	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Южно-Уральский государственный колледж»
	Учебно-методический отдел
	Методические материалы
	Методические рекомендации

Методические рекомендации
по организации и проведению практической работы
по теме:
Решение управленческих ситуаций. Контроль качества работы персонала

по МДК 04.01. Управление деятельностью функционального подразделения

Для специальности 43.02.10 Туризм

Челябинск, 2023 г.

	должность	*Фамилия/подпись*	дата
Разработал	Преподаватели	Торгашова Т.П. Катаева Е.И.	
Проверил	Зам. директора по учебно-методической работе	Манапова О.Н.	
Согласовал	Зам. директора по учебной работе	Занова Т.С.	
Версия: 01	Без подписи документ действителен 3 суток после распечатки. Дата и время распечатки: __.__.2023	Экземпляр № _____	

СОДЕРЖАНИЕ

№ п/п	Наименование раздела	Страница

1.	Пояснительная записка	2
2.	Методическое руководство по выполнению работы обучающихся	2-8
3.	Практические задания для самостоятельного выполнения обучающимися. Ход работы	8-10
4.	Ссылки на источники информации	10
5.	Критерии оценивания выполненных заданий обучающимися	10
6	Приложение 1	11

Данные методические рекомендации могут быть полезны преподавателям при проведении практических работ по МДК 04.01 Управление деятельностью функционального подразделения по специальности 43.02.10 Туризм.

Проведение данной практической работы способствует закреплению и систематизации знаний по теме: «Контроль, как функция управления»

Методические рекомендации содержит: тему, цели работы, основной теоретический материал, ход выполнения работы, источники информации, критерии к выполнению задания и требования к оформлению отчета.

1 ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Прочность, осознанность и действенность знаний студентов наиболее эффективно обеспечивается при помощи активных методов обучения. Среди них важное место занимают практические занятия.

Выполнение практических работ требует предварительной подготовки в виде повторения теоретических вопросов. Содержание практического занятия охватывает круг профессиональных умений, на формирование которых ориентирован междисциплинарный комплекс "Управление деятельностью функционального подразделения".

Тематика, содержание и количество часов, отводимое на практические занятия, зафиксированы в рабочей программе.

На практических занятиях закрепляются теоретические знания, приобретаются практические умения и формируются профессиональные компетенции.

2 МЕТОДИЧЕСКОЕ РУКОВОДСТВО ПО ВЫПОЛНЕНИЮ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Тема практического занятия:
Решение управленческих ситуаций: Контроль качества работы персонала

Цели:

1. закрепить и систематизировать знания, полученные на лекционном занятии «Контроль, как функция управления. Сущность контроля. Принципы эффективного контроля. Разновидности контроля», «Этапы процесса контроля, учет и контроль результатов труда».
2. Формирование практических навыков: контроля качества работы персонала;

Формирование общей (профессиональной) компетенции:

ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.

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

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

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

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

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

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

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

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации. **Студент должен знать**: понятие контроля, его сущность, значение в управленческой деятельности, виды и правила контроля, принципы эффективного контроля, методы контроля;

Студент должен уметь:

составлять схему организации контроля, контролировать качество работы персонала.

Норма времени: 2 часа.

Оснащенность занятия, наглядность: персональный компьютер, справочно-правовая система Консультант Плюс; мультимедийный проектор, презентация, план практического занятия.

Актуализация опорных знаний при допуске к работе:

Теоретическая часть

Контроль как функция управления. Сущность контроля. Этапы процесса контроля. Принципы эффективного контроля Разновидности и методы контроля.

Контроль -одна из важнейших функций процесса управления. Можно дать несколько определений контроля:

- Это процесс обеспечения достижения организацией своих целей.
- Управленческая деятельность целью которой является качественная и количественная оценка и учет результатов деятельности предприятия.
- Деятельность менеджеров по установлению стандартов, норм и нормативов и слежению по их соблюдению .
- Определение качества и корректировки выполняемой подчиненными работы с целью обеспечения выполнения планов и задач, направленных на достижение целей организации.

Контроль - это наблюдение за тем, как предприятие движется к функции менеджмента определенной цели, пересмотр планов и корректировки отклонений от выбранного курса.

Контроль предусматривает разработку стандартов, измерение фактически достигнутых результатов и проведение корректировок в том случае, если достигнутые результаты существенно отличаются от установленных стандартов.

Контроль означает процесс соизмерения (сопоставления) фактически достигнутых результатов с запланированными.

Объектами контроля выступают предприятия, организации. *Субъектом контроля* выступает контролирующее звено.

В управленческой деятельности контроль выполняет ряд задач:

- диагностика состояния дел на предприятии;
- обратная связь с работниками;
- информирование работников;
- ориентирование деятельности;
- побуждение или мотивация;
- организация деятельности подчиненных;
- изучение и распространение передового опыта.

Принципы эффективного контроля сервисной деятельности

1. Контроль должен быть всеобъемлющим
2. Система контроля должна иметь четкую стратегическую направленность
3. Контроль - неотъемлемая часть процесса планирования.
4. Контроль должен быть своевременным.
5. Гибкость системы контроля.
6. Система контроля должна быть экономичной.
7. Эффективный контроль невозможен без учета человеческого фактора.

Характеристика эффективного контроля

Поведение людей, естественно, не единственный фактор, определяющий эффективность контроля. Для того чтобы контроль мог выполнить свою истинную задачу, т.е. обеспечить достижение целей организации, он должен обладать несколькими важными свойствами.

Стратегическая направленность контроля. Для того чтобы быть эффективным, контроль должен иметь стратегический характер, т.е. отражать общие приоритеты организации и поддерживать их. Относительная сложность оценки какого-либо вида деятельности в количественном виде или измерение результативности по принципу затраты–эффект никогда не должна служить критерием для решения – нужно ли вводить механизм контроля. Деятельность в областях, которые не имеют стратегического значения, следует измерять не очень часто, и о полученных результатах можно никому и не сообщать до тех пор, пока отклонения не станут необычно большими. Абсолютный контроль над обычными операциями (такими как мелкие расходы) не имеет смысла, и будет только отвлекать силы от более важных целей. При этом следует иметь в виду, что огромные отчеты о расходах – нонсенс, а не разумный контроль.

Но если высшее руководство считает, что какие-то виды деятельности имеют стратегическое значение, то в каждой области должен быть налажен эффективный контроль, даже если эта деятельность с трудом поддается измерению.

Ориентация на результаты. Конечная цель контроля состоит в том, чтобы собрать информацию, установить стандарты и выявить проблемы, а в том, чтобы решить задачи, стоящие перед организацией. Проведение измерений и оповещение об их результатах важно, как средство достижения этой цели. Если вы хотите сделать контроль эффективным, вы должны тщательно следить за тем, чтобы эти самоочевидные средства контроля не заняли более важного места, чем подлинные цели организации. Например, было бы глупо увольнять лучших коммивояжеров фирмы только потому, что они никогда не представляют отчеты о расходах вовремя. Более того, бессмысленно провозглашать, что ваша система направлена на получение конкретных результатов, если фактически она не может их достичь. Бесполезно иметь обширную и точную информацию о различных отклонениях от намеченных целей, если эта информация не используется для осуществления необходимых корректирующих действий. Это означает, что информация о результатах контроля важна только тогда, когда доходит до тех лиц, которые обладают правом произвести на ее основание соответствующие изменения. Когда контрольный механизм срабатывает, то чаще всего причина кроется в том, что необходимо усовершенствовать структуру прав и обязанностей, а не процедуру измерений. Таким образом, чтобы быть эффективным, контроль должен быть интегрирован с другими функциями управления.

В итоге контроль можно назвать эффективным только тогда, когда организация фактически достигает желаемых целей и в состоянии сформулировать новые цели, которые обеспечат ее выживание в будущем.

Соответствие делу. Для того чтобы быть эффективным, контроль должен соответствовать контролируемому виду деятельности. Он должен объективно изменять и оценивать то, что действительно важно. Неподходящий механизм контроля может скорее маскировать, а не собирать критически важную информацию. Так, например, общепринято оценивать эффективность торговли путем установки некоторой квоты и сопоставления с нею реального объема продаж в долларах. Но это может привести фирму приямком к огромным потерям, потому что на самом деле успех определяется не объемом продаж, а уровнем прибылей. Многие факторы могут привести к выполнению квоты при фактически низком уровне результативности торговли. Так, например, фирма может предложить необычно высокие скидки или необычайно большой объем послепродажного обслуживания, чтобы тем самым получить новые заказы, или же цены могут возрастать вследствие инфляции. В подобных ситуациях фирма будет терять деньги на каждой продаже, а не зарабатывать их.

Своевременность контроля. Для того чтобы быть эффективным, контроль должен быть своевременным. Своевременность контроля заключается не в исключительно высокой скорости или частоте его поведения, а во временном интервале между проведением измерений или оценок, который адекватно соответствует контролируемому явлению. Значение наиболее подходящего временного интервала такого рода определяется с учетом временных рамок основного плана, скорости изменений и затрат на проведение измерений и распространение результатов.

Магазину розничной торговли, например, может понадобиться достаточно точная ежене-дельная информация о складских запасах. Это нужно для того, чтобы быть уверенным в том, что магазину есть чем торговать. Однако реальную физическую инвентаризацию товаров для определения убытков от краж и хищений следует делать не чаще одного раза в квартал. Аналогично розничный торговец должен определять и регистрировать объем своих продаж ежедневно с тем, чтобы внести деньги в банк и проконтролировать поток наличности. Но время от времени розничному торговцу необходимо определять почасовой объем продаж с тем, чтобы определить часы максимального и минимального объема продаж и соответствующим образом расставить своих работников в торговых залах. Это одна из причин того, почему компьютеризованные кассы печатают на чеках время продажи, руководство может определить ответственного в случае какой-либо ошибки или плохого обслуживания.

Помимо этого, важнейшей целью контроля остается устранение отклонений прежде, чем они примут серьезные размеры. Таким образом, система эффективного контроля - это система, которая дает нужную информацию нужным людям для того, как разовьется кризис.
Гибкость контроля. Если нечто непредвиденное можно спрогнозировать, то контроль становится ненужным. Контроль, как и планы, должен быть достаточно гибким и приспосабливаться к происходящим изменениям. Незначительные изменения планов редко бывают, сопряжены с необходимостью серьезных изменений в системе контроля. Так, например, фирма, производящая 100 различных товаров, должна использовать методы контроля запасов с тем, чтобы контролировать любое относительно большое увеличение или уменьшение количества товаров, а также количество каждого из них, имеющегося в данный момент времени. Без достаточной степени гибкости система контроля будет не действительна в тех ситуациях, для которых она предназначалась. Так, например, если неожиданно возникает новый фактор издержек, вызванный, скажем, необходимостью адаптации к недавно принятому новому законодательству, то до тех пор, пока он не будет встроен в систему контроля фирмы, система контроля не сможет отслеживать производственные издержки.
Этапы контроля.
Процесс контроля состоит из трех основных этапов.
Первый этап контроля - установление стандартов. Стандарт - это желаемый результат или событие, ожидается, которая поддается измерению и с которым менеджеры могут сравнивать дальнейшую деятельность. Стандарты должны определяться целями организации. В сфере услуг используют стандарт обслуживания - это комплекс обязательных для исполнения правил обслуживания клиентов.
Второй этап контроля - сравнение достигнутых результатов с установленными стандартами.
Третий этап контроля - корректирующие действия. Третий этап контроля может принимать одну из трех форм. Поддержка текущего статуса - когда результаты совпадают со стандартами, наиболее уместной будет реакция признания исполнения и поддержки status-quo.
Главное в деятельности менеджера - убедиться, что обратная связь положительная, что подчиненные поняли - их усилия важны и за ними наблюдают.
Корректировка отклонений - когда результаты отклоняются от стандартов необходимо проводить корректирующие действия. Корректировка должна концентрироваться на ликвидации настоящей причины отклонения. Содержание корректировки состоит в том, чтобы понять причины отклонения и вернуть организацию в правильное русло.
Изменение стандартов - если результаты значительно отклоняются от стандартов, то другим способом корректировки может быть изменение самого стандарта или плана. Иногда сами стандарты могут быть нереальными, потому что они основываются на планах, которые являются прогнозом будущего. Во время просмотра планов должны пересматриваться и стандарты.

После проведения корректирующих действий процесс контроля повторяется. *Главными инструментами выполнения этой функции* являются наблюдение, проверка всех сторон деятельности предприятия, учет и анализ. В общем процессе управления контроль выступает как элемент обратной связи, так как по его данным производится корректировка ранее принятых решений, планов и даже норм и нормативов.

Типичные ошибки при осуществлении функций контроля.

a) Тотальный контроль;
b) контроль по случаю;
c) контроль вдогонку;
d) контроль из-за недоверия;
e) неинформирование о результатах контроля

Разновидности и методы контроля.

Виды контроля В практике управления виды контроля классифицируются по определенным признакам:

1. *По содержанию:* Контроль обеспечения предусматривает оценки степени удовлетворения потребностей предприятия необходимыми ресурсами (материальными, финансовыми,

информационными, персоналом). Контроль материальных ресурсов - это система регулирования запасов, состояние материальных ресурсов и соответствие их потребностям организации. Контроль финансовых ресурсов заключается в оценке степени обеспеченности предприятия собственными и привлеченными средствами и эффективности их использования. Контроль человеческих ресурсов - оценка эффективности работы персонала, систем оплаты труда и стимулирования работников, корректировка программ по переподготовке и повышению квалификации. Контроль информационных ресурсов - оценка соответствия информационного массива потребностям системы предоставления услуг и управления. Контроль системы предоставления услуг охватывает процессы преобразования ресурсов предприятия на услуги, его содержание заключается в сравнении запланированных показателей с фактическими данными, выявлении отклонений и анализе факторов, повлекших эти отклонения.

Контроль производства локализуют по следующим направлениям: соблюдение сроков предоставления услуг, качество услуг, эффективность использования производственных мощностей, операционных расходов, производительности труда и т. Контроль маркетинга - оценки и корректировки коммерческой политики; конкурентоспособность услуг; эффективность маркетинговых мероприятий; объем и структуру маркетинговой информации; широту и глубину ассортимента предлагаемых покупателям услуг; обоснованность цен; эффективность использования каналов сбыта; эффективность затрат на рекламу и тому подобное.

2. По этапам проведения:

Предварительный контроль - осуществляется до фактического начала работы предприятия, при планировании. На этом этапе разрабатываются правила, процедуры, линии поведения. Менеджеры определяют ресурсы или моменты в организационном процессе, которые обеспечивают успех всего процесса. На операционном и управленческом уровне это внимательный отбор ресурсов, развитие политики и производственных процедур. На стратегическом уровне это анализ изменений в окружающей среде, которые могут повлиять на осуществление длительных организационных целей. Он включает введение в практику определенных правил, процедур и линий поведения. Кроме того, предварительный контроль предшествует хозяйственной операции и направлен на предупреждение нарушения законности, нецелесообразного, неэффективного использования средств и принятия необоснованных решений. Благодаря предварительному контролю устраняются диспропорции в финансировании. Примером предварительного контроля может быть контроль продуктов питания, поступающих на кухню службы питания гостиницы. Человеческие ресурсы — одна из сфер предварительного контроля. Контроль осуществляется за счет тщательного анализа тех деловых и профессиональных знаний и навыков, которые необходимы для выполнения должностных обязанностей и подбора наиболее подготовленных и квалифицированных людей. Предварительное обучение повышает вероятность эффективной работы новых сотрудников. Материальные ресурсы должны проходить предварительный контроль, так как, например, приготовить высококачественное блюдо из плохих продуктов невозможно.

Текущий контроль - осуществляется непосредственно в процессе деятельности предприятия. На операционном уровне - это обеспечение выполнения всех работ и развитие событий в соответствии с планами. На стратегическом уровне - это сосредоточение внимания на квартальных результатах, надзор за организационным процессом и внесения необходимых корректив Объектом являются подчиненные сотрудники, текущий контроль традиционно является прерогативой их непосредственного начальника. Регулярная проверка работы подчиненных, обсуждение возникающих проблем и предложений по усовершенствованию работы позволяет не отклоняться от намеченных планов и инструкций. Текущий контроль основывается на измерении фактических результатов работы, направленной на достижение желаемых целей. Задачи текущего контроля — оперативное выявление и своевременное пресечение нарушений и отклонений, возникающих в процессе выполнения хозяйственных операций и производственных заданий. Текущий контроль предполагает наличие обратной связи. Контроль дает возможность также своевременно реагировать на изменяющиеся внутренние и внешние факторы.

Итоговый контроль - осуществляется после того, как работа выполнена, необходимое для обнаружения достигнутых результатов. На операционном уровне это оценка эффективности

организационной деятельности, оценка и вознаграждение служащих и анализ личной деятельности менеджеров. На стратегическом уровне - это оценка успешности текущих планов, их соответствия деятельности всего предприятия. Фактически полученные результаты сравниваются с предусмотренными. Целями этого вида контроля являются установление правильности и экономической целесообразности производимых работ и хозяйственных операций, вскрытие недостатков и упущений в работе. При заключительном контроле формируется информация для учета, если аналогичная работа повторяется в будущем, то информация используется для мотивации труда.

3. По способам проведения:

Сплошной контроль - тотальный контроль, обеспечивающий последовательную проверку всей совокупности работ и их исполнителей;

выборочный контроль - проверка только отдельных объектов путем выборок и проб из общего объема; разовый контроль - проверка объектов под воздействием факторов, случайно или неожиданно возникающие в процессе производственно-хозяйственной деятельности (например, жалобы клиентов).

Методы и инструменты контроля.

Методы контроля - это способы и приемы осуществления проверки соответствия подконтрольных объектов заданным параметрам.

Инструменты контроля: инструктирование, наблюдение, корректирование, проверка всех сторон деятельности организации, предупреждение отклонений, учёт, анализ.

Методы контроля подразделяют на следующие группы:

- Фактические (лабораторный анализ, контрольный приобретение, контрольный обмер выполненных строительных, монтажных и ремонтных работ, хронометраж, инвентаризация, экспертиза, контрольное (пробное) предоставление новой услуги по качеству и количеству, нормативная проверка, эксперимент и т.д.);
- Расчетно-аналитические (технико-экономические расчеты, аналитическое оценивание, арифметическая проверка, динамико-статистическое оценивание)
- Документальные (изучение сущности и содержания отраженных в документах операций, логическая проверка, проверка корреспонденции счетов бухгалтерского учета, встречная проверка документов и др.).

Метод контроля «Управленческая пятерня». В практическом менеджменте существует понятие «Управленческая пятерня», которое дает наглядное представление об оптимальном выборе стиля работы с персоналом. Рассмотрим функции, которые выполняют пальцы в «Управленческой пятерне». Указательный палец обычно показывает на того, кого менеджер хочет обвинить в недобросовестности, недисциплинированности, недостаточной подготовленности, неаккуратности и т.д. Однако применять этот прием можно только в том случае, если менеджер положительно ответил сам себе на следующие вопросы, «ответственность» за которые несут три пальца, указывающие назад: «Кто выбрал этого человека для выполнения работы, которая выполнена неудовлетворительно?» (средний палец); «Кто инструктировал работника, как это было сделано?» (безымянный палец); «Был ли соответствующий контроль за его работой? Как мог получиться плохой результат в работе сотрудника при хорошем управлении?» (мизинец). Если за все ответы получены положительные оценки, можно разогнуть «обвиняющий» указательный палец и обвинить работника в провале задания. Большой палец напоминает, что слишком строгое взыскание (излишний нажим) не позволит достичь успеха и отрицательно влияет на деятельность работника.

Выбор методов контроля зависит прежде всего от объемов работы и задач. Основными критериями при этом являются минимизация рабочего времени на проведение контрольных работ и результативность выбранного метода контроля.

3 ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОГО ВЫПОЛНЕНИЯ ОБУЧАЮЩИМИСЯ

Ход работы:

Задание №1.
Составить план контроля за деятельностью одного из подразделений турфирмы по схеме:
a) Объект контроля
b) Субъект контроля
c) Вид контроля
d) Планируемые виды деятельности
e) Сроки
f) Документация по контролю
Задание №2. Укажите**,** какие возможные действия по отношению к персоналу может предпринять руководство организации туризма на основе анкетирования туристов:
а) в случае неудовольствия и б) в случае похвалы?
Задание №3. Составьте алгоритм действий руководителя по оценке отклонений фактических результатов от запланированных.
Задание № 4. Разработать меры по повышению эффективности контроля за деятельностью подразделения турфирмы.
Задание № 5. Осуществить контроль технических и санитарных условий в офисе и оформить результаты контроля распорядительным документом.
Задание № 6. Решить управленческие ситуации:
Ситуация 1. На вашем предприятии один из сотрудников регулярно по утрам опаздывает на работу. Вы как руководитель всегда приходите вовремя и повода сотрудникам для критики не даете. Что вы сделаете, чтобы работник приходил вовремя на работу?
А) Утром вы подождете прихода работника около его рабочего места заставите в присутствии коллег объяснить причину опоздания. Затем попросите его исправиться и впредь такого не допускать.
Б) Объяснитесь с работником с глазу на глаз, при этом скажете, что
отсутствие пунктуальности - плохая черта, что и в других вопросах он может быть ненадежным, что послужит плохим примером для своих коллег и, если исправиться, то понесет за это наказание.
В) Вы вызовете сотрудника к себе и попросите объяснить причину опоздания. Если причина объективна, то выскажете пожелание, чтобы впредь такого не было, и он всегда на работе был вовремя. Объясните также, каким последствиям может привести низкая трудовая дисциплина, если вы будете опаздывать.
Ситуация 2 Подчиненный второй раз не выполнил Ваше задание в срок, хотя обещал и давал слово, что подобного случая больше не повторится. Ваши действия?
А. Дождаться выполнения задания, а затем сурово поговорить наедине, предупредив в последний раз.
Б. Не дожидаясь выполнения задания, поговорить с ним о причинах повторного срыва, добиться выполнения задания, наказать за срыв рублем.
В. Посоветоваться с опытным работником, авторитетным в коллективе, как поступить с нарушителем? Если такого работника нет, вынести вопрос о недисциплинированности работника на собрании коллектива.
Г. Не дожидаясь выполнения задания, передать вопрос о наказании работника на решение актива. В дальнейшем повысить требовательность и контроль за его работой.
Ситуация 3 Подчиненный игнорирует Ваши советы и указания, делает все по-своему, не обращая внимание на замечания, не исправляя того, на что Вы ему указываете.
А. Разобравшись в мотивах упорства и видя их несостоятельность, применю обычные административные меры наказания.
Б. В интересах дела постараюсь вызвать его на откровенный разговор, постараюсь найти с ним общий язык, настроить на деловой контакт.
В. Обращусь к активу коллектива, пусть обратят внимание на его неправильное поведение и применят меры общественного воздействия.
Г'. Попытаюсь разобраться в том, не делаю ли я сам ошибок во взаимоотношениях с этим подчиненным, потом решу, как поступить.

Ситуация 4 Вы работаете бригадиром уже второй год. Молодой рабочий обращается к вам с просьбой отпустить его с работы на четыре дня за свой счет в связи с бракосочетанием. «Почему на четыре?» - спрашиваете Вы. «А когда женился Иванов, Вы ему разрешили четыре!» - невозмутимо отвечает рабочий и подает заявление. Вы подписываете заявление на три дня, согласно действующему положению. Однако подчиненный выходит на работу спустя 4 дня. Как вы поступите?
А. Сообщу о нарушении дисциплины вышестоящему начальнику, пусть он решает.
Б. Предложу подчиненному отработать 4-й день в выходной. Скажу: «Иванов тоже отрабатывал».
В. Ввиду исключительности случая (ведь люди женятся не часто) ограничусь публичным замечанием.
Г. Возьму ответственность за прогул на себя. Просто скажу: «Так поступать не следовало». Поздравлю и пожелаю счастья.

4 ИСТОЧНИКИ ИНФОРМАЦИИ

1. Менеджмент в сервисе и туризме : учеб. пособие / Н.А. Зайцева. — 3-е изд., доп. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2017. — 366 с. — (Среднее профессиональное образование).
2. Мотышина М.С. Менеджмент туризма : учебник для СПО, М- Юрайт 2019, 282с
3. Скобкин С.С. Менеджмент в туризме. Учебник и практикум для СПО. М.-Юрайт,2019 г.,366 с
4. Менеджмент в туризме: Учебное пособие / Д.Л. Бикташева, Л.П. Гиевая, Т.С. Жданова. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 272 с

Требования к выполнению задания в соответствии с Приложением 1
Форма представления задания: отчет

5.КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ВЫПОЛНЕННЫХ ЗАДАНИЙ ОБУЧАЮЩИМИСЯ

5 (отлично)	Все задания выполнены в полном объеме, возможна одна неточность или описка, не являющаяся следствием незнания или непонимания учебного материала. Работа выполнена самостоятельно. Работа сдана с соблюдением всех сроков. Соблюдены все правила оформления отчета.
4 (хорошо)	Все задания выполнены правильно, но недостаточны обоснования, рассуждения, допущены одна ошибка или два – три недочета. Обучающийся единожды обращается за помощью преподавателя. Работа сдана в срок (либо с опозданием на два-три занятия). Есть некоторые недочеты в оформлении отчета.
3 (удовлетв.)	В заданиях допущены более одной ошибки или более трех недочетов, но обучающийся владеет обязательными умениями по проверяемой теме. Обучающийся многократно обращается за помощью преподавателя. Работа сдана с опозданием более трех занятий. В оформлении отчета есть отклонения и не во всем соответствует предъявляемым требованиям.

Приложение 1

Требования к оформлению отчета

В содержании отчета обязательны:

− определение сути поставленной проблемы;

− выполнение задач;

− обоснование ответа на поставленные задачи.

При составлении отчета студент должен руководствоваться указаниями к практическому занятию. При выполнении практических заданий студент должен быть внимателен не только к соблюдению основных правил по содержанию работы, но и к стилю изложения. Работа должна быть написана грамотно, необходимо тактично использовать цитаты, не должно быть перегрузки цитированием. Недопустимо цитирование без ссылки на источник, на автора.

Основные критерии оценивания:

− правильность выработанной студентом концепции описания проблемы;

− глубина проработки материала;

− правильность и полнота использования источников;

− оформление работы в соответствии с требованиями стандарта.

Работа должна быть выполнена печатным способом с использованием компьютера и принтера на одной стороне листа белой бумаги формата А4 через один интервал. Основной текст работы набирается шрифтом TimesNewRoman, в редакторе MicrosoftWord, кегль 12, выравнивание по ширине.

Фразы, начинающиеся с новой (красной) строки, печатаются с абзацным отступом от начала строки, равным 1,25.

Цвет шрифта должен быть черным.

Текст работы следует печатать, соблюдая следующие размеры полей:

правое– 15 мм, верхнее и нижнее –20 мм, левое –30 мм.