b) Авторитарный
- c) Либеральный

4. Что такое эмоциональный интеллект?

- a) Способность управлять финансами
- b) Способность понимать и управлять своими и чужими эмоциями
- c) Способность решать математические задачи

5. Какой из следующих методов используется для оценки эффективности команды?

- a) SWOT-анализ
- b) Опросы и анкетирование
- c) Финансовый анализ

6. Что такое командообразование?

- a) Процесс создания финансового отчета
- b) Процесс формирования эффективной команды
- c) Процесс разработки нового продукта

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС <i>Лист 22</i>
---	---	---------------------------------------

7. Какой из следующих факторов влияет на организационную культуру?

- a) Стратегия компании
- b) Уровень продаж
- c) Количество сотрудников

8. Какой стиль управления наиболее эффективен в кризисных ситуациях?

- a) Либеральный
- b) Авторитарный
- c) Демократический

9. Что такое делегирование?

- a) Процесс передачи полномочий и ответственности
- b) Процесс увольнения сотрудников
- c) Процесс повышения квалификации

10. Какой из следующих факторов является основным в теории потребностей Маслоу?

- a) Потребность в самореализации
- b) Потребность в деньгах
- c) Потребность в отдыхе

11. Что такое конфликт в организации?

- a) Согласие между сотрудниками
- b) Противоречие интересов или мнений
- c) Процесс обучения

12. Какой из следующих методов управления конфликтами наиболее эффективен?

- a) Игнорирование
- b) Прямое обсуждение
- c) Увольнение конфликтующих сторон

13. Что такое лидерство?

- a) Способность управлять финансами
- b) Способность вдохновлять и направлять людей
- c) Способность контролировать производственные процессы

14. Какие из следующих факторов влияют на мотивацию сотрудников?

- a) Условия труда
- b) Личное время
- c) Размер компании

15. Что такое обратная связь в управлении?

- a) Процесс увольнения сотрудников
- b) Информация о результатах работы
- c) Процесс повышения зарплаты

16. Какой из следующих стилей управления способствует инновациям?

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 23
--	---	--------------------------------

- a) Авторитарный
- b) Демократический
- c) Либеральный

17. Что такое организационная структура?

- a) Способ управления финансами
- b) Система взаимосвязей и ролей в организации
- c) Процесс разработки новых продуктов

18. Какой из следующих методов мотивации является нематериальным?

- a) Премии
- b) Повышение зарплаты
- c) Признание заслуг

19. Что такое стресс на рабочем месте?

- a) Положительное состояние
- b) Негативное состояние, вызванное давлением
- c) Процесс повышения квалификации

20. Какой из следующих факторов способствует созданию эффективной команды?

- a) Низкий уровень доверия
- b) Четкие цели и задачи
- c) Конфликты между участниками

21. Что такое управление изменениями?

- a) Процесс увольнения сотрудников
- b) Процесс адаптации организации к новым условиям
- c) Процесс повышения квалификации

22. Какой из следующих методов используется для оценки удовлетворенности сотрудников?

- a) SWOT-анализ
- b) Опросы и анкетирование
- c) Финансовый анализ

23. Что такое корпоративная культура?

- a) Набор правил и норм поведения в организации
- b) Процесс разработки новых продуктов
- c) Способ управления финансами

Текущий контроль № 2
Задание «Разработка кейса».

Виды ситуаций:

Иллюстративные ситуации (блиц-ситуации). Ориентированы на формирование профессионального языка и умения идентифицировать проблему в кейс-технологии, общий объём не больше одной страницы.

Нормативные ситуации (чаще всего с элементами задачи). Имеют определённые расчётные и нормативные параметры, позволяющие провести анализ и найти

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС <i>Лист 24</i>
--	---	---------------------------------------

однозначный ответ. Эти ситуации главным образом предназначены для контроля знаний по пройденному теоретическому материалу. Данный тип задач может иметь несколько уровней сложности в зависимости от исходной степени структурирования представленного в ситуации материала. Например, наличие избыточной информации, отсутствие четкой формулировки проблемы и поставленной задачи, неочевидность алгоритма, необходимого для решения имеющейся проблемы в ситуации, и т.д.

Функциональные ситуации. Характерны наличием проблем, лежащих в четко очерченной функционально-предметной области, что требует от слушателя знания теоретических разделов соответствующей дисциплины. Наряду с числовыми данными, как правило, имеется противоречивая информация, усиливающая фактор неопределенности в выборе решения. В таких ситуациях обычно заранее известно правильное решение, но оно не исключает наличия альтернативных, не менее привлекательных. Особое внимание здесь уделяется аргументации и степени доказательности выбранного решения. Тем самым функциональные ситуации ориентированы на развитие инноваций через предметное знание.

Стратегические ситуации. Не имеют, да и не могут иметь однозначного решения из-за невозможности определить влияние нестабильных факторов, которые всегда присутствуют в реальных системах. Это класс наиболее сложных ситуаций, так как множество противоречивых критериев выбора не позволяет окончательно оценить эффективность выдвигаемого решения. Привлекательность же таких ситуаций состоит в том, что они ориентированы на формирование инноваций через концептуальное знание и тем самым работают на формирование ключевой компетенции.

Любой вид проблемной ситуации может быть построен разными способами в зависимости от способа оформления текста, содержащего проблему, скрытые вопросы.

1-й способ заключается в представлении ситуации в виде новой и сложной информации для обучающихся. Данный способ предполагает в процессе работы обучающихся над кейсом с целью заострения внимания к новым объектам или их свойствам искать ответ на вопросы: «Что это значит?», «О чем говорит (свидетельствует) данная информация (факты) и т.д.?».

2-й способ создания проблемной ситуации – рассмотрение противоречивой информации, разные взгляды на один и тот же вопрос. Для того, чтобы выявить проблему, необходимо обнаружить противоречивый характер связи между явлениями и установить природу противоречия или понять, что данное противоречие лишь кажущееся.

3-й способ состоит в создании проблемной ситуации через неполное представление содержания, причем сложность данной ситуации будет различна в зависимости от того, есть ли указание на то, что данное содержание полно или обучающийся должен сам понять это и заняться поиском материала. Осознавая проблемную ситуацию, обучаемый должен выделить или самостоятельно найти его части и синтезировать их в единое целое. Примечание: речь может идти не о полноте всего объекта или системы в целом, а лишь о неполноте одной из характеристик, функций или одного из условий и т.п.

4-й способ заключается в построении своеобразных загадочных ситуаций, когда определенная информация отсутствует, не указаны субъекты или объекты данной ситуации, но даны их характеристики, условия, функции и т.п. Понимание данной проблемной ситуации заключается в обнаружении того, что предмет мысли не выражен в ответе на вопрос: «О чем здесь говорится, каковы характеристики данного объекта, каковы условия протекания данного процесса и т.п.?».

Основные этапы создания кейсов:

1. Формирование дидактических целей кейса.
2. Определение проблемной ситуации.

3. Построение программной карты кейса, состоящей из основных тезисов, которые необходимо воплотить в тексте.
4. Поиск институциональной системы (фирма, организация, ведомство и т.д.), которое имеет непосредственное отношение к тезисам программной карты.
5. Сбор информации в институциональной системе относительно тезисов программной карты кейса.
6. Построение или выбор модели ситуации, которая отражает деятельность института; проверка ее соответствия реальности.
7. Выбор жанра кейса.
8. Написание текста кейса.
9. Диагностика правильности и эффективности кейса; проведение методического учебного эксперимента, построенного по той или иной схеме, для выяснения эффективности данного кейса.
10. Подготовка окончательного варианта кейса.

Текущий контроль № 3

Тестовые задания

Задание 1. Прочитайте текст и установите соответствие.

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы

1. рабочая группа	А) группа лиц, объединенных общими интересами или работой
2 .коллектив	Б) автономная, самоуправляемая группа профессионалов, способная оперативно, эффективно решать поставленные перед ней задачи. характерен эффект позитивной синергии, в котором индивидуальные усилия превращаются в результат, превосходящий сумму вкладов каждого участника.
3. команда	В) взаимодействует между собой для обмена информацией, предполагает оказание помощи друг другу в выполнении обязанностей в зоне формальной ответственности. Производительность такой группы – сумма усилий участников.

Запишите выбранные буквы под соответствующие цифры

Ответ:

1	2	3

Задание 2. Прочитайте текст и установите соответствие.

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы. Соотнесите стадии развития команды и уровень развития и функционирования группы

1.Формирование	А) потенциальная и реальная команда
2.Столкновение	Б) высокопроизводительная команда

3.Нормализация	В) рабочая группа
4.Функционирование	Г) переформирование
5.Завершение	Д) псевдокоманда

Запишите выбранные буквы под соответствующие цифры

Ответ:

1	2	3	4	5

Задание 3. Прочитайте текст и установите соответствие.

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы. Соотнесите стадии развития команды и основные задачи лидера на каждой стадии

1.Формирование	А) роль наблюдателя. Он тщательно следит за обстановкой в коллективе, оценивает качество работы, даёт обратную связь
2.Столкновение	Б) активно участвовать в разработке новых правил поведения и помочь команде сформировать удобный механизм взаимодействия
3.Нормализация	В) создать комфортную обстановку; обозначить конечную цель; описать порядок работы; сформулировать критерии оценки качества выполнения поставленных задач;
4.Функционирование	Г) поблагодарить участников команды за работу, а также минимизировать болезненность расставания. Лидер может мотивировать участников не терять контакты друг с другом
5.Завершение	Д) наладить конструктивный обмен мнениями; сглаживать конфликты; искать точки соприкосновения.

Запишите выбранные буквы под соответствующие цифры

Ответ:

1	2	3	4	5

Задание 4. Прочитайте текст и установите соответствие.

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы.

Соотнесите стиль переговоров и характер отношений между участниками

1) Мягкий стиль	а) Участники – соперники
2) Жесткий стиль	б) Участники – решающие проблемы

	вместе
3) Принципиальный метод	в) Участники - друзья

Запишите выбранные буквы под соответствующие цифры

Ответ:

1	2	3

Задание 5. Прочитайте текст и установите соответствие.

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы.

Соотнесите основные характеристики метода принципиальных переговоров

1) люди	а) Концентрируйтесь на интересах, а не позициях
2) интересы	б) Настаивайте на использовании объективных критериев
3) варианты	в) отделить людей от проблемы
4) критерии	г) Изобретайте взаимовыгодные варианты

Запишите выбранные буквы под соответствующие цифры

Ответ:

1	2	3	4

Задание 6. Прочитайте текст и установите соответствие.

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы.

Соотнесите структурные ряды разработки и описания имиджа руководителя

1) Концептуальный образ	а) Формы самопрезентации при общении: речь, невербальные паралингвистические, экстралингвистические, проксемические, визуальный контакт.
2) Визуальный образ	б) Моральные ценности (патриотизм, справедливость, семейные ценности, идеалы), стиль общения – внутри компании и вне ее. Стандарты общения с клиентами, коллегами, руководством, партнерами).
3) Поведенческий образ	в) Стиль одежды, форма одежды, внешность, дизайн кабинета, офиса.
4) Коммуникативный образ	г) Личная миссия (предназначение, высшая цель профессии, чем может быть полезен), ценности профессиональные, этические и эстетические.

Запишите выбранные буквы под соответствующие цифры

Ответ:

1	2	3	4

--	--	--	--

Задание 7. Прочитайте текст и установите соответствие.

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы. Соотнесите виды влияния

1) Внушение	а) Скрытое побуждение адресата
2) Манипуляция	б) Высказывание и обсуждение доводов
3) Аргументация	в) сознательное неаргументированное воздействие

Запишите выбранные буквы под соответствующие цифры

Ответ:

1	2	3

Задание 8. Прочитайте текст и установите соответствие.

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы. Соотнесите виды влияния

1) Самопродвижение	а) Обращение к адресату с призывом удовлетворить потребности или желания инициатора воздействия
2) Игнорирование	б) Объявление своих целей и предъявление доказательств своей компетентности
3) Просьба	в) Умышленное невнимание, рассеянность

Запишите выбранные буквы под соответствующие цифры

Ответ:

1	2	3

Задание 9. Прочитайте текст и установите соответствие.

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы. Соотнесите командные роли

1. Координатор	А) Высокий интеллектуальный уровень. Новатор
2. Исполнитель	Б) Лидер. Транслирует цели. Руководит дискуссией
3. Генератор идей	В) Устанавливает контакты с окружением. Переговорщик
4. Исследователь ресурсов	Г) Претворяет идеи в практические действия

Запишите выбранные буквы под соответствующие цифры

Ответ:

1	2	3	4

Задание 10. Прочитайте текст и установите соответствие.

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы. Соотнесите сложность задания и уровень стресса, способствующий эффективности деятельности

1 Высокий стресс	А Задачи средней сложности
------------------	----------------------------

2 Средний стресс	Б Задачи высокой сложности
3 Низкий стресс	В Задачи низкой сложности

Запишите выбранные буквы под соответствующие цифры
Ответ:

1	2	3

Задание 11. Прочитайте текст и установите соответствие.

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы. Соотнесите виды организационного стресса

1 Информационный стресс	А Реальные проблемы общения. Повышенная раздражительность, неумение защититься от агрессии, манипуляции, говорить «нет»
2 Эмоциональный стресс	Б . Слишком много информации, мало информации, часто меняется. Ограничение времени.
3 Коммуникативный стресс	В. Возникает при реальной или предполагаемой опасности, переживании ответственности, гнева, вины, унижения

Запишите выбранные буквы под соответствующие цифры
Ответ:

1	2	3

Задание 12. Прочитайте текст и установите соответствие.

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы. Соотнесите феномены группового влияния

1 Групповая фасилитация	А)Тенденция прилагать меньше усилий при объединении деятельности для достижения общей цели
2 Групповая лень	Б)Утрата самоосознания своей индивидуальности в групповой ситуации, обеспечивающей анонимность
3 Деиндивидуализация	В)Группа тратит силы не на анализ, а на поддержание сплоченности
4 Конформизм	Г)Усиление средних тенденций. Улучшение результата деятельности
5 Огрупление мышления	Д)Изменение установок и поведения под влиянием группы: искренне или уступая

Запишите выбранные буквы под соответствующие цифры
Ответ:

1	2	3	4	5

Задание 13. Прочитайте текст и установите соответствие.

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы. Соотнесите этапы подготовки переговоров и решаемые на этом этапе задачи

1. Подготовка к переговорам	А) Даются субъективные оценки переговоров и их результата. Обсуждается степень решения проблемы. Обеими сторонами выполняются взятые на себя обязательства
2. Ведение переговоров	Б) Решаются организационные вопросы. Обсуждается возможное содержание переговоров. Вырабатываются ключевые элементы позиции.
3. Анализ результатов переговоров	В) Уточняются интересы, концепции и позиции. Обосновываются собственные взгляды и предложения. Позиции согласовываются, вырабатываются договоренности.

Запишите выбранные буквы под соответствующие цифры

Ответ:

1	2	3

Задание 14. Прочитайте текст и установите последовательность

Расположите в правильной последовательности этапы становления команды

1. Функционирование
2. Формирование
3. Завершение. Роспуск
4. Столкновение
5. Нормализация

Ответ:

Задание 15. Прочитайте текст и установите последовательность

Расположите в правильной последовательности динамики конфликта

1. Инцидент
2. Возникновение и осознание объективной проблемной ситуации
3. Эскалация
4. Нормализация
4. Попытки решить проблему, предконфликтная ситуация
5. Сбалансированное противодействие
6. Завершение конфликта

Ответ:

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 31
--	---	--------------------------------

Задание 16. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте. Количество правильных ответов – 1.

Какой групповой роли соответствуют следующие функции: Приводит команду в действие, побуждает к движению вперед, не позволяет расслабиться.

1. Координатор
2. Мотиватор
3. Исполнитель
4. Генератор идей

Ответ:

Обоснование ответа:

Задание 17. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте. Количество правильных ответов – 1.

«Малый разговор» в деловой коммуникации ведется в рамках:

- А деловых интересов партнеров
- Б личностных, неделовых интересов партнеров
- В профессиональных интересов партнеров
- Г в строгом соответствии теме встречи

Ответ:

Обоснование ответа:

Задание 18. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте. Количество правильных ответов – 1.

Что такое командная роль?

1. Личные особенности человека
2. Особенности поведения члена группы при совместной работе.
3. Соответствие должностным обязанностям;
4. Профессиональные навыки

Ответ:

Обоснование ответа:

Задание 19. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте. Количество правильных ответов – 1.

В основе какой переговорной стратегии лежит высокая степень направленности на свои интересы и низкая степень направленности на интересы другой стороны:

1. соперничество;
2. компромисс;
3. сотрудничество;
4. односторонняя уступка;
5. избегание

Ответ:

Обоснование ответа:

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 32
--	---	--------------------------------

Задание 20. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте. Количество правильных ответов – 1.

В основе какой переговорной стратегии лежит низкая степень направленности на свои интересы и высокая степень направленности на интересы другой стороны:

1. соперничество;
2. компромисс;
3. сотрудничество;
4. односторонняя уступка;
5. избегание

Ответ:

Обоснование ответа:

Задание 21. Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов.

Что относится к элементам персонального бренда лидера?

1. Статус
2. Отличительность
3. Возраст
4. Последовательность
5. Значимость

Ответ:

Обоснование ответа:

Задание 22. Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов

Отделите главные мотиваторы деятельности от регуляторов мотивации

1. Рабочая среда
2. Чувство причастности
3. Безопасность
4. Интерес и вызов
5. Личностный рост
6. Вознаграждение

Ответ:

Обоснование ответа

Задание 23. Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки

Охарактеризуйте психологические тактики специалиста, способствующие сотрудничеству.

Ответ;

Обоснование ответа:

Задание 24. Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 33
--	---	--------------------------------

Группа студентов объединилась для разработки проекта. Предложите ваши рекомендации для организации общей работы и получения эффективного результата

Ответ:

Обоснование ответа:

Задание 25. Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки

В начале общения со сложным конфликтным клиентом специалист испытывает сложную гамму чувств: неуверенность, смущение, раздражение. Возникает желание совершить ответный удар, уступить, разорвать отношения. Дайте рекомендации, как справиться с чувствами, как себя вести, чтобы избежать опасные последствия реакций.

Ответ:

Обоснование ответа:

Задание 26. Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки

Опишите специфические черты группы, которую можно назвать эффективной командой.

Ответ:

Обоснование ответа:

Задание 27. Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки

Что делать лидеру, если он замечает снижение своего авторитета, снижение уровня инициативности и ответственности в команде, вовлекается в «личностные трения» с отдельными членами команды.

Ответ:

Обоснование ответа:

Задание 28. Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки

Один или несколько членов команды приняли самостоятельное решение об уходе. Предложите конструктивный сценарий обновления состава команды

Ответ:

Обоснование ответа:

Задание 29. Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки

Отдельные члены команды под воздействием семейно-бытовых или общесоциальных факторов временно могут «выпасть из обоймы». Предложите сценарий продолжения конструктивной работы команды

Ответ:

Обоснование ответа:

Задание 30. Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки

В команде появился альтернативный неформальный лидер. Оторванность от команды проявляется в неравноценном отношении к людям, опережающем профессиональном росте активных участников. Предложите действия лидера во благо команды

Ответ:

Обоснование ответа:

Задание 31. Прочитайте текст и установите соответствие.

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы. Приведите в соответствие типологию культур по Р. Льюису

1.Моноактивные культуры	А) Это (слушающие) культуры. Они практически никогда не прерывают говорящего, а выслушав, не торопятся с ответом. К собеседнику относятся вежливо и с уважением. Ее типичные представители — вьетнамцы, японцы, китайцы, корейцы.
2.Полиактивные культуры	Б) Это (рациональные) культуры. В общении люди, представляющие эти культуры, стремятся к конструктивному прагматичному диалогу. Они активно занимаются планированием жизни. Каждому делу уделяется определенный отрезок времени). В эту группу входят немцы, англичане, американцы, австралийцы, норвежцы.
3.Реактивные культуры	В) Представители данной культуры предпочитают больше говорить, чем слушать, при этом они очень эмоциональны и нетерпеливы. Они спонтанно активны, делают несколько дел сразу и необязательно те дела, которые запланированы, а те, что кажутся им более важными. Это испанцы, греки, итальянцы, латиноамериканцы, арабы.

Запишите выбранные буквы под соответствующие цифры

Ответ:

1	2	3

Задание 32. Прочитайте текст и установите соответствие.

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы. Приведите в соответствие типологию культур по Г. Хофстеде

Индивидуализм	-	наделённые относительно меньшей властью члены общества или организации ожидают и допускают неравномерность распределения власти
коллективизм		
Мужественность	-	расчётливость, упорство в достижении целей, стойкость, Другой полюс — приверженность традициям, выполнение социальных обязательств.
женственность		
Долгосрочная ориентация		стремление к установлению чётких правил поведения,

	доверие традициям и устоям, склонность к внутригрупповому согласию, нетерпимость по отношению к людям с иной жизненной позицией, образом мышления. Другой полюс - проявление личной инициативы, приемлемость риска, спокойное принятие разногласий, иных точек зрения.
Индекс дистанция власти	Нацеленность на достижение результата любой ценой, соперничество, уверенность в себе, целеустремленность, приверженность материальным ценностям; Другой полюс - почитание взаимоотношений, культурных ценностей, забота о качестве жизни
Избегание неопределенности	тяготение к личностным целям, осознание себя как «я», защита частных интересов; другой полюс - групповые цели, осознание себя как «мы», поддержание отношений, норм.

Запишите выбранные буквы под соответствующие цифры

Ответ:

1	2	3	4	5

Задание 33. Прочитайте текст и установите соответствие.

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы. Приведите в соответствие формы аккультурации

1.Ассимиляция	А) отрицание чужой культуры при сохранении идентификации со своей культурой
2.Сепарация	Б) идентификацию как со старой, так и с новой культурой
3.Маргинализация	В) человек полностью принимает ценности и нормы иной культуры, отказываясь при этом от своих норм и ценностей.
4.Интеграция	Г) потерю идентичности с собственной культурой, отсутствие идентификации с культурой большинства

Запишите выбранные буквы под соответствующие цифры

Ответ:

1	2	3	4

Задание 34. Прочитайте текст и установите соответствие.

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы. Самой тонкой формой языка тела является

взгляд. Приведите в соответствие интенсивность взгляда и национальные деловые культуры

1.Интенсивный зрительный контакт	А) Почти вся Азия
2.Пристальный	Б) Корея и Таиланд, большинство африканских стран
3.Умеренный	В) Арабский мир, регион Средиземноморья, Южная Европа, Латинская Америка
4.Непрямой зрительный контакт	Г) Северная Европа, Северная Америка

Запишите выбранные буквы под соответствующие цифры

Ответ:

1	2	3	4

Задание 35. Прочитайте текст и установите соответствие.

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы.

1.Клановая культура	А) Внимание данной культуры, в основном, фокусируется на операциях с внешними клиентами, включая поставщиков, потребителей и т. д. Главными ее установками являются прибыльность, сила на рыночных нишах и сила на рынке
2.Культура адхократии	Б) напоминает организацию семейного типа и считается наиболее благоприятной культурой. Отличается очень дружелюбной рабочей средой, в которой у людей много общего. Данную культуру отличает сплоченность, соучастие, ощущение организации как «мы»
3.Рыночная культура	В) Эта культура основана на многоуровневой структуре организации деятельности и контроле над ней. Лидеры здесь выступают в роли координаторов. Рабочая среда является формальной, с жесткими институциональными процедурами для руководства.
4.Иерархическая культура	Г) бригада или комитет организации распускается сразу после выполнения поставленной задачи. Главной целью является ускорять адаптивность, обеспечивать гибкость и творческий подход к делу.

Запишите выбранные буквы под соответствующие цифры

Ответ:

1	2	3	4

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 37
--	---	--------------------------------

Задание 36. Прочитайте текст и установите последовательность

Расположите в правильной последовательности стадии культурного шока:

1. Собственно культурный шок
2. Адаптация
3. Медовый месяц
4. Примирение

Ответ:

Задание 37. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте. Количество правильных ответов – 1

В Китае установление взаимопонимания является важной частью всего переговорного процесса. Что для этого нужно?

1. познакомиться со своими коллегами до начала переговоров;
2. знакомиться с коллегами не обязательно;
3. познакомиться с коллегами после переговоров;
4. знакомиться по ходу переговоров.

Ответ:

Обоснование ответа:

Задание 38. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте. Количество правильных ответов – 1

Чтобы поддержать гармонию и не допустить утраты уважения, перед переговорами японцы традиционно проводят ритуал под названием «мейши», это:

1. обмен крепкими рукопожатиями;
2. обмен визитными карточками;
- 3- поклон в знак уважения;
4. краткое, общее знакомство со всеми партнерами.

Ответ:

Обоснование ответа:

Задание 39. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте. Количество правильных ответов – 1

Какие характеристики свойственны компании с высокой дистанцией власти?

- 1) боязнь спорить с начальством;
- 2) активное делегирование полномочий;
- 3) «синие» и «белые» воротнички имеют равный статус; г
- 4) тенденция к централизации, руководитель принимает решения единолично.

Ответ:

Обоснование ответа:

Задание 40. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте. Количество правильных ответов – 1

В международном бизнесе продавец должен приспосабливаться к покупателю. Верно ли утверждение?

- 1.- зависит от ситуации;

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 38
--	---	--------------------------------

- 2.- неверно;
 3. - верно;
 4. - зависит от степени желаяния достичь положительного результата сделки.

Ответ:

Обоснование ответа:

Задание 41. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте. Количество правильных ответов – 1

В международном бизнесе гость должен подстраиваться под местные условия и традиции. Верно ли утверждение.

- 1.- зависит от ситуации;
 2.- неверно;
 3. - верно;
 4. - зависит от степени желаяния достичь положительного результата сделки.

Ответ:

Обоснование ответа:

Задание 42. Прочитайте текст задания, выберите правильные ответы и запишите их соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

Выделите поведенческие нормы, характеризующие немецкую деловую культуру

1. Четкость и порядок
2. Коллективизм
3. Бережливость и рациональность
4. Законопослушность

Ответ:

Обоснование ответа:

Задание43. Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки

Опишите основные особенности национальной деловой культуры Китая, которые необходимо учитывать при проведении бизнес-переговоров

Ответ:

Обоснование ответа:

Задание44. Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки

Опишите основные особенности национальной деловой культуры Франции, которые необходимо учитывать при проведении бизнес-переговоров

Ответ:

Обоснование ответа:

Задание45. Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 39
--	---	--------------------------------

Как преодолеть барьер молодости с покупателем из иерархической культуры?

Ответ:

Обоснование ответа

Задание 46. Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки

Опишите основные особенности национальной деловой культуры Германии, которые необходимо учитывать при проведении бизнес-переговоров

Ответ:

Обоснование ответа:

Текущий контроль № 4

Индивидуальный / групповой проект

Индивидуальный / групповой проект выполняется по общей тематике. В содержании проекта должны быть аргументированно представлены:

- раскрывает поставленные вопросы;
- использованы современные научные методы исследований, актуальная информация, современные информационные технологии;
- отвечает следующим критериям:
- аргументированность выводов (способность к анализу и сравнениям, способность достижения заданного уровня качества);
- обоснованность и разноплановость предложенных подходов и определений (восприятие установок и объяснений преподавателя, владение материалом, умение пользоваться учебной, учебно-методической и научной литературой, подготовленность к занятию);
- форма представления материала (владение культурой и навыками презентации);

Тематика индивидуальных / групповых проектов:

1. Влияние эмоционального интеллекта на эффективность командной работы: Исследование роли эмоционального интеллекта в управлении командами и его влияние на производительность.
2. Стратегии мотивации сотрудников в различных организациях: Сравнительный анализ методов мотивации в малом, среднем и крупном бизнесе.
3. Конфликты в организации: причины и способы разрешения: Изучение типов конфликтов и эффективных методов их разрешения.
4. Лидерство и его влияние на организационную культуру: Анализ различных стилей лидерства и их влияние на культуру компании.
5. Психология изменений: как управлять сопротивлением изменениям: Исследование причин сопротивления изменениям и методов их преодоления.
6. Командообразование: лучшие практики и методы: Обзор эффективных методов формирования команд и их влияние на производительность.
7. Роль обратной связи в управлении: Как конструктивная обратная связь влияет на развитие сотрудников и организацию в целом.
8. Стресс на рабочем месте: причины и способы управления: Исследование факторов, вызывающих стресс, и методов его снижения.
9. Корпоративная культура и ее влияние на производительность: Анализ того, как корпоративная культура влияет на мотивацию и производительность сотрудников.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 40
--	---	--------------------------------

10. Делегирование полномочий: преимущества и недостатки: Изучение процесса делегирования и его влияния на эффективность управления.
11. Психология принятия решений в управлении: Как психологические факторы влияют на процесс принятия решений в организациях.
12. Инновации и управление: как создать инновационную культуру: Исследование методов, способствующих развитию инноваций в организациях.
13. Управление временем: психология продуктивности: Анализ методов управления временем и их влияние на эффективность работы.
14. Влияние организационной структуры на поведение сотрудников: Как различные организационные структуры влияют на взаимодействие и производительность.
15. Психология управления конфликтами: теории и практики: Обзор теорий управления конфликтами и их применение в реальных ситуациях.

Оценочные средства для промежуточной аттестации

Вопросы к дифференцированному зачету:

1. Место психологии управления в системе наук и ее роль в современном обществе. Предмет и задачи психологии управления и психологии управления в образовании.
2. Становление психологии управления.
3. Эволюция психологического подхода к управлению в XX веке от «человеческого материала» к «самоценной личности».
4. Организационная культура как интегративная характеристика организации.
5. Управленческие роли руководителя.
6. Социально-психологическая характеристика феноменов лидерства и руководства в организации.
7. Пути формирования коллектива, его психологические характеристики.
8. Понятие «психологический климат группы». Психологическая совместимость, сплоченность, распределение деловых ролей.
9. Основные функции управленческой деятельности.
10. Мотивация управленческой деятельности.
11. Стиль руководства.
12. Теории лидерства в психологии (теория черт, поведенческая и ситуационная) и их приложение к управленческой деятельности.
13. Разведение понятий лидер и руководитель.
14. Подходы к оценке персонала в структуре кадровых процессов.
15. Виды управленческих решений.
16. Методы индивидуального и группового принятия решений.
17. Этапы выработки управленческих решений.
18. Психологические факторы, влияющие на принятие управленческого решения.
19. Указать принципы создания команды, организации ее работы, делегирования полномочий членам команды и распределения поручений.
20. Трудовой коллектив как объект управления.
21. Принципы управления организацией.
22. Малая группа как объект управления.
23. Взаимодействие членов группы. Эффективность совместной групповой деятельности.
24. Феномены групповой жизнедеятельности. Психология взаимовлияния группы и личности. Влияние группы на личность.

25. Команда как высшая форма групповой деятельности. Взаимодействие в команде.
26. Причины, условия и процесс формирования команды.
27. Принципы организации и эффективность командной формы организации работ.
28. Психологические особенности межличностных отношений в команде.
29. Эффективность коммуникационных процессов в организации.
30. Процесс создания имиджа руководителя. Управление имиджем.
31. Имидж организации.
32. Причины конфликтов в организации
33. Технологии анализа и разрешения конфликтов
34. Посредничество в конфликте
35. Основные теории межкультурной коммуникации.
36. Кросскультурный шок
37. Проведение переговоров с представителями различных культур
38. Кросскультурная компетентность руководителя

ФОС для проверки сформированности компетенций

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

УК-3.2. Организует работу команды для достижения поставленной цели

Задание 1. Прочитайте текст и установите соответствие.

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы

1. рабочая группа	А) группа лиц, объединенных общими интересами или работой
2 .коллектив	Б) автономная, самоуправляемая группа профессионалов, способная оперативно, эффективно решать поставленные перед ней задачи. характерен эффект позитивной синергии, в котором индивидуальные усилия превращаются в результат, превосходящий сумму вкладов каждого участника.
3. команда	В) взаимодействует между собой для обмена информацией, предполагает оказание помощи друг другу в выполнении обязанностей в зоне формальной ответственности. Производительность такой группы – сумма усилий участников.

Запишите выбранные буквы под соответствующие цифры

Ответ:

1	2	3

Задание 2. Прочитайте текст и установите соответствие.

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы. Соотнесите стадии развития команды и уровень развития и функционирования группы

1.Формирование	А) потенциальная и реальная команда
2.Столкновение	Б) высокопроизводительная команда
3.Нормализация	В) рабочая группа
4.Функционирование	Г) реформирование
5.Завершение	Д) псевдокоманда

Запишите выбранные буквы под соответствующие цифры

Ответ:

1	2	3	4	5

Задание 3. Прочитайте текст и установите соответствие.

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы. Соотнесите стадии развития команды и основные задачи лидера на каждой стадии

1.Формирование	А) роль наблюдателя. Он тщательно следит за обстановкой в коллективе, оценивает качество работы, даёт обратную связь
2.Столкновение	Б) активно участвовать в разработке новых правил поведения и помочь команде сформировать удобный механизм взаимодействия
3.Нормализация	В) создать комфортную обстановку; обозначить конечную цель; описать порядок работы; сформулировать критерии оценки качества выполнения поставленных задач;
4.Функционирование	Г) поблагодарить участников команды за работу, а также минимизировать болезненность расставания. Лидер может мотивировать участников не терять контакты друг с другом
5.Завершение	Д) наладить конструктивный обмен мнениями; сглаживать конфликты; искать точки соприкосновения.

Запишите выбранные буквы под соответствующие цифры

Ответ:

1	2	3	4	5

Задание 4. Прочитайте текст и установите соответствие.

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы.

Соотнесите стиль переговоров и характер отношений между участниками

1) Мягкий стиль	а) Участники – соперники
2) Жесткий стиль	б) Участники – решающие проблемы вместе
3) Принципиальный метод	в) Участники - друзья

Запишите выбранные буквы под соответствующие цифры

Ответ:

1	2	3

Задание 5. Прочитайте текст и установите соответствие.

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы.

Соотнесите основные характеристики метода принципиальных переговоров

1) люди	а) Концентрируйтесь на интересах, а не позициях
2) интересы	б) Настаивайте на использовании объективных критериев
3) варианты	в) отделить людей от проблемы
4) критерии	г) Изобретайте взаимовыгодные варианты

Запишите выбранные буквы под соответствующие цифры

Ответ:

1	2	3	4

Задание 6. Прочитайте текст и установите соответствие.

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы.

Соотнесите структурные ряды разработки и описания имиджа руководителя

1) Концептуальный образ	а) Формы самопрезентации при общении: речь, невербальные паралингвистические, экстралингвистические, проксемические, визуальный контакт.
2) Визуальный образ	б) Моральные ценности (патриотизм, справедливость, семейные ценности, идеалы), стиль общения – внутри компании и вне ее. Стандарты общения с клиентами, коллегами, руководством, партнерами).
3) Поведенческий образ	в) Стиль одежды, форма одежды, внешность, дизайн кабинета, офиса.
4) Коммуникативный образ	г) Личная миссия (предназначение, высшая цель профессии, чем может быть полезен), ценности профессиональные, этические и эстетические.

Запишите выбранные буквы под соответствующие цифры

Ответ:

1	2	3	4

Задание 7. Прочитайте текст и установите соответствие.

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы. Соотнесите виды влияния

1) Внушение	а) Скрытое побуждение адресата
2) Манипуляция	б) Высказывание и обсуждение доводов
3) Аргументация	в) сознательное неаргументированное воздействие

Запишите выбранные буквы под соответствующие цифры

Ответ:

1	2	3

Задание 8. Прочитайте текст и установите соответствие.

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы. Соотнесите виды влияния

1) Самопродвижение	а) Обращение к адресату с призывом удовлетворить потребности или желания инициатора воздействия
2) Игнорирование	б) Объявление своих целей и предъявление доказательств своей компетентности
3) Просьба	в) Умышленное невнимание, рассеянность

Запишите выбранные буквы под соответствующие цифры

Ответ:

1	2	3

Задание 9. Прочитайте текст и установите соответствие.

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы. Соотнесите командные роли

1. Координатор	А) Высокий интеллектуальный уровень. Новатор
2. Исполнитель	Б) Лидер. Транслирует цели. Руководит дискуссией
3. Генератор идей	В) Устанавливает контакты с окружением. Переговорщик
4. Исследователь ресурсов	Г) Претворяет идеи в практические действия

Запишите выбранные буквы под соответствующие цифры

Ответ:

1	2	3	4

Задание 10. Прочитайте текст и установите соответствие.

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы. Соотнесите сложность задания и уровень стресса, способствующий эффективности деятельности

1 Высокий стресс	А Задачи средней сложности
2 Средний стресс	Б Задачи высокой сложности
3 Низкий стресс	В Задачи низкой сложности

Запишите выбранные буквы под соответствующие цифры

Ответ:

1	2	3

Задание 11. Прочитайте текст и установите соответствие.

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы. Соотнесите виды организационного стресса

1 Информационный стресс	А Реальные проблемы общения. Повышенная раздражительность, неумение защититься от агрессии, манипуляции, говорить «нет»
2 Эмоциональный стресс	Б Слишком много информации, мало информации, часто меняется. Ограничение времени.
3 Коммуникативный стресс	В. Возникает при реальной или предполагаемой опасности, переживании ответственности, гнева, вины, унижения

Запишите выбранные буквы под соответствующие цифры

Ответ:

1	2	3

Задание 12. Прочитайте текст и установите соответствие.

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы. Соотнесите феномены группового влияния

1 Групповая фасилитация	А) Тенденция прилагать меньше усилий при объединении деятельности для достижения общей цели
2 Групповая лень	Б) Утрата самоосознания своей индивидуальности в групповой ситуации, обеспечивающей анонимность
3 Деиндивидуализация	В) Группа тратит силы не на анализ, а на поддержание сплоченности
4 Конформизм	Г) Усиление средних тенденций. Улучшение результата деятельности
5 Огруппление мышления	Д) Изменение установок и поведения под влиянием группы: искренне или уступая

Запишите выбранные буквы под соответствующие цифры

Ответ:

1	2	3	4	5

Задание 13. Прочитайте текст и установите соответствие.

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы. Соотнесите этапы подготовки переговоров и решаемые на этом этапе задачи

1. Подготовка к переговорам	А) Даются субъективные оценки переговоров и их результата. Обсуждается степень решения проблемы. Обеими сторонами выполняются взятые на себя обязательства
2. Ведение переговоров	Б) Решаются организационные вопросы. Обсуждается возможное содержание переговоров. Вырабатываются ключевые элементы позиции.
3. Анализ результатов переговоров	В) Уточняются интересы, концепции и позиции. Обосновываются собственные взгляды и предложения. Позиции согласовываются, вырабатываются договоренности.

Запишите выбранные буквы под соответствующие цифры

Ответ:

1	2	3

Задание 14. Прочитайте текст и установите последовательность

Расположите в правильной последовательности этапы становления команды

6. Функционирование
7. Формирование
8. Завершение. Роспуск
9. Столкновение
10. Нормализация

Ответ:

Задание 15. Прочитайте текст и установите последовательность

Расположите в правильной последовательности динамики конфликта

1. Инцидент
2. Возникновение и осознание объективной проблемной ситуации
3. Эскалация
4. Нормализация
4. Попытки решить проблему, предконфликтная ситуация
5. Сбалансированное противодействие
6. Завершение конфликта

Ответ:

Задание 16. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте. Количество правильных ответов – 1.

Какой групповой роли соответствуют следующие функции: Приводит команду в действие, побуждает к движению вперед, не позволяет расслабиться.

5. Координатор
6. Мотиватор
7. Исполнитель
8. Генератор идей

Ответ:

Обоснование ответа:

Задание 17. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте. Количество правильных ответов – 1.

«Малый разговор» в деловой коммуникации ведется в рамках:

- А деловых интересов партнеров
- Б личностных, неделовых интересов партнеров
- В профессиональных интересов партнеров
- Г в строгом соответствии теме встречи

Ответ:

Обоснование ответа:

Задание 18. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте. Количество правильных ответов – 1.

Что такое командная роль?

1. Личные особенности человека
2. Особенности поведения члена группы при совместной работе.
3. Соответствие должностным обязанностям;
4. Профессиональные навыки

Ответ:

Обоснование ответа:

Задание 19. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте. Количество правильных ответов – 1.

В основе какой переговорной стратегии лежит высокая степень направленности на свои интересы и низкая степень направленности на интересы другой стороны:

1. соперничество;
2. компромисс;
3. сотрудничество;
4. односторонняя уступка;
5. избегание

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 48
--	---	--------------------------------

Ответ:

Обоснование ответа:

Задание 20. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте. Количество правильных ответов – 1.

В основе какой переговорной стратегии лежит низкая степень направленности на свои интересы и высокая степень направленности на интересы другой стороны:

1. соперничество;
2. компромисс;
3. сотрудничество;
4. односторонняя уступка;
5. избегание

Ответ:

Обоснование ответа:

Задание 21. Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов.

Что относится к элементам персонального бренда лидера?

6. Статус
7. Отличительность
8. Возраст
9. Последовательность
10. Значимость

Ответ:

Обоснование ответа:

Задание 22. Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов

Отделите главные мотиваторы деятельности от регуляторов мотивации

1. Рабочая среда
2. Чувство причастности
3. Безопасность
4. Интерес и вызов
5. Личностный рост
6. Вознаграждение

Ответ:

Обоснование ответа

Задание 23. Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки

Охарактеризуйте психологические тактики специалиста, способствующие сотрудничеству.

Ответ;

Обоснование ответа:

Задание 24. Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки

Группа студентов объединилась для разработки проекта. Предложите ваши рекомендации для организации общей работы и получения эффективного результата

Ответ:

Обоснование ответа:

Задание 25. Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки

В начале общения со сложным конфликтным клиентом специалист испытывает сложную гамму чувств: неуверенность, смущение, раздражение. Возникает желание совершить ответный удар, уступить, разорвать отношения. Дайте рекомендации, как справиться с чувствами, как себя вести, чтобы избежать опасные последствия реакций.

Ответ:

Обоснование ответа:

Задание 26. Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки

Опишите специфические черты группы, которую можно назвать эффективной командой.

Ответ:

Обоснование ответа:

Задание 27. Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки

Что делать лидеру, если он замечает снижение своего авторитета, снижение уровня инициативности и ответственности в команде, вовлекается в «личностные трения» с отдельными членами команды.

Ответ:

Обоснование ответа:

Задание 28. Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки

Один или несколько членов команды приняли самостоятельное решение об уходе. Предложите конструктивный сценарий обновления состава команды

Ответ:

Обоснование ответа:

Задание 29. Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки

Отдельные члены команды под воздействием семейно-бытовых или общесоциальных факторов временно могут «выпасть из обоймы». Предложите сценарий продолжения конструктивной работы команды

Ответ:

Обоснование ответа:

Задание 30. Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки

В команде появился альтернативный неформальный лидер. Оторванность от команды проявляется в неравноценном отношении к людям, опережающем профессиональном росте активных участников. Предложите действия лидера во благо команды

Ответ:

Обоснование ответа:

УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия

УК-5.2. Выстраивает профессиональное взаимодействие с учетом межкультурных особенностей сторон

Задание 1. Прочитайте текст и установите соответствие.

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы. Приведите в соответствие типологию культур по Р. Льюису

1.Моноактивные культуры	А) Это (слушающие) культуры. Они практически никогда не прерывают говорящего, а выслушав, не торопятся с ответом. К собеседнику относятся вежливо и с уважением. Ее типичные представители — вьетнамцы, японцы, китайцы, корейцы.
2.Полиактивные культуры	Б) Это (рациональные) культуры. В общении люди, представляющие эти культуры, стремятся к конструктивному прагматичному диалогу. Они активно занимаются планированием жизни. Каждому делу уделяется определенный отрезок времени). В эту группу входят немцы, англичане, американцы, австралийцы, норвежцы.
3.Реактивные культуры	В) Представители данной культуры предпочитают больше говорить, чем слушать, при этом они очень эмоциональны и нетерпеливы. Они спонтанно активны, делают несколько дел сразу и необязательно те дела, которые запланированы, а те, что кажутся им более важными. Это испанцы, греки, итальянцы, латиноамериканцы, арабы.

Запишите выбранные буквы под соответствующие цифры

Ответ:

1	2	3

Задание 2. Прочитайте текст и установите соответствие.

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы. Приведите в соответствие типологию культур по Г. Хофстеде

Индивидуализм коллективизм	-	наделённые относительно меньшей властью члены общества или организации ожидают и допускают неравномерность распределения власти
Мужественность женственность	-	расчётливость, упорство в достижении целей, стойкость, Другой полюс — приверженность традициям, выполнение социальных обязательств.
Долгосрочная ориентация		стремление к установлению чётких правил поведения, доверие традициям и устоям, склонность к внутригрупповому согласию, нетерпимость по отношению к людям с иной жизненной позицией, образом мышления. Другой полюс - проявление личной инициативы, приемлемость риска, спокойное принятие разногласий, иных точек зрения.
Индекс дистанция власти		Нацеленность на достижение результата любой ценой, соперничество, уверенность в себе, целеустремлённость, приверженность материальным ценностям; Другой полюс - почитание взаимоотношений, культурных ценностей, забота о качестве жизни
Избегание неопределённости		тяготение к личностным целям, осознание себя как «я», защита частных интересов; другой полюс - групповые цели, осознание себя как «мы», поддержание отношений, норм.

Запишите выбранные буквы под соответствующие цифры

Ответ:

1	2	3	4	5

Задание 3. Прочитайте текст и установите соответствие.

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы. Приведите в соответствие формы аккультурации

1.Ассимиляция	А) отрицание чужой культуры при сохранении идентификации со своей культурой
2.Сепарация	Б) идентификацию как со старой, так и с новой культурой
3.Маргинализация	В) человек полностью принимает ценности и нормы иной культуры, отказываясь при этом от своих норм и ценностей.
4.Интеграция	Г) потерю идентичности с собственной культурой, отсутствие идентификации с

	культурой большинства
--	-----------------------

Запишите выбранные буквы под соответствующие цифры

Ответ:

1	2	3	4

Задание 4. Прочитайте текст и установите соответствие.

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы. Самой тонкой формой языка тела является взгляд. Приведите в соответствие интенсивность взгляда и национальные деловые культуры

1. Интенсивный зрительный контакт	А) Почти вся Азия
2. Пристальный	Б) Корея и Таиланд, большинство африканских стран
3. Умеренный	В) Арабский мир, регион Средиземноморья, Южная Европа, Латинская Америка
4. Непрямой зрительный контакт	Г) Северная Европа, Северная Америка

Запишите выбранные буквы под соответствующие цифры

Ответ:

1	2	3	4

Задание 5. Прочитайте текст и установите соответствие.

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы.

1. Клановая культура	А) Внимание данной культуры, в основном, фокусируется на операциях с внешними клиентами, включая поставщиков, потребителей и т. д. Главными ее установками являются прибыльность, сила на рыночных нишах и сила на рынке
2. Культура адхократии	Б) напоминает организацию семейного типа и считается наиболее благоприятной культурой. Отличается очень дружелюбной рабочей средой, в которой у людей много общего. Данную культуру отличает сплоченность, соучастие, ощущение организации как «мы»
3. Рыночная культура	В) Эта культура основана на многоуровневой структуре организации деятельности и контроле над ней. Лидеры здесь выступают в роли координаторов. Рабочая среда является формальной, с жесткими институциональными процедурами для руководства.

4. Иерархическая культура	Г) бригада или комитет организации распускается сразу после выполнения поставленной задачи. Главной целью является ускорять адаптивность, обеспечивать гибкость и творческий подход к делу.
---------------------------	---

Запишите выбранные буквы под соответствующие цифры

Ответ:

1	2	3	4

Задание 6. Прочитайте текст и установите последовательность

Расположите в правильной последовательности стадии культурного шока:

5. Собственно культурный шок
6. Адаптация
7. Медовый месяц
8. Примирение

Ответ:

Задание 7. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте. Количество правильных ответов – 1

В Китае установление взаимопонимания является важной частью всего переговорного процесса. Что для этого нужно?

5. познакомиться со своими коллегами до начала переговоров;
6. знакомиться с коллегами не обязательно;
7. познакомиться с коллегами после переговоров;
8. знакомиться по ходу переговоров.

Ответ:

Обоснование ответа:

Задание 8. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте. Количество правильных ответов – 1

Чтобы поддержать гармонию и не допустить утраты уважения, перед переговорами японцы традиционно проводят ритуал под названием «мейши», это:

1. обмен крепкими рукопожатиями;
2. обмен визитными карточками;
- 3- поклон в знак уважения;
4. краткое, общее знакомство со всеми партнерами.

Ответ:

Обоснование ответа:

Задание 9. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте. Количество правильных ответов – 1

Какие характеристики свойственны компании с высокой дистанцией власти?

- 1) боязнь спорить с начальством;

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 54
---	--	--

- 2) активное делегирование полномочий;
- 3) «синие» и «белые» воротнички имеют равный статус; г
- 4) тенденция к централизации, руководитель принимает решения единолично.

Ответ:

Обоснование ответа:

Задание 10. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте. Количество правильных ответов – 1

В международном бизнесе продавец должен приспосабливаться к покупателю. Верно ли утверждение?

- 1.- зависит от ситуации;
- 2.- неверно;
- 3. - верно;
- 4. - зависит от степени желания достичь положительного результата сделки.

Ответ:

Обоснование ответа:

Задание 11. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте. Количество правильных ответов – 1

В международном бизнесе гость должен подстраиваться под местные условия и традиции. Верно ли утверждение.

- 1.- зависит от ситуации;
- 2.- неверно;
- 3. - верно;
- 4. - зависит от степени желания достичь положительного результата сделки.

Ответ:

Обоснование ответа:

Задание 12. Прочитайте текст задания, выберите правильные ответы и запишите их соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

Выделите поведенческие нормы, характеризующие немецкую деловую культуру

- 5. Четкость и порядок
- 6. Коллективизм
- 7. Бережливость и рациональность
- 8. Законопослушность

Ответ:

Обоснование ответа:

Задание 13. Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки

Опишите основные особенности национальной деловой культуры Китая, которые необходимо учитывать при проведении бизнес- переговоров

Ответ:

Обоснование ответа:

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 55
---	---	--------------------------------

Задание 14. Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки

Опишите основные особенности национальной деловой культуры Франции, которые необходимо учитывать при проведении бизнес-переговоров

Ответ:

Обоснование ответа:

Задание 15. Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки

Как преодолеть барьер молодости с покупателем из иерархической культуры?

Ответ:

Обоснование ответа

Задание 16. Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки

Опишите основные особенности национальной деловой культуры Германии, которые необходимо учитывать при проведении бизнес-переговоров

Ответ:

Обоснование ответа:

ОПК-3. Способен самостоятельно принимать обоснованные организационно-управленческие решения, оценивать их операционную и организационную эффективность, социальную значимость, обеспечивать их реализацию в условиях сложной (в том числе кросс-культурной) и динамичной среды

ОПК-3.2. Разрабатывает и обосновывает организационно-управленческие решения развития организации с учётом критериев операционной и организационной эффективности и возможных социально-экономических последствий

Задание 1. Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки

Опишите, что такое эмоциональный интеллект и как он может повлиять на управление командой.

Ответ:

Обоснование ответа:

Задание 2. Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки

Какие основные факторы влияют на мотивацию сотрудников в организации? Приведите примеры.

Ответ:

Обоснование ответа:

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 56
--	---	--------------------------------

Задание 3. Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки

Объясните, что такое делегирование и почему оно важно для эффективного управления.

Ответ:

Обоснование ответа:

Задание 4. Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки

Каковы основные причины возникновения конфликтов в организациях и какие методы их разрешения вы можете предложить?

Ответ:

Обоснование ответа:

Задание 5. Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки

Опишите, что такое корпоративная культура и как она может влиять на производительность сотрудников.

ОПК-4. Способен руководить проектной и процессной деятельностью в организации с использованием современных практик управления, лидерских и коммуникативных навыков, выявлять и оценивать новые рыночные возможности, разрабатывать стратегии создания и развития инновационных направлений деятельности и соответствующие им бизнес-модели организаций

ОПК-4.1. Использует современные практики управления, лидерские и коммуникативные навыки при управлении проектной и процессной деятельностью организаций

ОПК-4.4. Определяет приоритеты, цели и задачи участия в профессиональных и отраслевых ассоциациях и союзах, комитетах при органах государственного управления, а также представляет интерес организации в этих органах

Задание 1. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте. Количество правильных ответов – 1.

Чтобы поддержать гармонию и не допустить утраты уважения, перед переговорами японцы традиционно проводят ритуал под названием «мейши», это:

1. обмен крепкими рукопожатиями;
2. обмен визитными карточками;
- 3- поклон в знак уважения;
4. краткое, общее знакомство со всеми партнерами.

Ответ:

Обоснование ответа:

Задание 2. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте. Количество правильных ответов – 1

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 57
--	---	--------------------------------

Какие характеристики свойственны компании с высокой дистанцией власти?

- 1) боязнь спорить с начальством;
- 2) активное делегирование полномочий;
- 3) «синие» и «белые» воротнички имеют равный статус;
- 4) тенденция к централизации, руководитель принимает решения единолично.

Ответ:

Обоснование ответа:

Задание 3. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте. Количество правильных ответов – 1

В международном бизнесе продавец должен приспосабливаться к покупателю. Верно ли утверждение?

- 1.- зависит от ситуации;
- 2.- неверно;
3. - верно;
4. - зависит от степени желания достичь положительного результата сделки.

Ответ:

Обоснование ответа:

Задание 4. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте. Количество правильных ответов – 1

В международном бизнесе гость должен подстраиваться под местные условия и традиции. Верно ли утверждение.

- 1.- зависит от ситуации;
- 2.- неверно;
3. - верно;
4. - зависит от степени желания достичь положительного результата сделки.

Ответ:

Обоснование ответа:

Задание 5. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте

Выделите поведенческие нормы, характеризующие немецкую деловую культуру

1. Четкость и порядок
2. Коллективизм
3. Бережливость и рациональность
4. Законопослушность

Ответ:

Обоснование ответа:

7.4. Содержание занятий семинарского типа.

Раздел 1. Поведение личности в системе управления

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 58
--	--	--

Тема 1.3. Личность как объект управления

Вид занятия: практическое занятие

Вопросы по теме:

1. Понятие о человеке и личности как объекте управления.
2. Структура личности.
3. Психологические школы изучения личности.
4. Развитие личности на основе ее социализации.
5. Типология личностей.
6. Характер.
7. Направленность личности.
8. Способности.
9. «Я-концепция» и самооценка личности.
10. Чувства и эмоции, эмоциональные состояния.
11. Мотивация в профессиональной деятельности

Целью занятия является закрепление теоретических знаний и приобретение умения и навыков по теме.

Практические навыки. Владение техниками и методиками групповой работы, навыками эффективной психологической коммуникации в процессе групповой проектной работы, в том числе с учетом особенностей личного и массового взаимодействия различных психотипов личностей

Контрольные задания.

Темы эссе

1. Эволюция психологического подхода к управлению в XX веке от «человеческого материала» к «самоценной личности».
2. Организационная культура как интегративная характеристика организации.
3. Управленческие роли руководителя.
4. Социально-психологическая характеристика феноменов лидерства и руководства в организации.
5. Пути формирования коллектива, его психологические характеристики.
6. Понятие «психологический климат группы». Психологическая совместимость, сплоченность, распределение деловых ролей.
7. Основные функции управленческой деятельности.

Темы докладов:

Вопросы к дифференцированному зачету:

1. Мотивация управленческой деятельности.
2. Стилль руководства.
3. Теории лидерства в психологии (теория черт, поведенческая и ситуационная) и их приложение к управленческой деятельности.
4. Психологические факторы, влияющие на принятие управленческого решения.
5. Малая группа как объект управления.
6. Взаимодействие членов группы. Эффективность совместной групповой деятельности.
7. Феномены групповой жизнедеятельности. Психология взаимовлияния группы и личности. Влияние группы на личность.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 59
---	---	--------------------------------

8. Психологические особенности межличностных отношений в команде.
9. Эффективность коммуникационных процессов в организации.
10. Процесс создания имиджа руководителя. Управление имиджем.
11. Технологии анализа и разрешения конфликтов
12. Посредничество в конфликте
13. Кросскультурный шок
14. Проведение переговоров с представителями различных культур
15. Кросскультурная компетентность руководителя

Тема 1.4. Руководство и лидерство. Руководитель и стресс

Вид занятия: практическое занятие

Вопросы по теме:

1. Руководитель как субъект управления.
2. Личность руководителя.
3. Руководитель и управление людьми.
4. Основные психологические принципы управления людьми.
5. Коммуникативная компетентность руководителя.
6. Стили руководства
6. Понятие и сущность лидерства.
7. Руководитель и лидер
8. Индивидуальный подход руководителя к исполнителю.
9. Власть и организационное воздействие в организации

Целью занятия является закрепление теоретических знаний и приобретение умений и навыков по теме.

Практические навыки. Руководства проектной и процессной деятельностью организации на основе способов психологически грамотного воздействия на людей.

Контрольные задания.

Кейсы:

- Кейс о делегировании полномочий: Рассмотрение руководителя, который не доверяет своим подчиненным и не делегирует задачи. Как это влияет на эффективность работы команды и какие шаги можно предпринять для улучшения ситуации?
- Кейс о принятии решений: Изучение ситуации, когда команда сталкивается с трудным выбором. Как психологические факторы влияют на процесс принятия решений и какие методы могут помочь в этом процессе?
- Кейс о обратной связи: Рассмотрение ситуации, когда сотрудники не получают конструктивной обратной связи от руководства. Как это влияет на их развитие и производительность, и какие методы можно использовать для улучшения обратной связи?

Темы сообщений для обсуждения конкретных ситуаций:

1. Стресс в деятельности руководителя. Управление эмоциональным состоянием
2. Психологические требования к личностным качествам руководителя
3. индивидуальный стиль управления руководителя и проблемы его коррекции.
4. Надпрофессиональные компетенции менеджера
5. Эффект Люцифера: почему хорошие люди делают плохие поступки

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 60
--	---	--------------------------------

6. Моббинг: Варианты развития управленческой ситуации.
7. Эмоциональный интеллект в профессии менеджера
8. Управление страхом публичных выступлений
9. Профессиональное выгорание менеджера
10. Убеждение как метод влияния
11. Имидж руководителя
12. Доверие к руководству

Тема 1.5. Управление мотивационным поведением личности в организации

Вид занятия: практическое занятие

Вопросы по теме:

1. Методологические основы мотивации трудового поведения. Структура, функции и механизм трудовой мотивации.
2. Системы материального стимулирования и их влияние на производительность труда
3. Не денежное и не материальное стимулирование повышения производительности труда
4. Современные методы карьерной мотивации и самоменеджмента. Особенности управления производительностью и мотивацией персонала в различных организационных культурах.

Целью занятия является закрепление теоретических знаний и приобретение умений и навыков по теме.

Практические навыки. Построения профессионального взаимодействия с учетом межкультурных и личностных особенностей сторон.

Контрольные задания.

Кейсы:

- Кейс о мотивации: Рассмотрение компании, где сотрудники не мотивированы и показывают низкие результаты. Какие факторы могут влиять на их мотивацию и какие стратегии можно использовать для ее повышения?
- Кейс о командообразовании: Анализ успешного проекта, в котором команда была сформирована из сотрудников разных отделов. Как разнообразие в команде повлияло на результаты проекта и какие методы командообразования были использованы?
- Кейс о стрессе на рабочем месте: Изучение ситуации в компании, где высокий уровень стресса приводит к выгоранию сотрудников. Какие факторы способствуют стрессу и какие меры можно предпринять для его снижения?
- Кейс о корпоративной культуре: Анализ компании с сильной корпоративной культурой, которая способствует инновациям. Как культура влияет на поведение сотрудников и какие элементы культуры можно развивать для повышения производительности?

Раздел 2. Групповое поведение в организации

Тема 2.1. Управление конфликтами и стрессами

Вид занятия: практическое занятие

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 61
--	---	--------------------------------

Вопросы по теме:

1. Природа и социальная роль конфликтов. Классификация и причины возникновения конфликтов.
2. Внутриличностные конфликты. Межличностные конфликты.
4. Конфликтные ситуации. Управление конфликтами.
5. Стили разрешения конфликта. Сетка Томаса-Килменна.
6. Выход из конфликта. Посредничество в конфликте
7. Функциональные психические состояния. Виды функциональных психических состояний.
- 8.. Понятие стресса и стрессоустойчивости.
9. Стратегии поведения при стрессе. Контроль над стрессом.
10. Синдром эмоционального «выгорания» и посттравматическое стрессовое расстройство.

Целью занятия является закрепление теоретических знаний и приобретение умений и навыков по теме.

Практические навыки. Владение методами диагностики сплоченности и психологического благополучия в коллективе, методами формирования благополучного эмоционального фона при управленческом воздействии, готовностью кооперации с коллегами для достижения поставленной цели

Контрольные задания.

Задания для индивидуального практикума:

Задача 1: Анализ конфликта

Ситуация: В команде из пяти человек возник конфликт между двумя сотрудниками, которые не могут согласовать подход к выполнению проекта.

Задание: Определите возможные причины конфликта и предложите три метода его разрешения. Обоснуйте выбор каждого метода.

Задача 2: Сопротивление изменениям

Ситуация: Ваша компания внедряет новую систему управления проектами, но многие сотрудники выражают недовольство и сопротивление.

Задание: Проанализируйте психологические факторы, способствующие этому сопротивлению, и предложите три стратегии для его преодоления.

Задача 3: Управление стрессом

Ситуация: В компании высокий уровень стресса приводит к выгоранию сотрудников.

Задание: Определите факторы, способствующие стрессу, и предложите три меры, которые могут помочь снизить уровень стресса на рабочем месте.

Вопросы для интерактивного опроса:

1. Психологические аспекты принятия решения.
2. Поведение руководителя в процессе принятия решения.
3. Содержание и стили принятия управленческих решений.
4. Организация групповых решений.
5. Психологические особенности принятия групповых решений.

Тема 2.2. Управление социально-психологическими процессам в малых группах

Вид занятия: практическое занятие

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 62
--	---	--------------------------------

Вопросы по теме:

1. Организационная структура власти и управления. Культура власти, порядка, задач, личности.
2. Цель и эффективность деятельности. Вероятность достижения цели и специфичность цели.
4. Единоначалие и дисциплина в организации.
5. Психологические закономерности управленческой деятельности.
6. Социальная, должностная, профессиональная структуры организации. Кадровая политика в организации.
8. Условия создания высокоорганизованного коллектива.
9. Принципы управления организацией.
3. Психологические особенности и основные параметры малой группы.
4. Динамика развития группы. Механизмы групповой динамики.
5. Взаимодействие членов группы. Эффективность совместной групповой деятельности.
6. Феномены групповой жизнедеятельности. Психология взаимовлияния группы и личности. Влияние группы на личность.

Целью занятия является закрепление теоретических знаний и приобретение умений и навыков по теме.

Практические навыки. Владение методами диагностики сплоченности и психологического благополучия в коллективе, методами формирования благополучного эмоционального фона при управленческом воздействии, готовностью кооперации с коллегами для достижения поставленной цели

Контрольные задания.

Задания для индивидуального практикума:

Задача 1: Оценка стиля лидерства

Ситуация: Руководитель использует авторитарный стиль управления, что негативно сказывается на моральном духе команды.

Задание: Оцените влияние этого стиля на производительность и предложите альтернативные подходы к лидерству, которые могут улучшить ситуацию.

Задача 2: Мотивация сотрудников

Ситуация: В компании наблюдается низкий уровень мотивации среди сотрудников, что отражается на их результатах.

Задание: Определите три фактора, которые могут влиять на мотивацию, и предложите стратегии для ее повышения.

Задача 3: Командообразование

Ситуация: Ваша команда состоит из сотрудников разных отделов, и вы работаете над совместным проектом.

Задание: Проанализируйте, как разнообразие в команде может повлиять на результаты проекта, и предложите методы командообразования, которые помогут улучшить взаимодействие.

Задача 4: Делегирование полномочий

Ситуация: Руководитель не доверяет своим подчиненным и не делегирует задачи, что снижает эффективность работы команды.

Задание: Проанализируйте последствия недеlegation и предложите шаги, которые могут помочь руководителю научиться делегировать.

Задача 5: Принятие решений

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 63
--	---	--------------------------------

Ситуация: Команда сталкивается с трудным выбором, и процесс принятия решений затягивается.

Задание: Определите психологические факторы, влияющие на процесс принятия решений, и предложите методы, которые могут помочь команде принять решение быстрее.

Вопросы для интерактивного опроса:

Анализ конфликтной ситуации в деловой сфере (двухсторонний конфликт по выбору) с использованием схемы комплексного картографического анализа Ковалева В.Н.

Тема 2.3. Совершенствование групповой динамики и командообразования в организации

Вид занятия: практическое занятие

Вопросы по теме:

1. Команда как высшая форма групповой деятельности. Взаимодействие в команде
2. Причины, условия и процесс формирования команды.
3. Принципы организации и эффективность командной формы организации работ.
4. Психологические особенности межличностных отношений в команде.

Целью занятия является закрепление теоретических знаний и приобретение умений и навыков по теме.

Практические навыки. Владение навыками построения систем операционного управления организации и его структурных подразделений на основе современных технологий управления, типологических индивидуальных характеристик личности и их поведенческих проявлений

Деловая игра

Название игры: "Управление командой"

Цели игры:

- Развить навыки эмоционального интеллекта.
- Научиться эффективно делегировать задачи.
- Улучшить навыки разрешения конфликтов.
- Понять влияние корпоративной культуры на командную работу.

Подготовка: Составление команд: Участники делятся на небольшие группы (по 4-6 человек).

Сценарии: Каждой команде предоставляется уникальный сценарий, описывающий ситуацию в организации (например, внедрение новой технологии, конфликт в команде, низкая мотивация сотрудников и т.д.).

Роли: В каждой команде участники получают роли (лидер, HR-менеджер, сотрудник, который испытывает трудности и т.д.), чтобы лучше понять разные точки зрения.

Ход игры:

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 64
--	---	--------------------------------

Обсуждение сценария: Команды обсуждают свой сценарий, выявляют ключевые проблемы и определяют, какие психологические факторы влияют на ситуацию.

Разработка стратегии: Каждая команда разрабатывает стратегию решения проблемы, используя методы, изученные на занятиях (например, делегирование, разрешение конфликтов, мотивация и т.д.).

Презентация: Команды представляют свои решения остальным участникам. Каждая команда имеет 5-10 минут на презентацию.

Обсуждение и обратная связь: После каждой презентации другие команды и ведущий могут задавать вопросы и давать обратную связь.

Завершение:

Рефлексия: В конце игры участники обсуждают, что они узнали о психологии управления, как они применяли эмоциональный интеллект и какие стратегии оказались наиболее эффективными.

Оценка: Участники могут оценить, насколько хорошо они справились с ролями и задачами, и что можно улучшить в будущем.

Результаты:

Эта деловая игра поможет участникам лучше понять, как применять теоретические знания на практике, развить навыки командной работы и научиться эффективно управлять людьми в различных ситуациях.

Тема 2.4. Организационная культура как интерактивная характеристика

Вид занятия: практическое занятие

Вопросы по теме:

1. Организационная и корпоративная культура
2. Функции и процесс формирования орг культуры
3. Элементы орг культуры
4. Типы орг культур
5. Имидж организации.

Целью занятия является закрепление теоретических знаний и приобретение умений и навыков по теме.

Практические навыки. Владение навыками построения систем операционного управления организации и его структурных подразделений на основе современных технологий управления, типологических индивидуальных характеристик личности и их поведенческих проявлений

Контрольные задания.

Задания для индивидуального практикума:

Задача 1

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 65
--	---	--------------------------------

В коллективе есть сотрудник, считающий себя «душой компании» — он постоянно шутит, рассказывает анекдоты, регулярно уходит на перекуры и зовет половину отдела с собой. Большинству работников такое поведение кажется неуместным — мало того, что шутки балагура далеко не всегда смешные, при этом он еще и отвлекает коллег от работы. Однако напрямую попросить весельчака умерить свой пыл сотрудники стесняются. Что следует предпринять его коллегам?

Задача 2

В коллективе работают менеджер и его ассистент. Первый регулярно нагружает своего помощника работой, а сам большую часть рабочего времени сидит в социальных сетях, разговаривает с коллегами и подолгу обедает. Однако итоговый результат совместной работы он преподносит как свою личную заслугу, за что регулярно получает от начальства благодарности и премии, в то время как ассистент остается в тени. Как помощнику выйти из этой ситуации?

Задача 3

Из слаженной, очень дружной команды отдела ушел костяк сотрудников — руководителя переманили, и он увел с собой несколько ключевых коллег. На вакантные места нашли хороших специалистов, но им трудно: старожилы скучают по ушедшим коллегам и не настроены принимать новичков, новички чувствуют себя неловко. Открытой вражды пока нет, но зарождается почва для нее: отдел раскололся на две группы — «старая гвардия» и «новобранцы».

Сложность: старожилы в ностальгии по «золотому веку» и не настроены на сближение.

Задача: подружить новичков и старожилов в смешанной команде.

Задача 4

У двух отделов — кол-центра и отдела продаж — копится недовольство друг другом. Функции двух отделов тесно связаны, но вживую коллеги почти не общаются — всё взаимодействие происходит по электронной почте и через CRM. У каждого отдела есть причины для недовольства другим отделом. Копится вражда.

Операторы кол-центра обзванивают базу потенциальных клиентов и назначают встречи для демонстрации продукции компании, и на эти встречи едут сейлз-менеджеры. KPI операторов привязаны к количеству назначенных встреч, KPI сейлз-менеджеров — к количеству продаж. Сейлз-менеджер получает информацию о встрече из CRM. Приезжая, он видит клиента, который совсем не заинтересован в продукте и согласился на презентацию нехотя, под давлением оператора. Сделка не получается, сейлз-менеджер зря потратил время и злится на операторов за формальный подход к назначению презентаций. Сложность: люди почти не общаются вживую, только по «электронке».

Задачи:

- Избавиться от «войны» между двумя связанными отделами;
- Донести, что все работают для одной общей цели.

Задача 5

Открылся стартап с очень амбициозной задачей — за несколько месяцев разработать уникальный ИТ-продукт. Основателям удалось собрать команду профессионалов, но ясно, что будет непросто. Работа очень интенсивная и напряженная. К тому же стоит ждать проблем и неожиданностей, которые всегда случаются в стартапе. Если бы это была давно сложившаяся, проверенная «в боях» команда, то предстоящие испытания точно оказались

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 66
--	---	--------------------------------

бы ей по плечу. Но тут люди еще не сдружились, а некоторые и вовсе работают удаленно и общаются с новыми коллегами только в мессенджерах.

Задача: сплотить абсолютно новый, незнакомый коллектив

Тема 2.5. Массовая коммуникация как средство управления и манипулирования

Вид занятия: практическое занятие

Вопросы по теме:

1. Место и роль деловой коммуникации в управлении персоналом. Коммуникационный менеджмент и коммуникационная политика.
2. Классификация коммуникаций по взаимодействию сторон. Роль коммуникаций в управлении.
3. Организационные основы управления коммуникациями
4. Направления коммуникационной политики.
5. Взаимодействие со средствами массовой информации
6. Взаимодействие с персоналом
7. Взаимодействие с потребителями
8. Взаимодействие с инвесторами и финансовыми связями
9. Взаимодействие с органами власти.

Целью занятия является закрепление теоретических знаний и приобретение умений и навыков по теме.

Практические навыки. Владение навыками применения полученных знаний и умений в процессе представления интересов организации в профессиональных и отраслевых ассоциациях и союзах, комитетах при органах государственного управления

Контрольные задания.

Кейсы:

1. Протесты против законопроекта о пенсионной реформе

Описание: Массовые протесты граждан против повышения пенсионного возраста в разных странах.

Анализ: Как взаимодействие с органами власти и использование массовой коммуникации помогли организовать протесты и донести требования граждан до властей.

2. Движение за права работников (например, профсоюзные забастовки)

Описание: Забастовки и акции протеста, организованные профсоюзами для защиты прав работников.

Анализ: Как профсоюзы используют массовую коммуникацию для мобилизации членов и влияния на политику работодателей и правительства.

3. Кампания "Голосуй за перемены"

Описание: Инициативы, направленные на повышение явки избирателей среди молодежи.

Анализ: Как ассоциации и НПО используют психологические приемы и массовую коммуникацию для вовлечения молодежи в политический процесс.

4. Взаимодействие с местными властями по вопросам экологии

Описание: Группы активистов, работающие с местными органами власти для решения экологических проблем.

Анализ: Как активисты используют стратегии убеждения и массовую коммуникацию для достижения своих целей и влияния на политику.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 67
--	---	--------------------------------

5. Программа "Здоровый образ жизни" от государственных органов

Описание: Инициативы, направленные на пропаганду здорового образа жизни и профилактику заболеваний.

Анализ: Как органы власти используют массовую коммуникацию для изменения поведения граждан и формирования позитивного имиджа.

6. Взаимодействие с ассоциациями по защите прав потребителей

Описание: Как ассоциации защищают интересы потребителей и взаимодействуют с государственными органами.

Анализ: Роль массовой коммуникации в информировании граждан о правах и возможностях защиты своих интересов.

7. Программа "Безопасный город"

Описание: Инициативы местных властей по повышению безопасности в городах.

Анализ: Как органы власти используют массовую коммуникацию для информирования граждан о мерах безопасности и вовлечения их в программы.

8. Программа "Доступная среда" для людей с ограниченными возможностями

Описание: Инициативы по улучшению условий жизни для людей с инвалидностью.

Анализ: Как взаимодействие с профессиональными союзами и ассоциациями помогает в реализации программ и изменении законодательства.

9. Общественные слушания по градостроительным проектам

Описание: Процессы, в которых граждане могут высказать свои мнения о новых проектах.

Анализ: Как органы власти используют массовую коммуникацию для вовлечения граждан в процесс принятия решений и учета их мнений.

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)

8.1. Основная литература

1. Малышев, К. Б. Психология управления : учебное пособие / К. Б. Малышев, О. А. Малышева, А. Н. Баламут. - Москва ; Вологда : Инфра-Инженерия, 2022. - 160 с. - ISBN 978-5-9729-0910-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1902207> – Режим доступа: по подписке.
2. Королев, Л. М. Психология управления : учебное пособие / Л. М. Королев. - 10-е изд. - Москва : Дашков и К, 2022. - 184 с. - ISBN 978-5-394-04732-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2084156> – Режим доступа: по подписке.
3. Захарова, Л. Н. Психология управления : учебное пособие / Л. Н. Захарова. - Москва : Логос, 2020. - 376 с. - (Новая университетская библиотека). - ISBN 978-5-98704-499-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1213703> – Режим доступа: по подписке.
4. Мадоян, М. А. Психология стресса и стрессоустойчивого поведения : учебное пособие / М.А. Мадоян, С.М. Мадоян. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 138 с. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-16-111866-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2086364> – Режим доступа: по подписке.
5. Вырупаева, Т. В. Психология управления и лидерства в организации : учебное пособие / Т. В. Вырупаева, И. Ю. Моськина. - Красноярск : Сиб. федер. ун-т, 2019. - 128 с. - ISBN

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 68
--	---	--------------------------------

978-5-7638-4116-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1818725>
 – Режим доступа: по подписке.

8.2. Дополнительная литература

1. Караяни, А. Г. Психология общения и переговоров : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Психология служебной деятельности», «Педагогика и психология девиантного поведения», «Правоохранительная деятельность», «Обеспечение законности и правопорядка» / А. Г. Караяни, В. Л. Цветков. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА : Закон и право, 2023. - 247 с. - ISBN 978-5-238-03643-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2122447>
2. Кузьмина, Е. Г. Деловая культура и психология управления : учебное пособие / Е. Г. Кузьмина, Н. В. Бубчикова. - 3-е изд., стер. - Москва : ФЛИНТА, 2020. - 250 с. - ISBN 978-5-9765-2436-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1149669> – Режим доступа: по подписке.
3. Резник С.Д., Игошина И.А., Шестернина О.И. Организационное поведение (практикум: деловые игры, тесты, конкретные ситуации). Учебное пособие. Издательство: НИЦ ИНФРА-М, 2022 – 320 с.- ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=395710>.
4. Авдеев, В.В. Работа с командой: психологические возможности: Практикум: Для самостоятельной работы над оптимизацией совместной деятельности / Авдеев В.В. - Москва : КУРС, НИЦ ИНФРА-М, 2021. - 152 с. - ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1210075>
5. Лапыгин Ю.Н. Теория организации и организационное поведение. Учебное пособие. Издательство: НИЦ ИНФРА-М, 2022 – 360 с. - ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=399487>

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Электронно-библиотечная система ZNANIUM. Режим доступа: <https://znanium.com/>. Доступ свободный
2. Электронно-библиотечная система BOOK.ru. Режим доступа: <https://book.ru/>. Доступ свободный
3. Справочная правовая система (СПС) КонсультантПлюс. Режим доступа: <https://www.consultant.ru/>. Внутрисетевой доступ в читальном зале библиотеки и в компьютерных классах учебных корпусов.
4. Правительство Российской Федерации. Режим доступа: <http://government.ru/>. Доступ свободный
5. Министерство экономического развития Российской Федерации. Режим доступа: <https://www.economy.gov.ru/>. Доступ свободный
6. Официальный сайт Министерства финансов РФ. Режим доступа: <http://www.minfin.ru>.
7. Доступ свободный
8. Официальный сайт Федеральной налоговой службы. Режим доступа: <http://www.nalog.ru>. Доступ свободный
9. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики. Режим доступа: <http://www.gks.ru/>. Доступ свободный
10. Официальный сайт Федеральной антимонопольной службы. Режим доступа: <https://fas.gov.ru/pages/contacts/contact-info/>. Доступ свободный

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 69
--	---	--------------------------------

11. Общероссийская общественная организация «Российский союз промышленников и предпринимателей». Режим доступа: <https://rspp.ru/>. Доступ свободный
12. Профессиональное издательство. Практический журнал «ПЭО» (Планово-экономический отдел»). Режим доступа: <https://www.profiz.ru/>. Доступ свободный
13. Профессиональное издательство. Практический журнал «Справочник экономиста». Режим доступа: <https://www.profiz.ru/>. Доступ свободный
14. Научный журнал «Современные проблемы сервиса и туризма». Режим доступа: <https://stec.rgutspubl.org/index.php/1>. Доступ свободный
15. Словарь финансовых терминов и экономических понятий. Режим доступа: <https://fingramota.org/servisy/slovar>. Доступ свободный
16. Словари по экономике. Режим доступа: <http://economics.niv.ru/>. Доступ свободный
17. <http://www.vorpsy.ru/> - Вопросы психологии (журнал)
18. <http://psyjournals.ru/index.shtml> - Портал психологических изданий
19. www.psychology.ru — Psychology.ru.

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

1. Microsoft Windows
2. Microsoft Office
3. Портал открытых данных Российской Федерации (профессиональная база данных). Режим доступа: <http://data.gov.ru/>. Доступ свободный
4. Профессиональная база данных «Федеральная служба государственной статистики». Режим доступа: <https://rosstat.gov.ru/>. Доступ свободный
5. Центральная база статистических данных (ЦБСД) Федеральной службы государственной статистики [профессиональная база данных]. Режим доступа: <http://cbsd.gks.ru/>. Доступ свободный
6. Профессиональная база социологических данных Всероссийского центра изучения общественного мнения (ВЦИОМ). Режим доступа: <https://bd.wciom.ru/>. Доступ свободный
7. База данных открытых проектов «ВЦИОМ» (профессиональная база данных). Режим доступа: https://profi.wciom.ru/open_projects/. Доступ свободный
8. База предприятий, компаний и организаций РФ по различным областям деятельности. Режим доступа: <http://www.baza-r.ru/enterprises/>. Доступ свободный
9. База данных о субъектах малого и среднего предпринимательства. Режим доступа: <https://rmsp.nalog.ru/>. Доступ свободный
10. База данных ИНИОН (профессиональная база данных). Режим доступа: <http://inion.ru/ru/resources/bazy-dannykh-inion-ran/>. Доступ свободный
11. Научная электронная библиотека E-library (информационно-справочная система). Режим доступа: <http://www.e-library.ru/>. Доступ свободный
12. Российская книжная палата и Российская государственная библиотека (РГБ) (информационно-справочная система). Режим доступа: <https://www.rsl.ru/ru/rkp/>. Доступ свободный
13. Российская национальная библиотека (информационно-справочная система). Режим доступа: <https://nlr.ru/>. Доступ свободный
14. Научная электронная библиотека. Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/>. Доступ свободный
15. Национальная экономическая энциклопедия (информационно-справочная система). Режим доступа: <https://vocable.ru/>. Доступ свободный

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 70
--	---	--------------------------------

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-презентация - это традиционно вузовская учебная лекция, сопровождаемая демонстрационным материалом презентационного характера. Для нее характерны высокий научный уровень, теоретические абстракции, имеющие большое практическое значение. Стиль такой лекции - четкий план, строгая логика, убедительные доказательства, 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 семинары в формах круглых столов, семинаров-собеседований, а также практических занятий в форме выполнения решения кейсов.

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 «Психология управления», а также развитие у них устойчивых способностей к

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 71</i>

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 студентов по подготовке к занятиям лекционного и семинарского типа соответствует тематическому плану рабочей программы дисциплины.

Самостоятельная работа студента предусматривает следующие виды работ:

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

Изучение дисциплины «Психология управления» 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, студенту 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. Поскольку управление

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 72
---	--	--

гостиничным бизнесом развивающаяся прикладная наука, в ней существует множество неисследованных областей. Ознакомление с трудами ученых в этой области может способствовать активизации научной деятельности студента.

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

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: Переносное видеопроекторное оборудование Доска
Занятия семинарского типа	Учебная аудитория Специализированная учебная мебель ТСО: Переносное видеопроекторное оборудование Доска
Самостоятельная работа обучающихся	Помещение для самостоятельной работы, Специализированная учебная мебель ТСО: Видеопроекторное оборудование Автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет" Доска 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