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

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы

МДК 04.01 Управление деятельностью функционального подразделения

Методические рекомендации

для преподавателей и студентов

для студентов специальности 43.02.10 Туризм
2 год обучения

	должность	*Фамилия/подпись*	дата
Разработал	Преподаватели	Катаева Е.И, Торгашова Т.П.	
Проверил	Зав. учебно-методическим отделом	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: __.__.2021	Экземпляр № _____	

Челябинск, 2021

Содержание

Пояснительная записка……..……...……3
1. Указания:
1. 1 к самостоятельной работе №1 ……..……... 6
1. 2 к самостоятельной работе №2 ……..……..… 6
1. 3 к самостоятельной работе № 3……7
1. 4 к самостоятельной работе № 4……8
1. 5 к самостоятельной работе № 5……9
1. 6 к самостоятельной работе № 6……..……10
1. 7 к самостоятельной работе № 7……..……11
1. 8 к самостоятельной работе № 8……..……13
1. 9 к самостоятельной работе № 9……...……14
1. 10 к самостоятельной работе № 10……..……15
1. 11 к самостоятельной работе № 11……..……16
1. 12 к самостоятельной работе № 12……..……17
1. 13 к самостоятельной работе № 13……..……...……17
1. 14 к самостоятельной работе № 14……..……...……18
1. 15 к самостоятельной работе № 15……..……...……19
1. 16 к самостоятельной работе № 16……..……..……19
1. 17 к самостоятельной работе № 17……..……..……20
1. 18 к самостоятельной работе № 18……..…..……..……21
1. 19 к самостоятельной работе № 19……..…..……..……21
1. 20 к самостоятельной работе № 20……..……..……22
1. 21 к самостоятельной работе № 21……..…..……..……22
1. 22 к самостоятельной работе № 22……..…..……..…23
1. 23 к самостоятельной работе № 23……..…..……..…23
1. 24 к самостоятельной работе № 24……..…..……..……24
1. 25 к самостоятельной работе № 25……..…..……..……25
1. 26 к самостоятельной работе № 26……..…..……..……25
1. 27 к самостоятельной работе № 27……..……...……28
1. 28 к самостоятельной работе № 28……..……...……39
1. 29 к самостоятельной работе № 29……..…..……..……41
1. 30 к самостоятельной работе № 30……..……...……42
1. 31 к самостоятельной работе № 31……..……..…..……43
1. 32 к самостоятельной работе № 32……..……..…..……44
1. 33 к самостоятельной работе № 33……..……..…..……45
1. 34 к самостоятельной работе № 34……..……..…..……46
1. 35 к самостоятельной работе № 35……..……..…..……47
1. 36 к самостоятельной работе № 36……..……..…..……48
1. 37 к самостоятельной работе № 37……..……...……49
1. 38 к самостоятельной работе № 38……..……...……50
2. Приложения:
2. 1 требования к реферату*, докладу (устному ответу)*……...52
2. 2 требования к оформлению презентаций……..……..53
2. 3 требования к оформлению и сдаче отчета……..…..55
3. Информационные источники…….…..…56

Пояснительная записка

Самостоятельная работа студентов – это планируемая учебная, учебно-исследовательская работа студентов, распределенном во времени выполнении студентами комплекса заданий при консультационно-координирующей помощи преподавателя, ориентированной на самоорганизацию деятельности обучающихся.

Целью самостоятельной работы студентов является:

- систематизация, закрепление, углубление и расширение полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- овладение практическими навыками работы с нормативной и справочной литературой;
- развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности профессионального мышления: способности к профессиональному саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- овладение практическими навыками применения информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности;
- развитие исследовательских умений.

Для организации самостоятельной работы необходимы следующие условия:

- готовность студентов к самостоятельному труду;
- мотивация получения знаний;
- наличие и доступность всего необходимого учебно-методического и справочного материала;
- система регулярного контроля качества выполненной самостоятельной работы;
- консультационная помощь преподавателя.

Формы самостоятельной работы студентов определяются содержанием учебной дисциплины, степенью подготовленности студентов. Эта работа включает в себя:

- работа с различными источниками информации (в т.ч. с нормативно справочной литературой и Интернет-ресурсами),
- подготовка докладов, отчетов и сообщений
- подготовка презентационных материалов.

Главной задачей самостоятельной работы является развитие общих и профессиональных компетенций, умений приобретать научные знания путем личных поисков, формирование активного интереса и вкуса к творческому подходу в учебной работе. Самостоятельная работа складывается из выполнения практических ситуационных заданий, выступления с сообщениями, подготовленными в ходе выполнения заданий для самостоятельной работы.

В результате освоения МДК 04.01. Управление деятельностью функционального подразделения обучающийся должен обладать следующими общими (ОК) и профессиональными компетенциями (ПК), умениями и знаниями:

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

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

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

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

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

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.
ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.
ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.
ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию.

Умениями:

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

знаниями:

- значения планирования как функции управления;
- методики сбора информации о работе
- организации и отдельных ее подразделений;
- видов планирования и приемы эффективного планирования;
- эффективных методов принятия решений;
- основ организации туристской деятельности;
- стандартов качества в туризме;
- приемов эффективного общения, мотивации персонала и работы с конфликтами;
- методик эффективной организации деловых встреч и совещаний;
- принципов эффективного контроля;
- организации отчетности в туризме;
- основных финансовых показателей деятельности организации и методику их расчета;
- методик проведения презентаций;
- основных показателей качества работы подразделения;
- методов по сбору информации о качестве работы подразделения;
- методов совершенствования работы подразделения;

– инноваций в сфере управления организациями туристской индустрии.

Выполнение самостоятельной работы является обязательным условием для допуска к промежуточной аттестации обучающегося. Для проверки эффективности самостоятельной работы студента необходим ее контроль. К видам контроля относится:

- устный опрос позволяет оценить знания и кругозор студента, умение логически построить ответ, проявление коммуникативных навыков. Устный опрос ориентирован на оценку знаний. Устный опрос проводится в форме собеседования.
- письменные работы. Письменная работа предназначена для проверки выполнения заданий самостоятельной работы и направлена на оценку сформированных умений.

2. ТЕМАТИКА И СОДЕРЖАНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Тема 1. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ СТРУКТУРНОГО ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ КОМПАНИИ

Самостоятельная работа 1

Тема самостоятельной работы: Основные понятия и терминология менеджмента.

Цель работы: систематизация, закрепление, углубление и расширение полученных теоретических знаний и практических умений студентов по теме: «Основные элементы системы управления. Функции менеджмента»

Задание 1. Изучив литературу, ответить на вопросы:

1. Дайте определение понятию менеджмент.
2. Что понимают под управлением?
3. Назовите основные функции управления.
4. Дайте определение структуры управления
5. Что понимают под циклом менеджмента.

Задание 2. Используя термины, определения и понятия, изученные в процессе освоения материала по теме «Основные элементы системы управления. Функции менеджмента» составьте кроссворд. Количество слов по горизонтали и по вертикали не менее 8.

Критерии оценки кроссворда:

1. Все слова, использованные в кроссворде, относятся к теме
2. Все определения использованных слов и терминов правильные
3. Количество слов в кроссворде соответствует условиям (не менее 8по горизонтали и по вертикали);

Задание 3. Написать эссе сочинение по теме: «Основные проблемы современного российского менеджмента»

Требования к выполнению заданий в соответствии с Приложением 3.

Форма предоставления задания: отчет

Критерии оценивания:

Оценка «5» ставится, если выполнены все требования: тема раскрыта полностью, сформулированы выводы, выдержан объём, соблюдены требования к оформлению презентаций, даны развернуые ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «4» – основные требования к докладу выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём доклада; имеются недочеты в оформлении презентации; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка «3» – имеются существенные отступления от требований к оформлению доклада и презентаций. Тема раскрыта частично; допущены фактические ошибки в содержании и при ответе на дополнительные вопросы; отсутствует вывод.

Оценка «2» – тема доклада не раскрыта, допущены существенные ошибки, показавшие, что обучающийся не владеет обязательными умениями по данной теме в полном объеме.

Информационные источники: 1, 2, 4

Тема 1. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ СТРУКТУРНОГО ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ КОМПАНИИ

Самостоятельная работа 2

Тема самостоятельной работы Изучение подходов и моделей в менеджменте как науки управления

Цель работы: систематизация, закрепление, углубление и расширение полученных теоретических знаний и практических умений студентов по теме: «Изучение подходов и моделей в менеджменте как науки управления»

Написать реферат на одну из тем:

1.Характеристика подходов в управлении.
2.Современные концепции менеджмента.
3.Применение концепций менеджмента в различных подходах управления.
Требования к рефератам.
Форма предоставления задания: реферат
Оценка реферата осуществляется в соответствии с Приложением 1.
Критерии оценивания реферата:
Оценка «отлично» ставится, если выполнены все требования к написанию реферата: тема раскрыта полностью, сформулированы выводы, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.
Оценка «хорошо» – основные требования к докладу выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём доклада; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.
Оценка «удовлетворительно» – имеются существенные отступления от требований к оформлению доклада. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании или при ответе на дополнительные вопросы; отсутствует вывод.
Оценка «неудовлетворительно» – тема доклада не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы либо работа студентом не представлена.
Информационные источники:1, 2, 4

Тема 1. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ СТРУКТУРНОГО ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ КОМПАНИИ

Самостоятельная работа 3
Тема самостоятельной работы: Формирование структуры управления предприятий туризма
Цель работы: систематизация, закрепление, углубление и расширение полученных теоретических знаний и практических умений студентов по теме: «Формирование структуры управления предприятий туризма»
Задание 1. *Изучив материал по теме ответить на вопросы:*
-что представляет из себя организационная структура управления туризма, какова её специфика;
-каковы принципы и этапы проектирования организационной структуры управления турфирмы;
-каковы требования, предъявляемые к организационной структуре управления туризмом;
-что представляет горизонтальное и вертикальное распределение труда
- с какой целью используется эти способы разделения труда.
Задание 2. *Указать организационную структуру управления, представленную на рис 1*

Рис 1.

Задание 3. Указать как влияют на структуру предприятия турфирмы следующие факторы: вид туризма, специализация турфирмы, форма организации и управления бизнесом.

Требования к выполнению заданий в соответствии с Приложением 3.

Форма предоставления задания: отчет

Критерии оценивания:

Оценка «5» ставится, если выполнены все требования: тема раскрыта полностью, сформулированы выводы, выдержан объём, соблюдены требования к оформлению презентаций, даны развернуые ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «4» – основные требования к докладу выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём доклада; имеются недочеты в оформлении презентации; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка «3» – имеются существенные отступления от требований к оформлению доклада и презентаций. Тема раскрыта частично; допущены фактические ошибки в содержании и при ответе на дополнительные вопросы; отсутствует вывод.

Оценка «2» – тема доклада не раскрыта, допущены существенные ошибки, показавшие, что обучающийся не владеет обязательными умениями по данной теме в полном объеме.

Информационные источники: 1, 2, 4

Тема 2. Методика сбора информации о работе организации и отдельных ее подразделений

Самостоятельная работа 4

Тема самостоятельной работы: Изучение основных характеристик среды туристического предприятия

Цель работы: формирование профессиональных навыков в определении среды туристического предприятия

Задание:

1 Ответить на вопросы:

1. Охарактеризовать факторы прямого воздействия на деятельность туристского предприятия.
2. Охарактеризовать факторы косвенного воздействия на деятельность туристского предприятия.
3. Оценить влияние факторов внешней среды на деятельность туристского предприятия?
4. Дать характеристику внешней среды туристского предприятия.

2 Выполнить схему:

1. Схематически изобразить зависимость факторов внешней среды и их влияние на деятельность туристского предприятия

Варианты индивидуальных заданий

Вариант 1. Ответить на вопрос: какие факторы внешней среды оказывают влияние на снижение спроса на выездной туризм. Обосновать свой ответ.

Вариант 2. Ответить на вопрос: какие показатели внешней среды указывают на ее сложность в работе туристских предприятий. Обосновать свой ответ.

Вариант 3. Ответить на вопрос: как изменения в законодательных требованиях к формированию и реализации туров внутреннего туризма влияют на работу туристских предприятий. Обосновать свой ответ.

Вариант 4. Ответить на вопрос: какие факторы внешней среды рынка туристских услуг систематически подвергаются изменениям и требуют от руководства компаний

отслеживать данные изменения для качественной работы с потребителями услуг. Обосновать свой ответ.
Вариант 5. Ответить на вопрос: какие факторы внешней среды влияют на конкурентоспособность туристского предприятия на конкретном рынке. Обосновать свой ответ.
Вариант 6. Ответить на вопрос: как изменения политического фактора косвенного воздействия - закрытие границ для въезда на территорию РФ иностранных граждан с целью туризма - влияют на другие факторы косвенного и прямого воздействия на деятельность туристского предприятия. Обосновать свой ответ.
Вариант 7. Ответить на вопрос: как изменения экономического фактора косвенного воздействия – финансовая поддержка малого предпринимательства: выдача беспроцентных кредитов на поддержание деятельности предприятия - влияют на другие факторы косвенного и прямого воздействия на деятельность туристского предприятия. Обосновать свой ответ.
Вариант 8. Ответить на вопрос: как изменения политического фактора косвенного воздействия: формирование и реализация Федеральной программы развития внутреннего туризма – влияют на другие факторы косвенного и прямого воздействия на деятельность туристского предприятия. Обосновать свой ответ.
Вариант 9. Ответить на вопрос: какие факторы прямого воздействия позволят препятствовать вхождению на рынок туристских услуг новых (потенциальных) конкурентов. Обосновать свой ответ.
Вариант 10. Ответить на вопрос: какие показатели технологического фактора косвенного воздействия необходимо учитывать руководству туристского предприятия в совершенствовании деятельности и улучшении качества предлагаемых тур услуг. Обосновать свой ответ.

В данной работе используются несколько вариантов индивидуальных работ. Каждый вариант в начале семестра закрепляется за конкретным студентом, и в течение семестра он работает только по этому варианту.
Требования к выполнению заданий в соответствии с Приложением 3.
Форма предоставления задания: отчет
Критерии оценки за самостоятельную работу
Зачет ставится в случае, если выполнено не менее 50% заданий, в освещении вопросов не содержится грубых ошибок, самостоятельно выполнена схематическая работа.
Незачет ставится, если студент не справился с заданием (выполнено менее 50% задания варианта), нераскрыто основное содержание вопросов, имеются грубые ошибки в выполнении схематической части задания, а также работа выполнена несамостоятельно.
Информационные источники: 1, 4, 17

Тема 2. Методика сбора информации о работе организации и отдельных ее подразделений
Самостоятельная работа 5
Тема самостоятельной работы: Изучение комбинированных методов анализа внешней и внутренней среды туристической фирмы
Цель работы: систематизация, закрепление, углубление и расширение полученных теоретических знаний и практических умений студентов по теме «Комбинированные методы анализа внешней и внутренней среды туристической фирмы».
Самостоятельная работа по разделу.
Подготовка доклада по реферату на тему: Комбинированные методы анализа внешней и внутренней среды туристической фирмы.

С правилами оформления, рекомендациями по подготовке и защите рефератов и докладов можно ознакомиться в Приложении №1 к методическим рекомендациям по организации самостоятельной работы студентов.

Форма предоставления задания: реферат

Критерии оценки:

Оценка «отлично» ставится, если выполнены все требования к написанию реферата: тема раскрыта полностью, сформулированы выводы, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «хорошо» – основные требования к докладу выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём доклада; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка «удовлетворительно» – имеются существенные отступления от требований к оформлению доклада. В частности, тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании или при ответе на дополнительные вопросы; отсутствует вывод.

Оценка «неудовлетворительно» – тема доклада не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы либо работа студентом не представлена.

Информационные источники: 14, 15, 16, 17

Тема 2. Методика сбора информации о работе организации и отдельных ее подразделений

Самостоятельная работа 6

Тема самостоятельной работы: Сбор информации о деятельности конкретного предприятия и работе отдельных её подразделений

Цель работы: формирование профессиональных навыков в сборе информации о деятельности конкретного предприятия и работе отдельных её подразделений

Задание:

Контрольные вопросы для обсуждения:

1. Факторы внутренней среды, их характеристика
2. Ключевые факторы успеха организации
3. Методы оценки факторов внутренней среды
4. Оценка эффективности работы предприятия
5. Внедрение нововведений в деятельность компании для достижения конкурентоспособности предприятия.

Выполнить задания:

Задание №1. На примере конкретной туристской компании необходимо собрать информацию о деятельности предприятия:

1) Ознакомиться с основными туристскими продуктами, предлагаемыми данной тур.компанией;
2) Определить ценовую политику предприятия;
3) Определить целевой сегмент рынка туристского предприятия;
4) Дать оценку рекламной кампании и работы сайта.
5) Изучить отзывы клиентов о работе компании
6) Выделить ключевые факторы успеха.

Задание №2. Определить конкурентов выбранной туристской компании (3-4 компании), собрать информацию об их работе:

1) Ознакомиться с основными туристскими продуктами, предлагаемыми данной тур.компанией;
2) Определить ценовую политику предприятия;

3) Определить целевой сегмент рынка туристского предприятия;
4) Дать оценку рекламной кампании и работы сайта.
5) Изучить отзывы клиентов о работе компании
6) Выделить ключевые факторы успеха.

Требования к выполнению заданий

1. Ответы на вопросы формулировать в конспектах лекций для индивидуального ответа и группового обсуждения
2. Информацию о деятельности конкретной туристической компании и ее конкурентах изложить и оформить по предложенной структуре задания.

Форма предоставления задания: групповое обсуждение

Критерии оценки за самостоятельную работу

Зачет ставится в случае, если выполнено не менее 50% заданий, в освещении вопросов не содержится грубых ошибок, выполнены сроки выполнения заданий.

Незачет ставится, если студент не справился с заданием (выполнено менее 50% задания варианта), нераскрыто основное содержание вопросов, имеются грубые ошибки в выполнении заданий, а также работа выполнена несамостоятельно.

Информационные источники: 14, 15, 16

Справочно-информационные интернет-источники: 1, 2, 3, 4, 5, 6

Тема 3. Психологическая деятельность руководителя при принятии управленческого решения

Самостоятельная работа 7

Тема самостоятельной работы: Моделирование конкретных ситуаций принятия управленческих решений

Цель работы: формирование профессиональных навыков в определении потребности в процессе принятия решения

Задание:

Изучить теоретический материал:

Проведение причинно-следственного анализа

Для проведения причинно-следственного анализа разработаны приемы, облегчающие выявление причин возникновения проблемы:

А) Выявление изменений, совпадающих по времени с моментом возникновения проблемы.

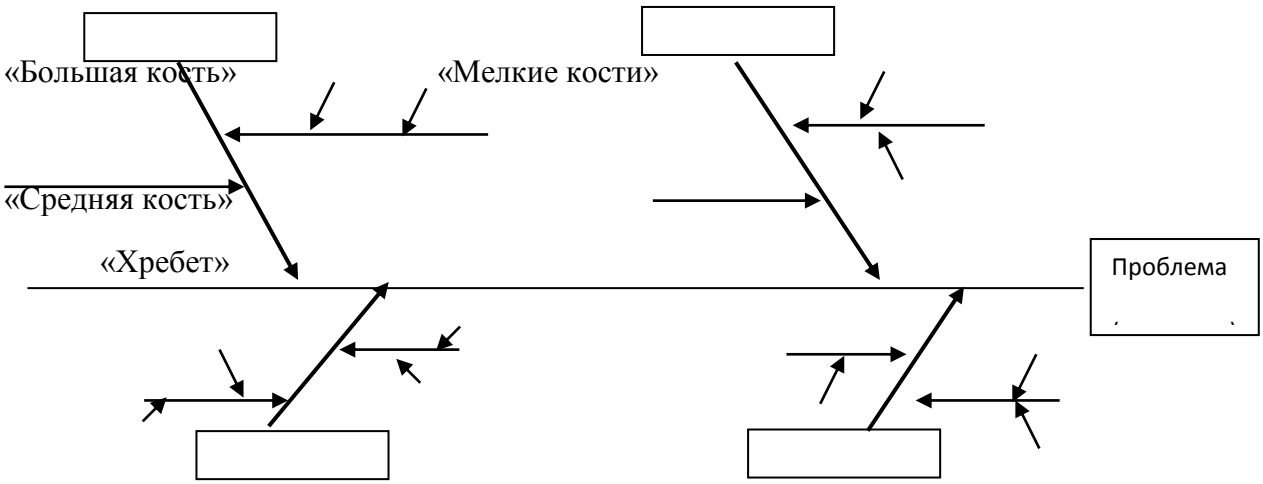
Б) Выявление объектов, аналогичных рассматриваемому, где подобная проблема не возникла, и установление различий в объектах.

В) Построение причинно-следственной диаграммы.

Процедура ее построения начинается с записи проблемы в качестве результата в правом блоке диаграммы, к которой слева направо проводится прямая линия «хребет». Далее формулируются основные факторы, от которых зависит возникновение указанной проблемы. Они записываются выше и ниже горизонтальной линии, заключаются в прямоугольники, и от них проводятся прямые линии к «хребту». Эти линии напоминают «большие кости» рыбьего скелета». Затем определяются вторичные факторы, влияющие на основные. Они записываются возле линий, которые проводятся с правой и левой стороны к «большим костям» и именуются «средними костями». Вторичные факторы могут быть причинами возникновения рассматриваемой проблемы. Одновременно они могут быть следствием более глубоких причин. Такие причины записываются возле линий, проведенных к «средним костям» и именуются «мелкими костями».

Уровень детализации причин возникновения проблемы определяется пределом, при котором выявленные причины являются неделимыми и могут быть устранены конкретными управленческими действиями.

Структура причинно-следственной диаграммы



После построения диаграммы проводится исследование того, какие же из выявленных факторов явились действительно причиной (причинами) возникновения проблемы. Это требует выработки некоторых гипотез, предположений, а затем их проверки с помощью дополнительной информации.

Построение причинно-следственной диаграммы может проводиться и до возникновения проблемы.

Варианты индивидуальных заданий

В данной работе используются несколько вариантов индивидуальных работ. Каждый вариант в начале семестра закрепляется за конкретным студентом, и в течение семестра он работает только по этому варианту.

Вариант 1. Построить схему причинно-следственного анализа следующей проблемы: Турфирма в условиях стабильной работы в сезон спроса на турпродукты столкнулась с проблемой снижения продаж на популярные международные направления.

Вариант 2. Построить схему причинно-следственного анализа следующей проблемы: Турфирма в условиях стабильной работы в сезон спроса на турпродукты столкнулась с проблемой снижения продаж на популярные направления внутреннего туризма.

Вариант 3. Построить схему причинно-следственного анализа следующей проблемы: В условиях стабильной работы в сезон спроса на турпродукты специалисты по туризму не могут выполнить поставленный перед ними план продаж по выездным турам.

Вариант 4. Построить схему причинно-следственного анализа следующей проблемы: В условиях стабильной работы в сезон спроса на турпродукты специалисты по туризму не могут выполнить поставленный передними план продаж на туры выходного дня.

Вариант 5. Построить схему причинно-следственного анализа следующей проблемы: В условиях стабильной работы в сезон спроса на турпродукты специалисты по туризму не могут выполнить поставленный передними план продаж на туры внутреннего туризма.

Вариант 6. Построить схему причинно-следственного анализа следующей проблемы: В условиях стабильной работы в сезон спроса на турпродукты на сайте туристической компании появляются негативные отзывы клиентов о качестве работы данного турагента.

Вариант 7. Построить схему причинно-следственного анализа следующей проблемы: В условиях стабильной работы в сезон спроса на турпродукты на сайте туристической компании появляются негативные отзывы клиентов о качестве предоставляемых турпродуктов данным турагентом.

Вариант 8. Построить схему причинно-следственного анализа следующей проблемы: В условиях стабильной работы в сезон спроса на турпродукты клиенты отказываются от проплаченных путевок выбранных направлений.

Вариант 9. Построить схему причинно-следственного анализа следующей проблемы:
В условиях стабильной работы в сезон спроса на турпродукты клиенты негативно отзываются о туруслугах данного туроператора, специализирующегося на внутреннем туризме.
Вариант 10. Построить схему причинно-следственного анализа следующей проблемы:
В условиях стабильной работы в сезон спроса на турпродукты клиенты негативно отзываются о туруслугах данного туроператора, специализирующегося на турах выходного дня.
Требование к выполнению заданий:
Ответ по заданию оформляется письменно на отдельном листке в соответствии со структурой ответа;
Структура ответа:

1. Формулировка проблемы
2. Причинно-следственная схема
3. Пояснение своего выбора.

Форма предоставления задания: устный ответ
Критерии оценки
Зачет ставится в случае, если выполнено не менее 50% заданий, самостоятельно выполнена схема, выполнены требования к оформлению ответа и срокам его сдачи.
Незачет ставится, если студент не справился с заданием (выполнено менее 50% задания варианта), имеются грубые ошибки в выполнении схематической части задания, а также работа выполнена несамостоятельно.
Информационные источники: 2, 3, 8, 23

Тема 3. Психологическая деятельность руководителя при принятии управленческого решения
Самостоятельная работа 8
Тема самостоятельной работы: Разработка рекомендаций по решению проблемы. Формирование творческого отчета
Цель работы: формирование профессиональных навыков в определении потребности в процессе принятия решения
Задание:
По результатам выполнения заданий практического занятия № 5 необходимо решить следующие задачи:
1. Сформулировать рекомендации руководителям туристической компании по решению проблемы и его внедрения.
2. Сформировать творческий отчет о проделанной работе.

Требования к оформлению творческого отчета
Отчет по заданию оформляется письменно в соответствии со структурой ответа;
Структура отчета:

4. Формулировка проблемы (построение схемы причинно-следственного анализа)
5. Оценка вариантов решения проблемы и обоснование своего выбора.
6. Рекомендации по решению проблемы и внедрение решения в текущую работу персонала.

Требования к выполнению заданий в соответствии с Приложением 3
Форма предоставления задания: творческий отчет

Критерии оценки
Зачет ставится в случае, если выполнено не менее 50% заданий, самостоятельно выполнена схема и методика оценки вариантов решения, выполнены требования к оформлению отчета и срокам его сдачи.

Незачет ставится, если студент не справился с заданием (выполнено менее 50% задания варианта), имеются грубые ошибки в выполнении схематической части задания, а также работа выполнена несамостоятельно.

Информационные источники: 2, 3, 8, 23

Тема 4. Планирование деятельности структурного подразделения

Самостоятельная работа 9

Тема самостоятельной работы: Изучение особенностей планирования в деятельности сотрудников туристского предприятия

Цель работы: систематизация, закрепление и расширение полученных теоретических знаний и практических умений студентов по теме «Планирование деятельности структурного подразделения».

Задание 1. Изучив материал по теме ответить на вопросы:

1**.** Определите задачи планирования в сфере услуг следующие:

- Обеспечение целенаправленного развития организации и всех ее структурных подразделений;
- Своевременное распознавание проблем и в сфере услуг, разработка конкретных мероприятий, направленных на поддержание благоприятных, тенденций или сдерживание негативных;
- Координация деятельности структурных подразделений и работников пре Эффективность планирования.

-(продолжите)

2. От каких критериев зависит эффективность планирования:

-полнота учета всех ситуаций и событий,

-способных повлиять на деятельность туристического предприятия,

- (продолжите)

3. Через какие подфункции реализуется планирование как функция управления.

4. Опишите в чем суть подфункций планирования: прогнозирование, моделирование и программирование.

5. Перечислите особенности планирования подразделения турфирмы

Задание 2. Разработать стратегический план развития турагентства «Виктория». Указать причины приостановки работы и задачи, стоящие перед турагентством.

Турагентство «Виктория» реализует турпродукты внешнего рынка. В период пандемии с марта по май 2020г. приостановило свою работу.

Требования к выполнению заданий в соответствии с Приложением 3.

Форма предоставления задания: творческий отчет

Критерии оценки

Зачет ставится в случае, если выполнено не менее 50% заданий, в освещении вопросов не содержится грубых ошибок, выполнены требования к оформлению отчета и срокам его сдачи.

Незачет ставится, если студент не справился с заданием (выполнено менее 50% задания варианта), нераскрыто основное содержание вопросов, имеются грубые ошибки в выполнении графической части задания, а также работа выполнена несамостоятельно.

Информационные источники:14, 15, 16

Тема 4. Планирование деятельности структурного подразделения
Самостоятельная работа 10
Тема самостоятельной работы: Сбор информации о принципах работы туристского предприятия для возможности формирования миссии организации
Цель работы: систематизация, закрепление и расширение полученных теоретических знаний и практических умений студентов по теме «Миссия и цели организации. Стратегическое планирование».
Задание:
Ответить на вопросы:
1. Дать определение миссии компании? Охарактеризуйте, каким компаниям подходит определение миссии в широком понимании, а каким – в узком?
2. Какие факторы влияют на формирование миссии организации?
3. Для чего необходима формулировка миссии компании?
4. Взаимосвязь миссии компании с целями ее роста.
5. Стратегическое планирование. Принципы его формирования.

Выполнить индивидуальные задания
Задание №1. Выберите известную в вашем регионе туристическую компанию. Охарактеризуйте ее деятельность, опишите основные принципы ее работы и объясните, почему именно эту компанию вы выбрали?
Задание №2. Внимательно изучите рекламную информацию выбранной компании: рекламный слоган, принципы эффективной работы и т.п. Проведите сравнительный анализ рекламной информации с требованиями к формулировке миссии и определите наличие миссии или ее отсутствие.
Задание №3. Полученную информацию оформите в отчет и представьте в следующем виде:
1. Название организации. Место расположение
2. Краткая характеристика основных направлений деятельности
3. Рекламная деятельность компании: средства, место размещения и содержание рекламных материалов.
4. Выделение принципов работы, формулировка рекламных слоганов (при наличии), основные положения деятельности компании и предоставление информации об имеющейся формулировки миссии или ее отсутствии.
5. Сравнительный анализ рекламной информации с требованиями к формулировке миссии.

Требования к выполнению заданий в соответствии с Приложением 3.
Форма предоставления задания: творческий отчет
Критерии оценки за самостоятельную работу
Зачет ставится в случае, если выполнено не менее 50% заданий, в освещении вопросов не содержится грубых ошибок, выполнены требования к оформлению отчета и срокам его сдачи.
Незачет ставится, если студент не справился с заданием (выполнено менее 50% задания варианта), нераскрыто основное содержание вопросов, имеются грубые ошибки в выполнении графической части задания, а также работа выполнена несамостоятельно.
Информационные источники: 14, 15, 16

Тема 4. Планирование деятельности структурного подразделения
Самостоятельная работа 11
Тема самостоятельной работы: Работа с информационными источниками о деятельности
туристских предприятий
Цель работы: систематизация, закрепление и расширение полученных теоретических знаний и практических умений студентов по теме «Информационная база для планирования».
Задание:
Ответить на вопросы:

1. Сформулируйте понятие информационная база. Укажите ее основное значение и роль при планировании деятельности туристского предприятия.
2. Перечислите и раскройте основной смысл функций информационной базы.
3. Что может служить источником информации при стратегическом планировании деятельности организации. Обоснуйте свой ответ.
4. Что может служить источником информации при оперативном и текущем планировании? Приведите примеры. Обоснуйте свой ответ.
5. Какие требования необходимо предъявлять к источникам информации при планировании деятельности организации.

Выполнить задания
Задание №1. Работа с нормативно-правовой документацией: изучение законодательных требованй к работе туристских компаний.
Задание №2. Ознакомление с сайтом туристических компаний и информационными источниками с целью сбора информации о работе туристских компаний г. Челябинска и Челябинской области, видах деятельности, принципов формирования ценовой политики, маркетинговых стратегий продвижения турпродуктов компании.
Задание №3. Работа с информационными сайтами, осуществляющими контроль и независимую оценку качества предоставляемых услуг туристскими компаниями, размещающих отзывы клиентов – потребителей туристских услуг, рейтинги.
Задание №4. Работа с информационно-поисковыми сайтами, с целью изучения информации о событиях, происходящих или связанных с туристской отраслью.
Полученную информацию оформить в отчет и представить в следующем виде:
По каждому заданию необходимо составить таблицу:
Напрмер:

№ п/п	**Информационный источник**	**Характерис-тика информации**	**Частота обновле-ния информа-ции**	**Направление анализа**
1	https://firms.turizm.ru/firms_rating/chelyabinsk	рейтинг турфирм Челябинс-ка	1 раз в месяц	Планирова-ние маркетинго-вой стратегии

Проработать по 5-7 информационных источников по каждому заданию.

Требования к выполнению заданий в соответствии с Приложением 3.
Форма предоставления задания: творческий отчет
Критерии оценки
Зачет ставится в случае, если выполнено не менее 50% заданий, в освещении вопросов не содержится грубых ошибок, выполнены требования к оформлению отчета и срокам его сдачи.

Незачет ставится, если студент не справился с заданием (выполнено менее 50% задания варианта), нераскрыто основное содержание вопросов, имеются грубые ошибки в выполнении графической части задания, а также работа выполнена несамостоятельно.

Информационные источники: 14, 15, 16

Справочно-информационные интернет – источники: 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15

Тема 4. Планирование деятельности структурного подразделения

Самостоятельная работа 12

Тема самостоятельной работы: Формирование творческого отчета о плане работы подразделения турфирмы

Цель работы: систематизация, закрепление и расширение полученных теоретических знаний и практических умений студентов по теме «Планирование деятельности структурного подразделения».

Задание:

Ответить на вопросы:

1. Перечислите составляющие технологии планирования.
2. Раскройте содержание этапов планирования.
3. Что лежит в основе разработки оперативного плана?
4. Какие методы планирования эффективнее использовать при формировании бюджета на рекламу туристского предприятия? Объясните свой выбор?
5. Может ли руководство тур.компании при планировании использовать метод экстраполяции в период кризиса всей туристической отрасли? Объясните свой ответ.

Требования к выполнению заданий в соответствии с Приложением 3.

Форма предоставления задания: творческий отчет

Критерии оценки

Зачет ставится в случае, если выполнено не менее 50% заданий, в освещении вопросов не содержится грубых ошибок, выполнены требования к оформлению отчета и срокам его сдачи.

Незачет ставится, если студент не справился с заданием (выполнено менее 50% задания варианта), нераскрыто основное содержание вопросов, имеются грубые ошибки в выполнении графической части задания, а также работа выполнена несамостоятельно.

Информационные источники: 14, 15, 16

Тема 6. Стандарты качества в туризме

Самостоятельная работа 13

Тема самостоятельной работы: Изучение специфики контроля как функции управления подразделением турфирмы

Цель работы: систематизация, закрепление и расширение полученных теоретических знаний и практических умений студентов по теме «Контроль за качеством работы подчиненных в туристической деятельности».

Задание 1:

Ответить на вопросы:

1. В чем заключается сущность контроля как функции управления ?
2. Какие особенности имеет контрольная функция управления? Объясните смысл следующих связей:
3. ■ «контроль → планирование»; ■ «контроль → организация»; ■ «контроль → мотивация».
4. Назовите основные требования, предъявляемые к эффективной реализации функции контроля. Принципы эффективного контроля сервисной деятельности
5. Какие существуют главные методы и инструменты выполнения функции контроля?

6. Какие существуют виды контроля.
7. Какие существуют возможные отрицательные проявления контроля?
8. Какие возможные действия по отношению к персоналу может предпринять руководство организации туризма на основе анкетирования
9. Указать основные этапы контроля и их характеристику.
10. Каков алгоритм действий по оценке отклонений фактических результатов от запланированных?
11. В чем заключается специфика оценки качества работы персонала турфирмы?

Задание 2 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

Требования к выполнению заданий в соответствии с Приложением 3.

Форма предоставления задания: творческий отчет

Критерии оценки

Зачет ставится в случае, если выполнено не менее 50% заданий, в освещении вопросов не содержится грубых ошибок, выполнены требования к оформлению отчета и срокам его сдачи.

Незачет ставится, если студент не справился с заданием (выполнено менее 50% задания варианта), нераскрыто основное содержание вопросов, имеются грубые ошибки в выполнении графической части задания, а также работа выполнена несамостоятельно.

Информационные источники: 14, 15, 16

Тема 6. Стандарты качества в туризме

Самостоятельная работа 14

Тема самостоятельной работы: Работа с информационными источниками с целью изучения стандартов качества в туризме

Цель работы: систематизация, закрепление, углубление и расширение полученных теоретических знаний и практических умений студентов по теме «Стандарты качества в туризме».

Подготовка доклада по реферату на тему: Стандарты качества в туризме.

С правилами оформления, рекомендациями по подготовке и защите рефератов и докладов можно ознакомиться в Приложении №1 к методическим рекомендациям по организации самостоятельной работы студентов.

Форма предоставления задания: реферат

Критерии оценки:

Оценка «отлично» ставится, если выполнены все требования к написанию реферата: тема раскрыта полностью, сформулированы выводы, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «хорошо» – основные требования к докладу выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём доклада; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка «удовлетворительно» – имеются существенные отступления от требований к оформлению доклада. В частности, тема освещена лишь частично;

допущены фактические ошибки в содержании или при ответе на дополнительные вопросы; отсутствует вывод.

Оценка «неудовлетворительно» – тема доклада не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы либо работа студентом не представлена.

Информационные источники: 32, 33, 34, 38

Справочно-информационные интернет-источники: 16

Тема 6. Стандарты качества в туризме

Самостоятельная работа 15

Тема самостоятельной работы: Изучение должностных обязанностей менеджера по продажам

Цель работы: систематизация, закрепление, углубление и расширение полученных теоретических знаний и практических умений студентов по теме «Стандарты качества в туризме».

Задание:

1. Провести работу с информационными источниками по определению понятия «Менеджер по туризму»
2. Провести работу с информационными источниками по изучению перечня должностных обязанностей и их содержанием менеджера по продаже в туризме?
3. По средствам информационных источников определить функциональные обязанности, права и ответственность менеджера по продажам в туризме?
4. По результатам проделанной работы сформировать должностную инструкцию менеджера по продажам в туризме.

Требования к оформлению выполненного задания в соответствии с Приложением 3.

Отчет оформляется в соответствии со структурой ответа:

- Определение понятия «Менеджер по туризму»
- Перечень должностных обязанностей менеджера по продажам в туризме;
- Должностная инструкция менеджера по продажам в туризме.

Форма предоставления задания: отчет

Критерии оценки

Зачет ставится в случае, если выполнено не менее 50% заданий, в освещении вопросов не содержится грубых ошибок, выполнены требования к оформлению отчета и срокам его сдачи.

Незачет ставится, если студент не справился с заданием (выполнено менее 50% задания варианта), нераскрыто основное содержание вопросов, а также работа выполнена несамостоятельно.

Информационные источники: 1, 20

Справочно-информационные интернет-источники: 17

Тема 6. Стандарты качества в туризме

Самостоятельная работа 16

Тема самостоятельной работы: Работа с информационными источниками по изучению показателей качества работы подразделения турфирмы

Цель работы: систематизация, закрепление, углубление и расширение полученных теоретических знаний и практических умений студентов по теме «Стандарты качества в туризме».

Задание:

Ответить на вопросы:

1. Какими показателями характеризуется качество работы сотрудников туристической компании?

2. Какие факторы влияют на негативные проявления клиентов к предоставляемым услугам туристической компании?
3. Какие показатели необходимо учитывать специалистам по продажам туристских услуг для формирования лояльности клиентов к турфирме и продуктам ее деятельности?
4. Перечислите показатели эффективной работы специалистов по продвижению туристских услуг?
5. Какие методы и формы контроля над улучшением показателей качества работы сотрудников в области продаж турпродуктов необходимо использовать руководителю компании?
6. Каким образом руководитель туристической компании должен использовать показатели качества работы сотрудника и подразделения в целях эффективного управления персоналом?

Оформить ответы письменно.

Требования к оформлению выполненного задания в соответствии с Приложением 3.

Форма предоставления задания: отчет

Критерии оценки

Зачет ставится в случае, если выполнено не менее 50% заданий, в освещении вопросов не содержится грубых ошибок, выполнены требования к оформлению отчета и срокам его сдачи.

Незачет ставится, если студент не справился с заданием (выполнено менее 50% задания варианта), нераскрыто основное содержание вопросов, а также работа выполнена несамостоятельно.

Информационные источники: 1, 20

Справочно-информационные интернет-источники: 17

Тема 6. Стандарты качества в туризме

Самостоятельная работа 17

Тема самостоятельной работы: Формирование творческого отчета по разработке мер по повышению эффективности работы подразделения турфирмы

Цель работы: систематизация, закрепление, углубление и расширение полученных теоретических знаний и практических умений студентов по теме «Стандарты качества в туризме».

Требования и структура выполнения задания

1. Выполненное задание по практическим занятиям № 10 и 11 оформляется в форме отчета. Решения предоставляются в отчете по каждой практической задаче занятия № 10.
2. Отчет содержит следующую структуру ответа:
   - формулировка практической задачи
   - перечень необходимой информации для устранения ошибок в работе сотрудников турфирмы
   - критерии оценки качественной работы сотрудников по каждой задаче
   - система отчетности на предприятии по устранению ошибок в работе сотрудников туркомпании в будущем.
   - меры по повышению эффективности работы подразделения.

Требования к оформлению отчета в соответствии с Приложением 3.

Форма предоставления задания: отчет

Критерии оценки

Зачет ставится в случае, если выполнено не менее 50% заданий, в освещении вопросов не содержится грубых ошибок, выполнены требования к оформлению отчета и срокам его сдачи.

Незачет ставится, если студент не справился с заданием (выполнено менее 50% задания варианта), нераскрыто основное содержание вопросов, а также работа выполнена несамостоятельно.

Информационные источники: 1, 2, 4, 8, 9, 19

Тема. 7 Финансовые показатели деятельности туристского предприятия

Самостоятельная работа 18

Тема самостоятельной работы: Изучение специфики налогообложения в турфирме

Цель работы: систематизация, закрепление и расширение полученных теоретических знаний и практических умений студентов по теме «Финансовые показатели деятельности туристского предприятия».

Туристический бизнес имеет свою специфику в том, что касается налогообложения, организации и ведения бухгалтерского учета. Ряд особенностей наблюдается в документальном оформлении сделок.

Задание 1 Изучив информационные источники указать специфику налогообложения в туризме (продолжить перечень):

1. Упрощенный режим налогового учета и отчетности, а также отсутствие обязанности по ведению бухгалтерского учета;
2.
3.

Задание 2. Указать налоги турагентства и охарактеризовать их.

Форма представления задания: отчет

Требования к выполнению заданий в соответствии с Приложением 3.

Критерии оценки

Зачет ставится в случае, если выполнено не менее 50% заданий, в освещении вопросов не содержится грубых ошибок, выполнены требования к оформлению отчета и срокам его сдачи.

Незачет ставится, если студент не справился с заданием (выполнено менее 50% задания варианта), нераскрыто основное содержание вопросов, имеются грубые ошибки в выполнении графической части задания, а также работа выполнена несамостоятельно.

Информационные источники: 1, 2, 4, 5, 6, 7

Тема. 7 Финансовые показатели деятельности туристского предприятия

Самостоятельная работа 19

Тема самостоятельной работы: Сбор информации по финансовым показателям деятельности конкретного туристского предприятия.

Цель работы: систематизация, закрепление и расширение полученных теоретических знаний и практических умений студентов по теме «Финансовые показатели деятельности туристского предприятия».

Задание: Выбрать конкретную турфирму, изучить основные финансовые показатели деятельности организации:

- финансовая устойчивость;
- ликвидность;
- рентабельность;
- деловая активность

Требования к оформлению отчета в соответствии с Приложением 3.

Форма представления задания: отчет

Критерии оценки

Зачет ставится в случае, если выполнено не менее 50% заданий, в освещении вопросов не содержится грубых ошибок, выполнены требования к оформлению отчета и срокам его сдачи.

Незачет ставится, если студент не справился с заданием (выполнено менее 50% задания варианта), нераскрыто основное содержание вопросов, имеются грубые ошибки в выполнении графической части задания, а также работа выполнена несамостоятельно.

Информационные источники: 1, 2, 4, 5, 6, 7

Тема. 7 Финансовые показатели деятельности туристского предприятия
Самостоятельная работа 20
Тема самостоятельной работы: Формирование творческого отчета по финансовому результату деятельности туркомпании
Цель работы: систематизация, закрепление и расширение полученных теоретических знаний и практических умений студентов по теме «Финансовые показатели деятельности туристского предприятия».
Задание: Выбрать конкретную турфирму:
1. Изучить:
-основные финансовые показатели деятельности организации: доходы , расходы турфирмы.
2. Определить:
прибыль до уплаты налогов и чистую прибыль, рентабельность продукции турфирмы.
Требования к оформлению отчета в соответствии с Приложением 3.
Форма представления задания: отчет
Критерии оценки
Зачет ставится в случае, если выполнено не менее 50% заданий, в освещении вопросов не содержится грубых ошибок, выполнены требования к оформлению отчета и срокам его сдачи.
Незачет ставится, если студент не справился с заданием (выполнено менее 50% задания варианта), нераскрыто основное содержание вопросов, имеются грубые ошибки в выполнении графической части задания, а также работа выполнена несамостоятельно.
Информационные источники: 1, 2, 4, 5, 6, 7
Справочно-информационные интернет-источники: 18

Тема 8. Особенности управления персоналом на предприятиях туриндустрии
Самостоятельная работа 21
Тема самостоятельной работы: Изучение основных направлений работы в области кадровой политики предприятий
Цель работы: формирование профессиональных навыков в области кадровой политики предприятия
Задание:
Ответить на вопросы:
1. Дать определение понятию «Управление персоналом»
2. Перечислить и раскрыть основной смысл функций управления персоналом туристического предприятия.
3. Что лежит в основе концепции управления персоналом в организации?
4. Какие основные направления кадровой политики в работе руководителя по управлению персоналом?

Форма предоставления задания: устный ответ
Критерии оценки
Зачет ставится в случае, если выполнено не менее 50% заданий, в освещении вопросов не содержится грубых ошибок.
Незачет ставится, если студент не справился с заданием (выполнено менее 50% задания варианта), нераскрыто основное содержание вопросов.

Информационные источники: 1, 2, 3, 4, 8, 9

Тема 8. Особенности управления персоналом на предприятиях туриндустрии
Самостоятельная работа 22
Тема самостоятельной работы: Работа с информационными источниками по построению карьерограммы специалиста по туризму
Цель работы: формирование навыков в области определения социальной значимости своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
Задание:
Ответить на вопросы:

1. Сформулировать особенности работы менеджера турфирмы
2. Определить минусы и плюсы в карьерном росте специалиста по туризму
3. Какие виды деловой карьеры существуют в туриндустрии
4. Определить основные этапы деловой карьеры специалиста по туризму
5. Построить личную карьерограмму профессионального роста (в форме таблицы).

Заполнить таблицу:

Этапы карьеры	Возрастные границы	Характеристика этапа	Моральная потребность

Требования к выполнению заданий в соответствии с Приложением 3.
Форма предоставления задания: отчет
Критерии оценки
Зачет ставится в случае, если выполнено не менее 50% заданий, в освещении вопросов не содержится грубых ошибок.
Незачет ставится, если студент не справился с заданием (выполнено менее 50% задания варианта), нераскрыто основное содержание вопросов.
Информационные источники: 1, 2, 3, 4

Тема 8. Особенности управления персоналом на предприятиях туриндустрии
Самостоятельная работа 23
Тема самостоятельной работы: Изучение квалификационных требований к основным должностям работников туристской индустрии
Цель работы: формирование навыков в области определения социальной значимости своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
Задание:
Индивидуальная работа с поисковыми системами и информационными источниками:

1. Определить перечень должностей работников туриндустрии востребованных на сегодняшний день на рынке труда.
2. Составить перечень квалификационных требований с основным должностям работников туриндустрии
3. Провести сравнительных анализ установленных требований к специалисту по туризму с личными знаниями и умениями (заполнить таблицу)

Заполнить таблицу:

Квалификационные требования	Оценка личных характеристик от 0 до 10 (где 0 – отсутствие знаний и умений; 10 наличие знаний и умений в полном объеме)	Перечень действий по улучшению личных показателей

например		
Опыт работы в сфере туризма	1 - Прохождение производственных и преддипломной практик	1. При трудоустройстве акцентировать внимание на желании и интересе работать в данной отрасли 2. Демонстрация отличных показателей в прохождении практики в туркомпании 3. Указание на личные достижения при прохождении практики (привести примеры)

Требования к выполнению заданий в соответствии с Приложением 3.
Форма предоставления задания: отчет
Критерии оценки
Зачет ставится в случае, если выполнено не менее 50% заданий, в освещении вопросов не содержится грубых ошибок.
Незачет ставится, если студент не справился с заданием (выполнено менее 50% задания варианта), нераскрыто основное содержание вопросов.
Информационные источники: 1, 2, 3, 4
Справочно-информационные интернет-источники: 19, 20, 21, 22, 23

Тема 8. Особенности управления персоналом на предприятиях туриндустрии
Самостоятельная работа 24
Тема самостоятельной работы: Формирование творческого отчета по решению ситуационных задач по управлению персоналом туристского предприятия
Цель работы: систематизация, закрепление, углубление и расширение полученных теоретических знаний и практических умений студентов по теме «Особенности управления персоналом на предприятиях туриндустрии».
Требования к оформлению и структуре выполненного задания в соответствии с Приложением 3.
Требования к структуре выполнения задания :

1. Выполненное задание по практическому занятию № 14 оформляется в форме отчета.
2. Отчет содержит структуру ответа в соответствии с последовательностью вопросов

Форма предоставления задания: отчет
Критерии оценки
Зачет ставится в случае, если выполнено не менее 50% заданий, в освещении вопросов не содержится грубых ошибок, выполнены требования к оформлению отчета и срокам его сдачи.
Незачет ставится, если студент не справился с заданием (выполнено менее 50% задания варианта), нераскрыто основное содержание вопросов, а также работа выполнена несамостоятельно.
Информационные источники: 1, 2, 3, 4, 8, 9, 19,

Тема 9. Коммуникационный процесс в деятельности специалиста по туризму
Самостоятельная работа 25
Тема самостоятельной работы: Изучение специфики коммуникационного процесса туристической деятельности

Цель работы: формирование навыков в области осуществления коммуникационной деятельности.

Задания:

Задание 1. Ответить на вопросы:

1. Дать определение понятию коммуникация.
2. Раскрыть содержание элементов коммуникационного процесса.
3. Чем коммуникация отличается от общения?
4. Какие виды коммуникационного процесса эффективны в профессиональной деятельности компаний?

Задание 2. Построить схему коммуникационного процесса:

1. Построить схему коммуникационного процесса в туристической организации с указанием элементов: отправитель, получатель, информация (содержание), канал передачи, обратная связь, помехи, в следующих практических ситуациях:
   - Руководитель установил задачи по продажам менеджеру по внутреннему туризму на месяц.
   - Сотрудник столкнулся с проблемой несвоевременной оплаты клиентом за турпутевку.
   - Производственное совещание подразделения продаж на тему наполняемости чартерного самолета в Париж.
   - Руководитель запросил информацию от отдела маркетинга по затратам на рекламу за месяц
2. Построить схему для каждой практической ситуации.

Требования к выполнению заданий в соответствии с Приложением 3.

Требование к структуре ответа: схемы коммуникационного процесса оформляются в соответствии с установленной последовательностью практических ситуаций.

Форма предоставления задания: отчет

Критерии оценки

Зачет ставится в случае, если выполнено не менее 50% заданий, в освещении вопросов не содержится грубых ошибок, схема коммуникационного процесса изображена точно.

Незачет ставится, если студент не справился с заданием (выполнено менее 50% задания варианта), нераскрыто основное содержание вопросов, схема коммуникационного процесса изображена с грубыми нарушениями.

Информационные источники: 17, 22, 25

Тема 9. Коммуникационный процесс в деятельности специалиста по туризму
Самостоятельная работа 26

Тема самостоятельной работы: Решение задач по определению трансакций

Цель работы: формирование навыков в области осуществления коммуникационной деятельности.

Задания:

1. Изучить лекционный материал на тему «Трансакционный анализ»
2. Решить ситуационные задачи.

Ситуационные задачи:

Ознакомьтесь с диалогом. Установите форму трансакции каждого участника. Заполните соответствующие ячейки таблицы (как показано в диалоге № 1)

1.

Диалог между руководителем подразделения и подчиненным: «Это безобразие! На наш отдел опять свалилась дополнительная работа». Подчиненный: «Действительно безобразие. И ведь это не в первый раз»

Формы	Руководитель	Подчиненный
Я - родитель	Это безобразие! На наш отдел	

	опять свалилась дополнительная работа	
Я-взрослый		Действительно безобразие. И ведь это не в первый раз
Я- ребенок		

2

Руководитель: «Генеральное руководство поручило нашему подразделению разработку нового продукта, поэтому с сегодняшнего дня вы будете работать без выходных». Подчиненный; «Ну, надо, так надо, только вы также будете работать с нами без выходных».

Свой вариант (ответ на примере ситуации № 1):

Формы	Руководитель	Подчиненный
Я - родитель		
Я-взрослый		
Я- ребенок		

3

Руководитель: «Не знаю, что и делать. Высшее руководство поручило слишком большой объем работ, а в нашем отделе недостаточно людей, чтобы это выполнить. Может привлечь людей из других подразделений?» Подчиненный: «Не беспокойтесь, мы все выполним сами».

Свой вариант:

Формы	Руководитель	Подчиненный
Я - родитель		
Я-взрослый		
Я- ребенок		

4

Руководитель подчиненному: «Я прошу вас выполнить это поручение к завтрашнему дню, чтобы я мог подготовить отчет в министерство». Подчиненный: «Хорошо, я возьму материал домой и вечером поработаю».

Свой вариант:

Формы	Руководитель	Подчиненный
Я - родитель		
Я-взрослый		
Я- ребенок		

5

Подчиненный руководителю: «Давайте начнем разработку нового направления деятельности». Руководитель: «Мне еще дополнительных хлопот не хватало! А кто будет выполнять? Не лезьте не в свои дела!»

Свой вариант:

Формы	Руководитель	Подчиненный
Я - родитель		
Я-взрослый		
Я- ребенок		

6

Руководитель подчиненному: «Вы не брали красную папку с отчетом с моего стола?». Подчиненный: «Почему Вы всегда все откладываете на последний момент, а потом придираетесь к нам?».

Свой вариант:

Формы	Руководитель	Подчиненный
Я - родитель		
Я-взрослый		

Я- ребенок		

7

Руководитель: «Могу я надеяться, что Вы закончите задание в срок?». Подчиненный: «Да, я уже сделал большую часть работы».

Свой вариант:

Формы	Руководитель	Подчиненный
Я - родитель		
Я-взрослый		
Я- ребенок		

8

Руководитель: «Работай спокойнее, у тебя всё получится!». Подчинённый: «Я стараюсь, но у меня пока не получается»

Свой вариант:

Формы	Руководитель	Подчиненный
Я - родитель		
Я-взрослый		
Я- ребенок		

9

Руководитель: «Вы не подскажете, где документы?». Подчинённый: «Вечно Вы всё теряете!»

Свой вариант:

Формы	Руководитель	Подчиненный
Я - родитель		
Я-взрослый		
Я- ребенок		

10

Руководитель: «Господин Иванов, а который сейчас час? Почему Вас нет на рабочем месте, рабочий день уже начался!» Иванов: «Я пользуюсь услугами общественного транспорта. Если бы меня, как Вас, возила персональная машина, я бы успел вовремя»

Свой вариант:

Формы	Руководитель	Подчиненный
Я - родитель		
Я-взрослый		
Я- ребенок		

Требования к выполнению заданий в соответствии с Приложением 3.

Форма предоставления задания: отчет

Критерии оценки

Зачет ставится в случае, если выполнено не менее 50% заданий, в освещении вопросов не содержится грубых ошибок.

Незачет ставится, если студент не справился с заданием (выполнено менее 50% задания варианта).

Информационные источники: 17, 22, 25

Тема 9. Коммуникационный процесс в деятельности специалиста по туризму Самостоятельная работа 27

Тема самостоятельной работы: Выполнение тестовых заданий по определению коммуникативных способностей студентов

Цель работы: Закрепление теоретических знаний по теме 9. Коммуникационный процесс в деятельности специалиста по туризму.

Задания:

1. Выполнить тестовые задания по определению личных коммуникативных способностей
2. Провести оценку полученных результатов теста
3. Разработать рекомендации (составить план работы) по совершенствованию коммуникативных способностей.
4. Оформить ответ в форме отчета

Тест 1. Методика «Направленность личности в общении» (С.Л. Братченко)[4]

Методика предназначена для изучения направленности личности в общении, понимаемой как совокупность более или менее осознанных личностных смысловых установок и ценностных ориентаций в сфере межличностного общения, как индивидуальная коммуникативная стратегия, включающая личностные представления о смысле общения, его целях, средствах, желательных и допустимых способах поведения в общении.

Инструкция. Ниже перечислены варианты поведения в различных ситуациях общения. Вам предлагается выбрать для каждой ситуации тот вариант, который в наибольшей степени соответствует предпочитаемому Вами стилю общения с людьми (с друзьями, знакомыми и т. п.). Предложенные пять вариантов не исчерпывают все многообразие общения. Поэтому, если ни один из предложенных вариантов не соответствует Вашему представлению об общении, сформулируйте свой вариант и впишите его под № 6. Номер выбранного Вами (или сформулированного самостоятельно) варианта для каждой ситуации напишите на отдельном листе.

Будьте внимательны и аккуратны. Отвечать следует строго в порядке предъявления ситуаций; не допускается добавлять или исправлять ответы после ознакомления с последующими ситуациями. Постарайтесь быть искренними: помните, что здесь не может быть «хороших» или «плохих» ответов, важно лишь, чтобы они отражали Ваше мнение.

Текст опросника

1.Чтобы собеседник правильно понял меня, ...

1 - я должен говорить о том, что его волнует и интересует;
2 - у него должна быть одинаковая со мной точка зрения;
3 - главное, чтобы он хорошо разбирался в обсуждаемом вопросе;
4 - я должен говорить то, что ему понятно и с чём он согласен;
5 - я не всегда буду стараться достичь этого;
6 - …

2. Я ожидаю от собеседника...

1 - чёткой и твердой позиции;
2 - согласия со мной;
3 - какой-либо пользы для себя;
4 - участия в решении деловых вопросов;
5 - открытости, готовности принять мою помощь;
6 - ...

3. То, что чувствует и переживает собеседник, ...

1 - я принимаю близко к сердцу;
2 - может влиять на моё поведение;
3 - может представлять интерес;
4 - не должно мешать делу;
5 - не следует показывать окружающим;
6 - ...

4. Я хотел бы, чтобы собеседник занимал в общении со мной позицию...

1 - удобную для меня;
2 - всё равно какую;
3 - лидера;

4 - сочувствующего слушателя;
5 - удобную для него;
6 - ...

5. Доверие собеседника ко мне...

1 - не имеет существенного значения для дела;
2 - нужно, если мне важен этот человек;
3 - должно быть полным;
4 - сделает общение более спокойным и лёгким;
5 - мне очень дорого, и я буду стараться оправдать его;
6 - ...

6. Если в общении между нами назревает конфликт, собеседник...

1 - должен уступить;
2 - может рассчитывать на мою готовность помочь, уступить;
3 - не должен делать того, чего я не хочу;
4 - лучше пусть займётся делом;
5 - должен его не допустить;
6 - ...

7. Когда собеседник меня не понимает, …

1 - значит, я плохо объясняю и должен ему помочь;
2 - должен выслушать его точку зрения;
3 - меня это не волнует, если это не мешает делу;
4 - я прекращаю с ним общаться;
5 - я буду ему объяснять, если мне это надо;
6 - ...

8. Для меня важно, чтобы собеседник в общении со мной исходил из...

1 - моих интересов;
2 - желания не обострять отношения;
3 - того, что приятно для меня;
4 - того, что его волнует;
5 - интересов дела;
6 - ...

9. Если собеседник перестаёт меня слушать, ...

1 - меня это не волнует;
2 - я обижаюсь и прекращаю разговор;
3 - значит, в этом виновен я;
4 - попробую повлиять на него по-другому;
5 - я буду слушать его;
6 - ...

10. Мне нравится такое общение, когда...

1 - оно проходит спокойно, и я согласен с собеседником;
2 - я получаю от него пользу;
3 - я чувствую, что нужен собеседнику;
4 - когда есть практический результат;
5 - когда я получаю удовольствие;
6 - ...

11. Чтобы я правильно понял собеседника, ...

1 - он должен быть моим единомышленником;
2 - надо меньше разговоров, а больше дела;
3 - я должен согласиться с его точкой зрения;
4 - надо внимательно за ним понаблюдать;
5 - мне надо полностью сосредоточиться на его проблемах;
6 - ...

12. Я считаю правильным, если собеседник ожидает от меня...
1 - согласия;
2 - того, что я намерен ему предложить;
3 - ничего не ожидает;
4 - помощи, участия;
5 - чёткой и твёрдой позиции;
6 - ...
13. То, что я чувствую и переживаю, ...
1 - зависит от переживаний собеседника;
2 - не должно быть заметно собеседнику;
3 - не должно мешать делу;
4 - должно быть важно для собеседника, и он тоже должен переживать;
5 - не должно беспокоить собеседника;
6 - ...
14. Я стараюсь занять в общении позицию...
1 - удобную для собеседника;
2 - всё равно какую;
3 - сочувствующего слушателя;
4 - удобную для меня;
5 - лидера;
6 - ...
15. Доверять собеседнику...
1 - можно только в очень редких случаях (если в этом есть смысл);
2 - надо, если это в интересах дела;
3 - можно, если его позиция убедительна;
4 - можно, если наши взгляды совпадают;
5 - надо, потому что это поможет ему;
6 - ...
16. Если в общении назревает конфликт, я...
1 - займусь делом;
2 - постараюсь его сгладить;
3 - буду действовать в соответствии со своими интересами;
4 - уступлю, чтобы помочь собеседнику;
5 - буду доказывать свою правоту;
6 - ...
17. В общении я исхожу из...
1 - стремления утвердить свою точку зрения;
2 - желания получить максимум пользы для себя;
3 - необходимости решить проблемы другого человека, помочь ему;
4 - необходимости избежать конфликта;
5 - интересов дела;
6 - ...
18. Когда я не понимаю собеседника, ...
1 - меня это не беспокоит;
2 - я очень переживаю и ищу свою ошибку;
3 - пересматриваю свою точку зрения;
4 - значит он плохо объясняет;
5 - буду стараться понять, если мне это надо;
6 - ...
19. Для меня главная цель общения – это…
1 - помочь, поддержать собеседника;
2 - решить деловой вопрос;

3 - получить удовольствие;
4 - избежать конфликта;
5 - извлечь какую-нибудь пользу;
6 - ...

20. Если я считаю, что собеседник неправ, то...

1 - я теряю к нему интерес;
2 - думаю, чем могу ему помочь;
3 - буду добиваться, чтобы он признал и исправил свою ошибку;
4 - не буду обострять ситуацию;
5 - это меня не беспокоит, это его проблема;
6 - ...

Обработка и интерпретация результатов

Обработка полученных данных начинается с подсчета баллов, набранных по каждой категории направленности личности в общении. Для этого варианты ответов, выбранных испытуемым, «расшифровываются» при помощи «ключа».

За каждый ответ начисляется 1 балл в пользу соответствующей категории. Далее интерпретируются те ответы, которые были самостоятельно сформулированы респондентом. Для их оценки используется приведенные ранее описания видов направленности в общении. Каждому ответу на основе сопоставления с содержательными характеристиками видов направленности личности в общении дается качественная оценка и присваивается определенная категория: «Д», «Ав», «М» и т.д. Если невозможно однозначно оценить тот или иной ответ, допускается приписывание ему сразу двух категорий; в более неясных случаях, когда невозможно с достаточной точностью оценить предложенный вариант ответа, ему не приписывается никакая категория. Затем по каждой категории выводится итоговый количественный показатель (сумма баллов) и определяется «формула» коммуникативной направленности личности. Например, итоговая оценка результатов исследования может выглядеть следующим образом: Д- 2, Ав.-2, М-6, Ал.-0, К-1, И-9. Следует принять во внимание тот факт, что общая сумма баллов (по всем категориям) у разных респондентов может быть различной, поскольку некоторые варианты самостоятельно сформулированных ответов не могут быть однозначно отнесены к какой-либо категории или же ответу могут быть присвоены одновременно две категории. Поэтому для сравнения результатов различных испытуемых между собой абсолютные значения можно перевести в относительные - проценты к общей сумме баллов.

Для представленного выше примера итоговая «формула» будет иметь следующий вид: общая сумма баллов 20 (100%), по категориям - Д-10%, Ав.-10%, М-30%, Ал.-0%, К-5%, И-45%. Для большей наглядности полученных результатов можно построить графический профиль соотношения различных видов направленности личности в общении.

Как правило, у каждого респондента в той или иной степени представлены все виды направленности, хотя в отдельных случаях могут быть нулевые оценки по одной-двум-трем категориям. Для дальнейшего анализа результатов исследования используется именно «формула» в целом. На ее основе можно выделить преобладающий у человека вид коммуникативной направленности, выявить определенную логику распределения баллов по категориям и т.п.

Ключ

№ утверждения	№ ответов					
	1	2	3	4	5	6
1	АЛ	АВ	И	К	М	
2	К	АВ	М	И	АЛ	
3	АЛ	К	М	И	АВ	
4	М	И	К	АВ	АЛ	
5	И	М	АВ	К	АЛ	
6	АВ	АЛ	М	И	К	
7	АЛ	К	И	АВ	М	
8	М	К	АВ	АЛ	И	
9	И	АВ	АЛ	М	К	
10	К	М	АЛ	И	АВ	
11	АВ	И	К	М	АЛ	
12	К	М	И	АЛ	АВ	
13	АЛ	М	И	АВ	К	
14	К	И	АЛ	М	АВ	
15	М	И	К	АВ	АЛ	
16	И	К	М	АЛ	АВ	
17	АВ	М	АЛ	К	И	
18	И	АЛ	К	АВ	М	
19	АЛ	И	АВ	К	М	
20	М	АЛ	АВ	К	И	

Типология направленности личности в общении по С. Л. Братченко

Диалогическая направленность личности в общении является наиболее эффективной и характеризуется высоким уровнем развития всех трех личностных коммуникативных установок, то есть - ориентация на равноправное, этическое межличностное общение, основанное на взаимном доверии и уважении; стремление к взаимопониманию и взаимному «раскрытию» в общении, к коммуникативному сотрудничеству; стремление к взаимному развитию, творчеству в межличностном общении.

Авторитарная направленность личности в общении отличается ориентацией на доминирование в общении, стремление «подавить» партнера, подчинить его действия своим целям; эгоцентризмом, «требованием» понимания (а точнее – согласия); неуважением к чужой точке зрения; ригидностью, ориентацией на штампы и стереотипы, на «общение -функционирование». Авторитарная направленность личности в общении – есть крайняя форма выражения монологизма. Между диалогическим и авторитарным полюсами можно выделить несколько «переходных» видов направленности личности в общении.

Для ***манипулятивной направленности личности в общении*** свойственны: ориентация на использование партнера и всего процесса общения в своих целях, отношение к партнеру как к средству, объекту своих скрытых манипуляций; стремление понять партнера с целью использования и управления его поведением, получения необходимой информации, выгоды в сочетании с собственной закрытостью,

неискренностью; ориентация на развитие и даже «творчество» в общении, но ориентация односторонняя – для себя за счет другого.

Конформная направленность личности в общении. Особенности составляющих ее личностных коммуникативных установок таковы: отказ от равноправия в межличностном общении в пользу партнера, готовность отказаться от своей точки зрения, ориентация на подчинение силе, авторитету, отношение к себе как к объекту («объектная» позиция); ориентация на некритическое «согласие», отсутствие стремления к глубокому пониманию партнера и желания быть понятым; ориентация на подражание, готовность изменять свое мнение в зависимости от обстоятельств.

Альтероцентристская направленность личности в общении определяется: добровольной «центрацией на другом» и бескорыстным отказом от себя, ориентацией на цели и потребности партнера; стремлением глубже понять запросы другого с целью наиболее полного их удовлетворения, безразличным отношением к тому, как понимает и воспринимает тебя партнер; стремлением способствовать развитию другого в ущерб своему собственному развитию.

Индифферентная направленность личности в общении

С. Л. Братченко предположил, что возможен такой вид направленности личности в общении, при котором будет игнорироваться само общение со всеми его проблемами, т. е. отсутствие в явном виде всех трех личностных коммуникативных установок, ориентация на «внекоммуникативные» проблемы. В сущности, это как бы скрытая авторитарность, при которой другие и общение с ними настолько обесцениваются, что вовсе вытесняются.

Нельзя представлять себе процессы общения всегда и при всех обстоятельствах гладко протекающими и лишенными внутренних противоречий. Но все же каждому человеку присущ свой целостный стиль общения, который накладывает вполне узнаваемый, характерный отпечаток на его поведение и общение в любых ситуациях. Он отражает именно особенности общения человека, характеризующие его общий подход к построению взаимодействия с другими людьми. Стиль общения, который присущ каждому из них, повидимому, зависит от очень разных моментов – и от истории жизни, и от отношения к людям, и от того, какое общение наиболее предпочтительно в обществе, в котором они живут. Вместе с тем стиль общения, определяя то, как человек склонен строить и понимать различные ситуации, сам оказывает огромное влияние на его жизнь формируя его отношение к людям, способы решения проблем и его личность .

Тест 2. Методика «Диагностика особенностей общения» (В.Н. Недашковский)[4]

Методика позволяет оценить коммуникативный потенциал личности.

Инструкция. Выберите из двух утверждений одно, в большей степени соответствующее Вашему представлению о себе в процессе общения. Ответы обведите, используя следующие их варианты:

– не знаю – не могу оценить и выбрать утверждение;
– левое – выбираю левое утверждение;
– скорее левое – скорее левое, чем правое утверждение;
– скорее правое – скорее правое, чем левое утверждение;
– правое – выбираю правое утверждение.

1. Чаще в общении я фокусирую свое внимание только **на двоих**: на себе и собеседнике.	Чаще я распределяю свое внимание на **всех людей**, участвующих в общении.
не знаю \ левое \ скорее левое \ скорее правое \ правое	
2. Чаще мне **трудно определить**, какие именно мысли, чувства и желания возникают у меня в процессе общения.	Чаще я **добиваюсь ясности** понимания своих мыслей, чувств и желаний в процессе общения.
не знаю \ левое \ скорее левое \ скорее правое \ правое	
3. Чаще я стараюсь стать собеседником и лучше его **почувствовать**, когда пытаюсь понять его.	Чаще я стараюсь более внимательно **слушать и смотреть**, когда пытаюсь понять собеседника.
не знаю \ левое \ скорее левое \ скорее правое \ правое	
4. Чаще я сосредоточен на том, как собеседник **воспринимает** мою речь в ситуациях, когда излагаю мысль.	Чаще я сосредоточен на ясности и точности **изложения** своей мысли, чем на том, как ее воспринимают.
не знаю \ левое \ скорее левое \ скорее правое \ правое	
5. Чаще я **не сообщаю** собеседнику о своей готовности или неготовности его воспринимать.	Чаще я **даю знать** собеседнику о своей готовности или неготовности его воспринимать.
не знаю \ левое \ скорее левое \ скорее правое \ правое	
6. Чаще я **стараюсь** понравиться собеседнику.	Чаще я **не стараюсь** понравиться собеседнику.
не знаю \ левое \ скорее левое \ скорее правое \ правое	
7. Чаще я чувствую **или** свои собственные состояния, **или** состояние собеседника.	Часто я чувствую **одновременно** и состояния собеседника и свои реакции на него.
не знаю \ левое \ скорее левое \ скорее правое \ правое	

8. Чаще я отвечаю собеседнику только после того, как **удостоверюсь** в том, что я его правильно понял.	Часто я говорю, **не дослушав** собеседника до конца фразы.
не знаю \ левое \ скорее левое \ скорее правое \ правое	
9. Чаще я **не слежу** за своими мыслями в общении.	Чаще я **слежу** за своими мыслями в общении.
не знаю \ левое \ скорее левое \ скорее правое \ правое	
10. Чаще я следую, **не отвлекаясь**, за течением мысли собеседника в ситуациях, когда его слушаю.	Чаще я **отвлекаюсь** на собственные мысли, когда слушаю собеседника.
не знаю \ левое \ скорее левое \ скорее правое \ правое	
11. Чаще я **внимательно слежу** за своими реакциями (мыслями, чувствами, желаниями) на речь собеседника.	Чаще я **не обращаю внимания** на собственные реакции в общении
не знаю \ левое \ скорее левое \ скорее правое \ правое	
12. Чаще мне **трудно** переключить фокус внимания с себя на собеседника, когда он начинает говорить.	Чаще я **легко** переключаю фокус внимания с себя на собеседника, когда он начинает говорить.
не знаю \ левое \ скорее левое \ скорее правое \ правое	
13. Чаще я внимательно **слежу** за различиями с собеседником в том, что мы думаем, чувствуем, желаем.	Чаще я **не слежу** за личностными различиями между мной и собеседником.
не знаю \ левое \ скорее левое \ скорее правое \ правое	
14. Я **редко прямо** и открыто говорю собеседнику об имеющихся различиях между им и мною.	**Часто** в общении я **прямо** и открыто говорю собеседнику об имеющихся различиях.
не знаю \ левое \ скорее левое \ скорее правое \ правое	
15. Чаще я **не обращаю** внимания на то, какие у меня желания, т.е. на то, что мне хочется в момент общения.	Свои желания я всегда **замечаю** даже в моменты напряженного общения.
не знаю \ левое \ скорее левое \ скорее правое \ правое	
16.Чаще я **подбираю** «что» сказать и «как» сказать, с учетом состояний присутствующих собеседников, а также времени и места общения.	Чаще я **не подбираю** «что» и «как» сказать с учетом состояний собеседников, времени и места общения.
не знаю \ левое \ скорее левое \ скорее правое \ правое	

17. Чаще я **не** обращаю внимания на **свои эмоции**, т.е. на то, что я чувствую в процессе общения.	Чаще я **слежу** за **своими эмоциями** в процессе общения
не знаю \ левое \ скорее левое \ скорее правое \ правое	
18. В общении - я актер и **стараюсь создать** приятное впечатление о себе.	Мне **не нравится** «играть роль» в общении
не знаю \ левое \ скорее левое \ скорее правое \ правое	
19. Чаще я **останавливаю** общение, если что-то не понимаю, и говорю об этом собеседнику.	Чаще я **не останавливаю** общение, если что-то не понимаю, и не говорю об этом собеседнику.
не знаю \ левое \ скорее левое \ скорее правое \ правое	
20. Часто собеседники говорят, что я говорю **сложные** вещи.	Как правило, я стараюсь говорить **просто**.
не знаю \ левое \ скорее левое \ скорее правое \ правое	
21. Чаще я **слежу** затем, что происходит с моим телом в процессе общения.	Чаще я **не слежу** за своими телесными ощущениями в процессе общения.
не знаю \ левое \ скорее левое \ скорее правое \ правое	
22. Чаще я **информирую** собеседника о наличии у меня негативных эмоций, желаний и мыслей.	Чаще я **не информирую** собеседника о наличии у меня негативных эмоций, желаний и мыслей.
не знаю \ левое \ скорее левое \ скорее правое \ правое	
23. Чаще я показываю людям **только** лучшие стороны своей личности.	Чаще я показываю людям и плохие, **и** хорошие стороны своей личности.
не знаю \ левое \ скорее левое \ скорее правое \ правое	
24. Чаще я **не жду** ответной реакции собеседника в конце своего обращения.	Чаще я **жду** ответной реакции собеседника в конце своего обращения.
не знаю \ левое \ скорее левое \ скорее правое \ правое	

Ответы на бланке *без затемнения* будут означать:
– не могу оценить и выбрать – 0 баллов,
– выбираю левое утверждение – 1 балл,
– скорее левое, чем правое утверждение – 2 балла,
– скорее правое, чем левое утверждение – 3 балла,
– выбираю правое утверждение – 4 балла.
Ответы на бланке *с затемнением* будут иметь обратные оценки:
– не могу оценить и выбрать – 0 баллов,
– выбираю левое утверждение – 4 балла,
– скорее левое, чем правое утверждение – 3 балла,
– скорее правое, чем левое утверждение – 2 балла,
– выбираю правое утверждение – 1 балл.
Анализ и интерпретация результатов

Результаты по пунктам: 3, 5, 8, 10, 12, 19 оценивают **умение понимать собеседника**. Чем больше сумма баллов по этой шкале, тем выше способность понимать собеседника, партнера по общению.

Результаты по пунктам: 2, 9, 11, 15, 17, 21 оценивают **умение воспринимать и понимать себя (рефлексировать)**. Низкие результаты по рефлексии свидетельствуют, в первую очередь, о проблемах понимания себя. Сюда включается непонимание своих состояний, логики принимаемых решений и мотивов своего поведения. Низкая частота рефлексии затрудняет также процесс самоуправления: чем хуже человек осознает свои психические процессы, тем меньше он имеет возможностей управлять собой. Низкий уровень осознания собственных «двойных, тройных» посланий в общении не дает возможности человеку корректировать свои сообщения в плане их улучшения. Такие необработанные послания, естественно, усложняют процесс понимания собеседником обращения. В методике существует также дополнительный показатель, определяющий уровень развития рефлексии.

Результаты по пунктам: 1, 7, 13 позволяют оценивать **умение строить межличностные границы**. *Высокие показатели* по третьему этапу означают развитое умение дифференцировать свои и чужие мысли, чувства и желания, т.е. человек умеет выстраивать межличностные границы, и это говорит о личностной зрелости и нормальных отношениях с людьми. *Низкие показатели* свидетельствуют о нарушенных межличностных границах, о так называемом межличностном «слиянии». Это говорит о неспособности личности ясно понять, что могут быть свои мысли, чувства, желания и ощущения, осознать различия с собеседником по занимаемым личностным позициям в общении, по высказываемым мнениям. Такая ситуация приводит к ложному согласию в общении. Внешне это может выглядеть как постоянное кивание головой и «поддакивание» любым заявлениям собеседника.

Результаты по пунктам: 4, 14, 16, 20, 22, 24 оценивают **особенности посланий в общении**. Принято считать, что послания должны быть однозначными и предельно ясными. Чем больше мы посылаем собеседнику не соответствующих (не конгруэнтных) друг другу чувств, мнений и желаний, тем больше мы запутываем собеседника. *Высокие показатели* по данному этапу говорят об однозначности, ясности посланий и об открытой, искренней личностной позиции в общении. *Низкие показатели* свидетельствуют о скрытной личностной позиции и неясных, неоднозначных посланиях.

Дополнительные показатели

– проявление общей рефлексии в общении [сумма утв. 9, 15, 17, 21];
– проявление процесса эмпатии в общении [сумма утв. 3 и 4];
– «адресность» в общении [сумма утв. 3 и 16];
– адекватное понимание [сумма утв. 8 и 19];
– создание межличностных границ в общении [сумма утв. 7 и 13];
– проявление открытости в общении [сумма утв. 14 и 22];
– процесс распределения внимания на всех участников общения [сумма утв. 1 и 7] (низкий показатель по распределению внимания говорит о так называемом «туннельном» восприятии и неадекватности в групповом контакте).
– рефлексия мышления в момент общения – утв. 9;
– рефлексия сферы желаний в момент общения – утв. 15;
– рефлексия сферы чувств – утв. 17;
– рефлексия телесных ощущений – утв. 21.__

Тест 3. «Умеете ли Вы слушать?» (И. Атватер)[4]

Инструкция. На 10 вопросов следует дать ответы, которые оцениваются:
«почти всегда» – 2 балла;
«в большинстве случаев» – 4 балла;
«иногда» – 6 баллов;

«редко» – 8 баллов;
«почти никогда» – 10 баллов.

Текст опросника

1. Стараетесь ли Вы «свернуть» беседу в тех случаях, когда тема или собеседник неинтересны Вам?
2. Раздражают ли Вас манеры вашего партнера по общению?
3. Может ли неудачное выражение другого человека спровоцировать Вас на резкость или грубость?
4. Избегаете ли Вы вступать в разговор с неизвестным или малознакомым вам человеком?
5. Имеете ли Вы привычку перебивать говорящего?
6. Делаете ли Вы вид, что внимательно слушаете, а сами думаете совсем о другом?
7. Меняете ли Вы тон, голос, выражение лица в зависимости от того, кто ваш собеседник?
8. Меняете ли Вы тему разговора, если он коснулся неприятной для Вас темы?
9. Поправляете ли Вы человека, если в его речи встречаются неправильно произнесенные слова, названия, вульгаризмы?
10. Бывает ли у Вас снисходительно-менторский тон с оттенком пренебрежения и иронии по отношению к тому, с кем Вы говорите?

Обработка и интерпретация результатов

Чем больше баллов, тем в большей степени развито умение слушать. Если набрано более 62 баллов, то слушатель «выше среднего уровня». Средний балл слушателей – 55.

Тест 4. Ролевые позиции в межличностных отношениях по Э. Берну (Тест «Ребенок, взрослый, родитель»)[4]

Инструкция. Оцените приведенные высказывания в баллах от 1 до 10.

1. Мне порой не хватает выдержки.
2. Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять.
3. Родители, как более зрелые люди, должны устраивать семейную жизнь своих детей.
4. Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.
5. Меня провести нелегко.
6. Мне бы понравилось быть воспитателем.
7. Бывает, мне хочется подурачиться, как маленькому.
8. Думаю, что я правильно понимаю все происходящие события.
9. Каждый должен выполнять свой долг.
10. Нередко я поступаю не как надо, а как хочется.
11. Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия.
12. Младшее поколение должно учиться у старшего, как следует жить.
13. Я, как и многие люди, бываю обидчив.
14. Мне удается видеть в людях больше, чем они говорят о себе.
15. Дети должны, безусловно, следовать указаниям родителей.
16. Я — увлекающийся человек.
17. Мой основной критерий оценки человека — объективность.
18. Мои взгляды непоколебимы.
19. Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступать.
20. Правила оправданы лишь до тех пор, пока они полезны.
21. Люди должны соблюдать правила независимо от обстоятельств.

Подсчитайте отдельно сумму баллов по строкам:
1, 4, 7, 10, 13, 16, 19 - «Д» (Дитя);
2, 5, 8, 11, 14, 17, 20 - «В» (Взрослый);

3, 6, 9, 12, 15,18, 21 - «Р» (Родитель).
Расположите соответствующие символы в порядке убывания веса.
Если у вас получилась формула **«ВДР»**, то вы обладаете развитым чувством ответственности, в меру импульсивны, непосредственны и не склонны к назиданиям и поучениям. Вам можно пожелать лишь сохранить эти качества и впредь. Они помогут вам в любом деле, связанном с общением, коллективным трудом, творчеством.
Хуже, если на первом месте стоит **«Р»**; категоричность и самоуверенность противопоказаны, например, педагогу, организатору, словом, всем, кто в основном имеет дело с людьми, а не с машинами. Сочетание **«РДВ»** порой способно осложнить жизнь обладателю такой характеристики. «Родитель» с детской непосредственностью режет «правдуматку», ни в чем не сомневаясь.
«Д» во главе приоритетной формулы — вполне приемлемый вариант, скажем, для научной работы. Эйнштейн, например, однажды шутливо объяснил причины своих научных успехов тем, что он развивался медленно и над многими вопросами задумывался лишь тогда, когда люди обычно перестают о них думать. Но детская непосредственность хороша до определенных пределов. Если она начинает мешать делу, то, значит, пора взять свои эмоции под контроль.
Требования к выполнению заданий в соответствии с Приложением 3.
Форма предоставления задания: отчет

Критерии оценки

5 (отлично)	Все тестовые задания выполнены в полном объеме, результаты определены, дана развернутая оценка результатам теста, разработаны рекомендации в полном понимании учебного и практического материала
4 (хорошо)	Все тестовые задания выполнены в полном объеме, результаты определены, дана оценка результатам теста, но без достаточного объяснения, разработаны рекомендации с учетом понимания учебного и практического материала
3 (удовлетв.)	Тестовые задания выполнены в объеме менее 50%, результаты определены, дана оценка результатам теста, но без достаточного объяснения, разработаны рекомендации с учетом понимания учебного и практического материала
2 (неудовл.)	Выполнено меньше половины предложенных тестовых заданий, дана оценка результатам теста, но без объяснения, рекомендации не разработаны.

Информационные источники: 17, 22, 24, 25

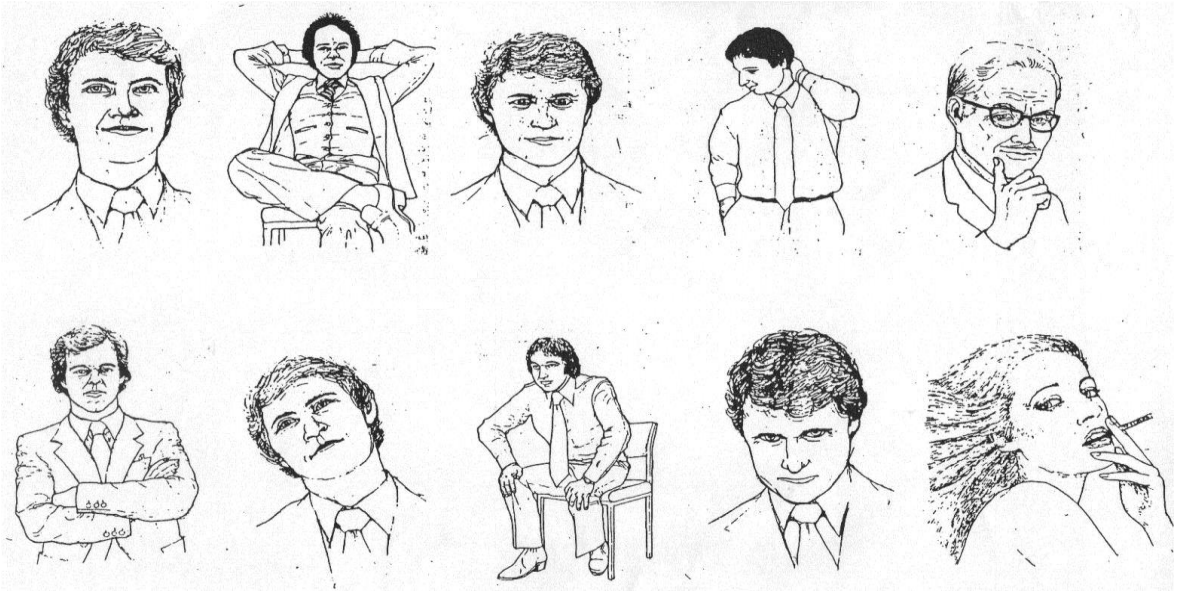
Тема 10. Этика и психология общения
Самостоятельная работа 28
Тема самостоятельной работы**:** Изучение элементов невербального взаимодействия
Цель работы: Изучить средства невербального общения, приобрести навыки их чтения и использования в профессиональной деятельности.

В деловом общении невербальные средства играют огромную роль, при этом слова раскрывают 7 процентов смысла, звуки и интонации — 38 процентов, а жесты, мимика, позы — 55 процентов.

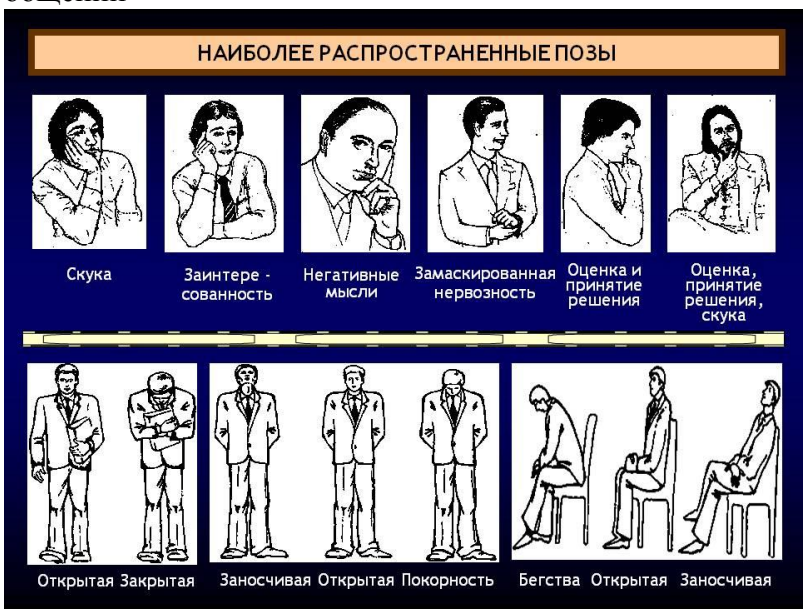
Задание 1. Изучите тему «Управленческое общение, вербальное и невербальное общение»
Ответьте на вопросы:

1. Какие четыре формы невербальной коммуникации выделяют в психологии?
2. Назовите основные средства невербального общения, приведите примеры.
3. Приведите примеры семантических барьеров в деловом общении.

Задание 2. На представленном рисунке изображены разные позы, жесты, мимики людей. Прочитайте их значение в невербальном общении.



Задание 3. Опишите известные вам жесты и распространённые позы в невербальном общении



Требования к оформлению и структуре отчета в соответствии с Приложением 3.
Форма представления задания: отчет
Критерии оценки:
Оценка «5» ставится, если выполнены все требования: тема раскрыта полностью, сформулированы выводы, выдержан объём, соблюдены требования к оформлению презентаций, даны развернуые ответы на дополнительные вопросы.
Оценка «4» – основные требования к докладу выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём доклада; имеются недочеты в оформлении презентации; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.
Оценка «3» – имеются существенные отступления от требований к оформлению доклада и презентаций. Тема раскрыта частично; допущены фактические ошибки в содержании и при ответе на дополнительные вопросы; отсутствует вывод.
Оценка «2» – тема доклада не раскрыта, допущены существенные ошибки, показавшие, что обучающийся не владеет обязательными умениями по данной теме в полном объеме
Информационные источники: 22, 24

Тема 10. Этика и психология общения
Самостоятельная работа 29
Тема самостоятельной работы**:** Исследование специфики конфликтов в туристическом бизнесе
Цель работы: закрепить теоретические знания по теме «Конфликт». Уметь идентифицировать конфликтную ситуацию в туризме, научиться определять причины конфликта и пути их решения.
Задание 1 Ответить на вопросы:
1. Имеет ли свои «конфликтные зоны» туристская деятельность?
2. Где и как проявляются конфликты в туризме?
3. Какие можно выделить уровни проявления конфликта в туризме?

Задание 2 Приведите примеры конфликтов и назовите возможные причины конфликтов:

a) между туристом и организаторами туризма;
b) между сотрудниками туристских предприятий (конфликты внутри самой туристской фирмы, а также с ее конкурентами, контрагентами и посредниками);
c) между туристами (в групповых турах, на экскурсиях, в ресторане, музеях, во время проживания в гостинице, участия в развлекательных мероприятиях и т. д.).
d) между турагентами и туроператорами;

Задание 3 Проанализировать данную ситуацию, указав причины конфликта и пути устранения его.

Турист- Иванов .И. обращается в агентство, чтобы приобрести тур в определенный отель или экскурсионную программу. Турагент бронирует данный тур у туроператора, оформляет пакет документов для туриста, производит расчет с туроператором. По окончании тура, турист возвращается в агентство, в котором он приобрел тур и предъявляет претензию, в которой указывает, что в отеле его заселили в номер другой категории, а не в тот, который он оплатил.

Требования к оформлению задания в соответствии с Приложением 3.

Форма представления задания: отчет

Критерии оценки:

Оценка «5» ставится, если выполнены все требования: тема раскрыта полностью, сформулированы выводы, выдержан объём, соблюдены требования к оформлению презентаций, даны развернуые ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «4» – основные требования к докладу выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём доклада; имеются недочеты в оформлении презентации; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка «3» – имеются существенные отступления от требований к оформлению доклада и презентаций. Тема раскрыта частично; допущены фактические ошибки в содержании и при ответе на дополнительные вопросы; отсутствует вывод.

Оценка «2» – тема доклада не раскрыта, допущены существенные ошибки, показавшие, что обучающийся не владеет обязательными умениями по данной теме в полном объеме

Информационные источники: 1, 2, 4, 8, 9

Тема 10. Этика и психология общения

Самостоятельная работа 30

Тема самостоятельной работы: Формирование творческого отчета по управлению конфликтами в деятельности туркомпаний

Цель работы: закрепить теоретические знания по теме «Конфликт». Уметь идентифицировать конфликтную ситуацию в туризме, научиться определять причины конфликта и пути их решения.

Задание 1 Ответить на вопросы:

1. Какие существуют две группы методов (способов) управления конфликтными ситуациями?
2. Какова технология разрешения межличностных конфликтов?

Задание 2: В технологии разрешения конфликтов расставьте правильный порядок действий

a) реализация намеченного плана действий
b) оценка эффективности предпринятых решений
c) поиск всех возможных способов разрешения конфликта

d) определение основной причины конфликта;
e) определение побочных (второстепенных) причин конфликта;
f) определение взаимоприемлемого пути выхода из конфликта и составление плана действий;

Задание 3. Какие пять вариантов тактики поведения для решения межличностного конфликта предложена американским психологом К. Томасом

Требования к оформлению отчета в соответствии с Приложением 3.

Форма представления задания: отчет

Критерии оценки:

Оценка «5» ставится, если выполнены все требования: тема раскрыта полностью, сформулированы выводы, выдержан объём, соблюдены требования к оформлению презентаций, даны развернуые ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «4» – основные требования к докладу выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём доклада; имеются недочеты в оформлении презентации; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка «3» – имеются существенные отступления от требований к оформлению доклада и презентаций. Тема раскрыта частично; допущены фактические ошибки в содержании и при ответе на дополнительные вопросы; отсутствует вывод.

Оценка «2» – тема доклада не раскрыта, допущены существенные ошибки, показавшие, что обучающийся не владеет обязательными умениями по данной теме в полном объеме

Информационные источники: 1, 2, 4, 8, 9

Тема 10. Этика и психология общения

Самостоятельная работа 31

Тема самостоятельной работы**:** Формирование творческого отчета по разработке рекомендаций по профилактике конфликтов

Цель работы: закрепить теоретические знания по теме «Конфликт». Уметь идентифицировать конфликтную ситуацию в туризме, научиться определять причины конфликта и пути их решения.

Задание: Разработайте рекомендации по профилактике конфликтов в турфирме

Форма представления задания: отчет

Требования к оформлению отчета в соответствии с Приложением 3.

Критерии оценки:

Оценка «5» ставится, если выполнены все требования: тема раскрыта полностью, сформулированы выводы, выдержан объём, даны развернуые ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «4» – основные требования к докладу выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём доклада; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка «3» – имеются существенные отступления от требований к оформлению доклада и презентаций. Тема раскрыта частично; допущены фактические ошибки в содержании и при ответе на дополнительные вопросы; отсутствует вывод.

Оценка «2» – тема доклада не раскрыта, допущены существенные ошибки, показавшие, что обучающийся не владеет обязательными умениями по данной теме в полном объеме

Информационные источники: 1, 2, 4, 8, 9

Тема 11. Деловое общение
Самостоятельная работа 32
Тема самостоятельной работы: Изучение элементов профессионального общения с коллегами и клиентами
Цель работы: систематизация, закрепление и расширение полученных теоретических знаний и практических умений студентов по теме «Деловое общение».
Задание 1. Добавьте в предложенную схему любого делового общения недостающие элементы:

- ……,
- Подготовка к общению: Изучение участников, …… , ситуации, ……, определение стратегии и тактики общения, ……...
- Общение: …….., передача информации, …….
- …….

Задание2: Дать определение терминам(продолжить перечень)

Термины	Определение
Общение	Сложный, многоплановый процесс установления и развития контакта между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, восприятие и понимание другого человека
Коммуникация	Обмен информацией между индивидами через посредство общей для них знакомой системы
Коммуникатор	
Респондент	
Вербальное общение	
Невербальное общение	
Кинетика	
Паралингвистика	
Этика (Etnos – обычай, нрав)	

Задание 3. Сформулируйте правила профессиональной этики (продолжить перечень):

a. Золотой стандарт: «В рамках служебного положения никогда не допускать по отношению к клиентам таких поступков, каких бы не желал видеть по отношению к себе.
b. Не критикуй клиента.
c. Способность говорить позитивно
d. Спокойствие
e. …
f. …. и т. д

Задание 4. Изучив литературу ответьте на вопросы
1. Укажите специфику профессионального общения с коллегой-женщиной?:
2. Сформулируйте правила общения в интернете, соцсетях.
3. Какие особенности делового общения у разных народов.
Требования к оформлению отчета в соответствии с Приложением 3.
Форма представления задания: отчет
Критерии оценки

Зачет ставится в случае, если выполнено не менее 50% заданий, в освещении вопросов не содержится грубых ошибок, выполнены требования к оформлению отчета и срокам его сдачи.
Незачет ставится, если студент не справился с заданием (выполнено менее 50% задания варианта), нераскрыто основное содержание вопросов, имеются грубые ошибки в выполнении графической части задания, а также работа выполнена несамостоятельно.
Информационные источники: 1, 2, 4, 14, 15, 16
Справочно-информационные интернет-источники: 24, 25, 26, 27, 28

Тема 11. Деловое общение
Самостоятельная работа 33
Тема самостоятельной работы**:** Составление практических рекомендаций по ведению телефонных переговоров с потенциальным клиентом
Цель работы: систематизация, закрепление и расширение полученных теоретических знаний и практических умений студентов по теме «Деловое общение».
Задание 1 Общение по телефону – самый сложный вид переговоров. Он лишает вас возможности использовать невербальные каналы передачи информации (жесты, мимику, положения тела и главное оружие – свою улыбку), через которые передаются более 70% информации. Но в большинстве случаев именно таким образом вы общаетесь с клиентами.
Изучив информационные источники, сформулировать правила ведения телефонных разговоров (продолжите перечень):

a) Называйте клиента по имени как можно чаще.
b) Последовательность этапов продаж также обязательна при телефонном общении. «Продать себя», продать компанию, продать продукт, продать время, продать цену.
c) Используйте технику активного слушания.
d) Пытайтесь добиться личной встречи с клиентом.
e)
f)
g)

Задание 2 Приведите примеры неправильной коммуникации при общении с клиентом по телефону.
Задание 3 Заполнить таблицу по образцу

Звонок	**Описание**	**Цель звонка**
Холодный	По телефону без рекомендаций	Познакомиться, привлечь внимание, расположить, *выслать пару предложений на электронную почту и получить разрешение на повторный звонок.*
По рекомендациям	Звоним человеку, который о нас, может, знает, а может, и нет, но есть его знакомый, кто рекомендовал.	
Акция «Новость»	Звоним по базе клиентов с акцией.	Привлечь внимание к акции, получить запрос, попросить контакты (рекомендации). *Привлечь клиента к туру или получить телефон друга.*
Конкретное предложение	Второе общение после запроса.	

После поездки: позитивный отзыв	Звоним клиенту, который съездил хорошо.	Отзыв, следующий запрос, рекомендации, отзыв письменно. *Задание на следующие поездки и контакты друзей.*
После поездки: негативный отзыв	Звоним клиенту, который съездил плохо.	
Поздравить с днем рождения или Новым годом	Звоним поздравляем с праздником.	Поддержать отношения и получить запрос и рекомендации. *При поздравлении обязательно сообщать интересное предложение для него на ближайшие даты или вообще на его отдых в ближайшие месяцы. И если ему не интересно, то спрашивать, кому можно порекомендовать из друзей наши интересные предложения.*

Задание 4 Составить практические рекомендации по ведению телефонных переговоров с потенциальным клиентом.

Требования к выполнению заданий в соответствии с Приложением 3.

Форма представления задания: отчет

Критерии оценки

Зачет ставится в случае, если выполнено не менее 50% заданий, в освещении вопросов не содержится грубых ошибок, выполнены требования к оформлению отчета и срокам его сдачи.

Незачет ставится, если студент не справился с заданием (выполнено менее 50% задания варианта), нераскрыто основное содержание вопросов, имеются грубые ошибки в выполнении графической части задания, а также работа выполнена несамостоятельно.

Информационные источники: 1, 2, 4, 14, 15, 16

Тема 12. Совершенствование работы структурного подразделения Самостоятельная работа 34

Тема самостоятельной работы**:** Изучение процессуальных теорий мотивации (Модель мотивации Портера-Лоулера, теория ожиданий Врума, теория справедливости)

Цель работы: систематизация, закрепление, углубление и расширение полученных теоретических знаний и практических умений студентов по теме: «Мотивация персонала»

Задание: Самостоятельная работа по разделу: изучение и анализ процессуальных теорий мотивации (Модель мотивации Портера-Лоулера, теория ожиданий Врума, теория справедливости).

Подготовка отчета по на тему: Процессуальные теории мотивации (Модель мотивации Портера-Лоулера, теория ожиданий Врума, теория справедливости)

Требования к оформлению отчета в соответствии с Приложением 3.

Форма представления задания*:* отчет по схеме*:*

Теория мотивации	Закономерности модели	Критические замечания

Критерии оценки:

Оценка «5» ставится, если выполнены все требования: тема раскрыта полностью, сформулированы выводы, выдержан объём, соблюдены требования к оформлению презентаций, даны развернуые ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «4» – основные требования к докладу выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём доклада; имеются недочеты в оформлении презентации; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка «3» – имеются существенные отступления от требований к оформлению доклада и презентаций. Тема раскрыта частично; допущены фактические ошибки в содержании и при ответе на дополнительные вопросы; отсутствует вывод.
Оценка «2» – тема доклада не раскрыта, допущены существенные ошибки, показавшие, что обучающийся не владеет обязательными умениями по данной теме в полном объеме

Информационные источники: 1, 2, 4, 8, 9

Тема 12. Совершенствование работы структурного подразделения
Самостоятельная работа 35
Тема самостоятельной работы: Составление программы личного профессионального развития
Цель работы: формирование профессиональных навыков в определении программы личного профессионального развития
Задания:

1. **Ответить на вопросы:**

А) Что такое самоменеджмент
Б) Какие элементы личного профессионального развития включает в себя система самоменеджмента?
В) Какие существуют основные направления деятельности в определении личностного профессионального роста?

2. **Заполнить таблицу:**

Рассмотрите следующий типовой индивидуальный план профессионального роста сотрудников службы приема и размещения гостиницы. Составьте индивидуальный план развития для себя.

№ п/п	Содержание	Сроки / период
1	Психологическое тестирование, разработка плана мероприятий для развития и компенсации отдельных качеств	
2	Разработка предложений об освоении требуемых знаний и навыков для профессионального и планируемого должностного роста	
3	Обучение и подготовка в соответствии с планом подготовки и переподготовки специалистов: — в вузе; — на курсах повышения квалификации; — на специально организованных занятиях на самом предприятии	
4	Ежемесячный отчет перед руководителем о выполнении программ обучения	
5	Прохождение тренингов по менеджменту, управлению персоналом, по преодолению конфликтных ситуаций при общении с	

	сотрудниками и клиентами, формированию благоприятного психологического климата на предприятии	
6	Стажировки в бизнес-центрах других гостиниц, ознакомление с новым оборудованием	
7	Прохождение обучения на курсах иностранного языка	
8	Участие в деловых играх и тренингах, проводимых сторонними организациями	
9	Самостоятельная подготовка по отдельным вопросам повышения квалификации	

Требования к выполнению заданий в соответствии с Приложением 3.
Формы предоставления задания: отчет
Критерии оценки
Зачет ставится в случае, если выполнено не менее 50% заданий, в освещении вопросов не содержится грубых ошибок, самостоятельно заполнена таблица и пояснения к заполнению таблицы, выполнены требования к выполнению заданий и срокам сдачи.
Незачет ставится, если студент не справился с заданием (выполнено менее 50% задания варианта), нераскрыто основное содержание вопросов, таблица заполнена без пояснения личных целей, а также работа выполнена несамостоятельно.
Используемые источники: 1, 2, 4, 8, 9

Тема 12. Совершенствование работы структурного подразделения
Самостоятельная работа 36
Тема самостоятельной работы:: Исследование личного времени, высвобождение временных затрат на внедрение программы личного профессионального роста
Цель работы: формирование профессиональных навыков в определении программы личного профессионального развития
Задания:

1 Ответить на вопросы:

1. Что означает таймменеджмент?
2. Какие методы таймменеджмента можно использовать в деятельности туристского предприятия?
3. На какие действия по саморазвитию личностному профессиональному росту у вас не хватает времени? Обоснуйте свой ответ.
4. Какое личное время вы можете высвободить для выполнения задач личностного профессионального роста (заполнить таблицу 2)

2 Заполнить таблицу:

Для определения временных затрат на личные интересы и профессиональную деятельность необходимо заполнить таблицу 1 (в течении 3-5 дней)
Таблица 1. Ежедневные затраты личного времени

Время	**Содержание действий**	**Затраты времени**	**Характеристика действия**
	например. 03.05.2021г		
8.00	Утренние процедуры	1ч 30 мин	Личное время
12.00	Общение в социальных сетях	2ч 15 мин	Личные интересы
16.00	Выполнение домашнего задания по Менеджменту	1ч 20 мин	Профессиональная подготовка

	Итого затрат на личные интересы	**10 ч 5 мин**	
	Итого затрат на проф.деятельность	**8 ч 25 мин**	
	Итого затрат на сон	**5 ч 30 мин**	

Таблица 2. Сводные данные временных затрат за весь период наблюдения

№ п/п	**Содержание действия**	**средний показатель затрат времени**
	например. Личное время	
1	Утренние процедуры	1 ч
2	Занятия спортом	2 ч
4	Дорога (перемещения)	3 ч
6	Общение в социальных сетях	4 ч
	Профессиональные задачи	
1	Учебные занятия	6 ч
2	Выполнение домашних заданий	1 ч

Требования к выполнению заданий в соответствии с Приложением 3.
Форма предоставления задания: отчет
Критерии оценки
Зачет ставится в случае, если выполнено не менее 50% заданий, в освещении вопросов не содержится грубых ошибок, самостоятельно заполнена таблица и пояснения к заполнению таблицы, выполнены требования к выполнению заданий и срокам сдачи.
Незачет ставится, если студент не справился с заданием (выполнено менее 50% задания варианта), нераскрыто основное содержание вопросов, таблица заполнена без пояснения, а также работа выполнена несамостоятельно.
Используемые источники: 1, 2, 4, 8, 9

Тема 13 Инновационная деятельность в туристической сфере
Самостоятельная работа 37
Тема самостоятельной работы: Формирование творческого отчета по разработке инновационного проекта
Цели работы:
1. Закрепление теоретических знаний по теме: «Инновационная деятельность в туристической сфере»
2. Формирование практических навыков по внедрению инновационных методов работы.
Задание: Изучите ситуацию и ответьте на поставленные вопросы:
1. Можно ли говорить, что менеджмент турбазы «Фламинго» осуществляет управление развитием? Обоснуйте свой ответ.
2. Какие конкурентные преимущества имеет рассматриваемая организация?
3. Какие нововведения возможны в организации для её развития?
4. Осуществите выбор инновационной стратегии организации, рассмотренной в конкретной ситуации.
5. Определите этапы внедрения нововведения.

Описание учебной ситуации

База отдыха «Фламинго» расположена в живописном уголке, рядом с Сохондинским заповедником.

Собственником базы отдыха является ПАО «Бриз». Представительство ПАО, курирующее деятельность организации, находится в городе Чита (465 км от места расположения базы). Финансирование организации «Фламинго» осуществляется собственником через представителя.

Основная деятельность организации «Бриз» заключается в предоставлении услуг по организации отдыха граждан. База функционирует только в летние месяцы.

На базе имеется четыре 4-х местных домика класса люкс (построены 4 года назад), двухэтажный корпус с 2-х, 3-х и 4-х местными номерами первого класса (всего 15 номеров, имеется своя котельная) и четыре домика третьего класса (без удобств, эксплуатируются с момента открытия базы – более 30 лет, ни разу не ремонтировались капитально).

Работники базы предоставляют отдыхающим дополнительные платные услуги: прокат лодок, бильярда, настольного тенниса, бадминтона и другого спортивного инвентаря. На территории базы имеется благоустроенный пляж, автостоянка.

Организовано трёхразовое питание.

Во время заезда, продолжительностью 14 дней организуются экскурсии в заповедник – экологический маршрут «Тропою Палласа», названный в честь ученого Петра Симона Палласа. Именно этим путем более 200 лет назад впервые поднялся на вершину горы Сохондо участник экспедиции Палласа, студент Никита Соколов, первым описавший достопримечательности этой местности. Транспорт для доставки отдыхающих к месту экскурсии предоставляет представительство ПАО «Бриз».

В ближайшем окружении базы отдыха «Фламинго» располагается детский лагерь «Солнышко». На расстоянии 4,5 км находится не функционирующая база отдыха (законсервирована 6 лет назад).

Штат базы составляют: директор, бухгалтер, медицинский работник, культработник, электрик, сантехник, плотник, 4 повара, 2 мойщицы посуды, 3 уборщика помещений, 3 сторожа, водитель.

Управление осуществляется посредством линейно-функциональной структуры управления. Полный штат набирается только на сезон. В межсезонный период остаются трудоустроенными только директор и три сторожа, работающие посменно. В пользовании администрации базы круглогодично находится автомобиль «Нива», на котором в сезон осуществляется подвоз персонала на работу и транспортировка продуктов на склад столовой. В межсезонье автомобиль эксплуатируется эпизодически.

Требования к выполнению заданий в соответствии с Приложением 3.

Форма предоставления задания: Творческий отчет

Критерии оценки

Зачет ставится в случае, если выполнено не менее 50% заданий, в освещении вопросов не содержится грубых ошибок, выполнены требования к отчету и срокам его сдачи.

Незачет ставится, если студент не справился с заданием (выполнено менее 50% задания варианта), нераскрыто основное содержание вопросов, а также работа выполнена несамостоятельно.

Информационные источники: 1, 4, 8, 9

Тема 13 Инновационная деятельность в туристической сфере

Самостоятельная работа 38

Тема самостоятельной работы: Подготовка презентации по теме: «Мотивация работы сотрудников подразделения туристической фирмы»

Цели работы:

1. Закрепление теоретических знаний по теме: «Организация и методика проведения презентаций»
2. Формирование практических навыков по составлению презентаций.

Задание. Составить презентацию по теме: «мотивация работы сотрудников подразделения туристической фирмы»

Алгоритм действий при составлении презентаций.

1. Выбрать тему и цель презентации. Подобрать материал, выделить главную информацию для размещения на слайдах. (Помните, что презентация сопровождает

доклад, но не заменяет его. Текстовое содержание презентации должно сопровождать определенные положения, озвученные докладчиком, но не повторять их слово в слово. Слова и связанные с ними образы обязательно должны быть согласованы во времени.)

2. Из собранного материала определить текст, рисунки, схемы и др. в соответствии с целью и правилами презентации, Определить логику изложения материала и количество слайдов;

3. Создать титульный слайд (полное название образовательного учреждения, название презентации, город и год, тема презентации, выполнил,).

4. Наполнить слайды собранной текстовой и наглядной информацией. Оформить презентацию. (цвет, фон, шифр, единый стиль оформления). Определить дизайн слайдов.

5. Включить эффекты анимации (если нужно), аудио, видеофайлов и музыкальное сопровождение.

Требования к оформлению презентации в соответствии с Приложением 2.

Форма предоставления задания: презентация

Критерии оценки:

Оценка «5» ставится, если выполнены все требования: тема раскрыта полностью, сформулированы выводы, выдержан объём, соблюдены требования к оформлению презентаций, даны развернуые ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «4» – основные требования к докладу выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём доклада; имеются недочеты в оформлении презентации; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка «3» – имеются существенные отступления от требований к оформлению доклада и презентаций. Тема раскрыта частично; допущены фактические ошибки в содержании и при ответе на дополнительные вопросы; отсутствует вывод.

Оценка «2» – тема доклада не раскрыта, допущены существенные ошибки, показавшие, что обучающийся не владеет обязательными умениями по данной теме в полном объеме.

Информационные источники: 1, 4, 8, 9, 35

Приложение 1

Требования к реферату, *докладу (устному ответу)*

Структура реферата:

Введение **– это введение в круг вопросов реферата.**

В его содержании обязательны:

− определение сути поставленной проблемы;

− показ актуальности проблемы;

− определение задач;

− определение круга вопросов, на которые следует дать ответ для реализации поставленных задач. В случае если решено не затрагивать отдельные аспекты проблемы, это необходимо мотивировать.

Основная часть состоит из нескольких глав (разделов) (обычно 2-4), которые в свою очередь могут быть разбиты на подразделы. Каждый раздел (глава) посвящен самостоятельному вопросу, каждый подраздел раскрывает отдельную часть этого вопроса. Необходимо уделять внимание установлению логической связи между отдельными разделами работы и внутри разделов в тексте. Каждый подраздел и каждый раздел должны заканчиваться четко сформулированными выводами, подводящими итог освящению одного из аспектов вопроса или всего вопроса в целом. Выводы по подразделам и разделам должны укреплять связь между отдельными разделами реферата и обеспечивать единство работы.

Заключение. Главная его задача – подведение итогов работы, формулирование общих выводов. Важно, чтобы на все вопросы, которые были поставлены во введении, в заключении был дан ответ.

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.

Работа завершается списком источников и литературы.

Критерии оценки:

1. Степень раскрытия сущности вопроса:

а) соответствие содержания теме;

б) полнота и глубина знаний по теме;

в) обоснованность способов и методов работы с материалом;

г) умение обобщать, делать выводы, сопоставлять различные точки зрения по одному вопросу (проблеме).

2. Обоснованность выбора источников:

а) оценка использованной литературы: привлечены ли наиболее известные работы по теме исследования (в т.ч. журнальные публикации последних лет, последние статистические данные, сводки, справки и т.д.).

3. Соблюдение требований к оформлению:

а) оформление ссылок на используемую информационные источники

б) оценка грамотности и культуры изложения (в т.ч. орфографической, пунктуационной, стилистической культуры), владение терминологией;

в) соблюдение требований к объёму.

Приложение 2

Требования к оформлению презентации

Целью любой презентации является визуальное представление замысла автора, максимально удобное для восприятия слушателями и побуждающее их на позитивное взаимодействие с автором.

В соответствии с этим, презентации, сопутствующие защите работы (реферата, творческой работы, курсового или дипломного проекта) можно разделить на сопровождающие и дополняющие.

Сопровождающие презентации отражают содержание доклада, т. е. содержат ту же информацию. В данной презентации целесообразно акцентировать внимание на понятиях и определениях, статистических данных, выводах.

Дополняющая презентация не воспроизводит содержание доклада, она его расширяет, детализирует. В качестве таких дополнения могут быть иллюстрации, соответствующие ходу доклада; графики, диаграммы, характеризующие динамику, изменения, соотношение; таблицы, схемы и т.д.

С учетом того, что объем доклада составляет обычно 7 – 10 минут, что соответствует 3 – 4 листам печатного текста, для наиболее удачного представления работы достаточно от 5-7 до 12-15. При меньшем количестве слайдов будет невозможно ни сопроводить доклад, ни, тем более, его дополнить. Большее количество слайдов будет нести много лишней, второстепенной информации, послужит источником рассеивания внимания слушателей, и. как следствие, низкой оценке доклада.

Слайды в презентации имеют свои правила оформления и представления информации. Соблюдение этих правил важно для объективного и положительно восприятия Вашей презентации.

Содержание информации	Используйте короткие слова и предложения. Минимизируйте количество предлогов, наречий, прилагательных. Заголовки должны привлекать внимание.
Расположение информации на странице	Предпочтительно горизонтальное расположение информации. Наиболее важная информация должна располагаться в центре экрана. Если на слайде располагается картинка, надпись должна располагаться под ней. Максимальное число строк на слайде – 8, большее их число не будет восприниматься.
Шрифты	Для заголовков – 32 - 36. Для информации – 28. Шрифты без засечек (Arial, Arial Black, Tahoma, и т.д.) легче читать с большого расстояния. Нельзя смешивать разные типы шрифтов в одной презентации. Для выделения информации желательно использовать жирный шрифт, курсив использовать как можно реже. Подчеркивание использовать нельзя, т.к. это ассоциируется с гиперссылками. Нельзя злоупотреблять прописными буквами (они читаются хуже строчных букв).
Способы выделения информации	Следует использовать: рамки, границу, заливку; разные шрифта цветов, штриховку, стрелки; рисунки, диаграммы, схемы для иллюстрации наиболее важных факторов.
Объем информации	Не стоит заполнять один слайд слишком большим объемом информации: студенты могут единовременно запомнить не более трех фактов, выводов, определений. Наибольшая эффективность достигается тогда, когда ключевые пункты отображаются по одному на каждом отдельном слайде.
Виды слайдов	Для обеспечения разнообразия следует использовать разные виды слайдов: с текстом; с таблицами; с диаграммами.
Оформление заголовков	Точка в конце не ставиться, если заголовок состоит из двух предложений – ставиться.
Оформление диаграмм	У диаграммы должно быть название или таким названием может служить заголовок слайда. Диаграмма должна занимать все место на слайде. Линии и подписи должны быть хорошо видны.
Оформление таблиц	Должно быть название таблицы. Читаемость. Шапка таблицы должна отличаться от основных данных.
Последний слайд	Спасибо за внимание. Поблагодарите Ваших слушателей!

Критерии оценки мультимедийной презентации

Качество презентации можно оценить на основе ряда критериев.

1. Содержание презентации: раскрытие темы доклада; подача материала (обоснованность деления на слайды); грамотность изложения; наличие, достаточность и обоснованность графического оформления (схем, рисунков, диаграмм, фотографий); использование дополнительной развивающей информации по теме доклада; ссылки на источники информации (при необходимости).

2. Оформление презентации: соответствие дизайна всей презентации поставленной цели; единство стиля включаемых в презентацию рисунков; применение собственных (авторских) элементов оформления; обоснованное использование анимационных эффектов, аудио,- видеофайлов; соответствие продолжительности презентации времени, отведенному на доклад.

Приложение 3

Требования к оформлению и сдачи отчета

Ответы на вопросы и задания оформляются в письменной форме в последовательности в соответствии с заданием. При выполнении задания необходимо руководствоваться методикой и инструкцией теоретического материала. В ответе должны присутствовать логика, структура и грамотность изложения письменной работы. На вопросы отвечать в развернуто, обосновывать свой ответ, делать выводы.

Схематическая работа выполняется на формате А4 с указанием ссылок на информационные источники и справочники.

Отчёт преподавателю сдаётся в установленный срок. При наличии индивидуальных заданий в отчёте отметить его номер.

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.

Критерии оценки:

1. Степень раскрытия сущности вопроса:
а) соответствие содержания теме;
б) полнота и глубина знаний по теме;
в) обоснованность способов и методов работы с материалом;
г) умение обобщать, делать выводы, сопоставлять различные точки зрения по одному вопросу (проблеме).
2. Обоснованность выбора источников:
а) оценка использованной литературы: привлечены ли наиболее известные работы по теме исследования (в т.ч. журнальные публикации последних лет, последние статистические данные, сводки, справки и т.д.).
3. Соблюдение требований к оформлению:
а) оформление ссылок на используемую информационные источники
б) оценка грамотности и культуры изложения (в т.ч. орфографической, пунктуационной, стилистической культуры), владение терминологией.

Информационные источники

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. Чудновский, А. Д. Информационные технологии управления в туризме / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова. - М.: КноРус, 2016. - 104 с.
4. Скобкин С.С. Менеджмент в туризме. Учебник и практикум для СПО. М.- Юрайт,2019 г.,366 с
5. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учебник для среднего профессионального образования / В. С. Боголюбов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 293 с.
6. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном бизнесе: Учебное пособие / Н.А. Зайцева, А.А. Ларионова. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 320 с.
7. Ван Хорн Дж. К. Основы управления финансами. М.: Финансы и статистика, 2011.- 284 с.
8. Менеджмент в туризме: Учебное пособие / Д.Л. Бикташева, Л.П. Гиевая, Т.С. Жданова. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 272 с
9. Жукова, М. А. Индустрия туризма: менеджмент организации / М.А. Жукова. - М.: Финансы и статистика, **2017**. - 200 с
10. Золотовский В.А., Золотовская Н.Я. Правовое регулирование туристкой деятельности. Учебник для СПО, М- Юрайт, 2019 - 247 с.
11. Бугорский В.П. Организация туристкой индустрии. Правовые основы. Учебное пособие для СПО М-Юрайт 2019 г. 165с.
12. Методы организационной диагностики в управлении персоналом: учебно-методическое пособие для студ. высш. учеб. заведений / Е. В. Киселева, М. Н. Крутцова, Л. Г. Приятелева, А. М. Рудко, Л. И. Скворцова, С. Г. Старцева ; под ред. Е. В. Киселевой. – Вологда : Вологодский филиал РАНХиГС, 2016. – 422 с.
13. Липатов С.А. Использование различных стратегий «смешанных методов» в диагностике организационной культуры // Социальная психология и общество. 2018. Т. 9. № 3. С. 62—70. doi:10.17759/sps.2018090307
14. Виханский О. С., Наумов А. И. Менеджмент : учебник / О. С. Виханский, А. И. Наумов. — 6-е изд., перераб. и доп. — М. : Магистр : ИНФРА-М, 2014. - 656 с
15. Томпсон А.А., Стрикленд А.Дж. Стратегический менеджмент. Искусство разработки и реализации стратегии: Учебник для вузов / Пер. с англ. под ред. Л.Г. Зайцева, М.И. Соколовой. — М. : Банки и биржи, ЮНИТИ, 2017. - 576 с.
16. Удалов Ф.Е., Алёхина О.Ф., Гапонова О.С. ОСНОВЫ МЕНЕДЖМЕНТА: Учебное пособие. – Нижний Новгород: Нижегородский госуниверситет, 2013. – 363 с
17. Мескон М., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента. 3-е изд. — М.: Вильямс, 2011. – 493с.
18. *Дехтярь, Г. М.* Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : практическое пособие / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — (Профессиональная практика).
19. Маркетинг туризма : учебное пособие / И. В. Гончарова, Т. П. Розанова, М. А. Морозов, Н. С. Морозова. — М. : Федеральное агентство по туризму, 2014. — 224 с.
20. Быстров, С. А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой : учебное пособие / С. А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 399 с.
21. Методы организационной диагностики в управлении персоналом: учебно-методическое пособие для студ. высш. учеб. заведений / Е. В. Киселева, М. Н. Крутцова, Л. Г. Приятелева, А. М. Рудко, Л. И. Скворцова, С. Г. Старцева ; под ред. Е. В. Киселевой. – Вологда : Вологодский филиал РАНХиГС, 2016. – 422 с.

22. Психология общения : учебник для студ. Учреждений сред. проф. образования / А. П. Панфилова. — М. : Издательский центр «Академия», 2013 — 368 с.
23. Психология принятия решений в профессиональной деятельности : учебное пособие /А. В. Карпов ; Яросл. гос. ун-т им. П.Г Демидова. – Ярославль : ЯрГУ, 2014. –164 с.
24. Психологическая диагностика коммуникативного потенциала личности [Текст] : методические рекомендации для студентов / Нижегор. гос. архитектур.-строит. ун-т; Н. А. Зимина - Н. Новгород: ННГАСУ, 2015. - 42 с.
25. Управление коммуникациями в менеджменте : учеб. пособие / Н.В. Костылева, И.В. Котляревская, Ю.А. Мальцева.— Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2017.— 127, [1] с.
26. Коммуникативный барьер // Антрэ. URL: http://www.antrenn.ru/centr-akterskogo-masterstva/zhenskiy-club/87-2012-10-15-09-26-40.html
27. Бороздина Г. В. Психология делового общения. - *Учебное пособие.— М.: ИНФРА-М, 2015. - 304 с.*
28. Иванова С. В. Я слышу, что вы думаете на самом деле. М.: Альпина Паблишер, 2018. – 138 с.
29. Управление коммуникациями в менеджменте : учеб. пособие / Н.В. Костылева, И.В. Котляревская, Ю.А. Мальцева.— Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2017.— 127, [1] с.
30. Инновационная деятельность в сфере туризма: сущность и специфика [Электронный ресурс] // Интернет – журнал «Науковедение» Режим доступа: http://naukovedenie.ru/PDF/102EVN215.pdf
31. Ефимова Г.Н. Инновации в туризме: Учебное пособие.-М .: М И И Т ,2012 ,- 85 с
32. Акеньтева С.И. Организация туристской индустрии: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования – 3-е издание/ С. И. Акентьева, В. В. Игнатьева, Г. В. Петрова. - М. : Издательский центр «Академия», 2019. — 320 с
33. Игнатьева И.Ф. Организация туристской деятельности: учебник для вузов / - 2-е изд. перераб. и доп. – Москва: издательство Юрайт, 2020 – 392с.
34. Косолапов А.Б. Организация туристской деятельности: учебник – Москва : КНОРУС, 2018 – 304 с
35. Практические рекомендации по подготовке и проведению презентаций. Учебное пособие – М.: Мир науки, 2019. – Сетевое издание. Режим доступа: https://izd-mn.com/PDF/51MNNPU19.pdf –
36. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» / Режим доступа: http://www.consultant.ru/
37. ГОСТ Р 6.30—2003 Государственный стандарт Российской Федерации УСД Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов.
38. Федеральный закон РФ «Об основах туристской деятельности в РФ» от 24 ноября 1996 г.

Справочно-информационные интернет-источники:

1. https://www.tez-tour.com/
2. https://www.coral.ru/
3. https://pegast.ru/
4. https://www.tui.ru/
5. https://chelyabinsk.anextour.com/
6. https://tours.tutu.ru/
7. https://normativ.kontur.ru/document?moduleId=1&documentId=323621 – Федеральный закон об основах туристской деятельности в Российской Федерации

8. http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_11376/ - Федеральный закон от 15 августа 1996 г. "О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию
9. https://zenit-tour.ru/ - Туристическая компания «Зенит»
10. http://sputnik74.ru/ - Турагентство «Спутник»
11. https://chelyabinsk.travelata.ru/rating - рейтинг туроператоров
12. https://firms.turizm.ru/firms_rating/chelyabinsk/ - рейтинг турфирм Челябинска
13. https://www.yell.ru/cheliabinsk/top/turfirmy/ - Турфирмы Челябинска: рейтинг, отзывы контакты.
14. https://yandex.ru/
15. https://google.ru/
16. https://tourism.gov.ru/- Федеральное агентство по туризму (Ростуризм)
17. https://www.rabota.ru/
18. https://other.refmag.ru/done/1/k/ocenka-finansovykh-rezultatov-deyatelnosti-turistskogo-predpriyatiya.htm/
19. https://chelyabinsk.hh.ru/
20. https://chelyabinsk.zarplata.ru/
21. https://ru.jooble.org/
22. https://chelyabinsk.rabota.ru/
23. https://rabota.yandex.ru/
24. https://salakhmir.ru/как-работать-с-коллегами-и-клиентами/
25. https://academy-of-capital.ru/blog/obshchenie-s-klientami/
26. https://revolution.allbest.ru/management/00682071_0.html/
27. https://zen.yandex.ru/media/id/5d89d0905ba2b500b0fd1875/10-pravil-delovogo-obsceniia-kotorye-pomogut-dobitsia-uspeha-v-rabote-i-obscenii-s-kollegami-5f855dd398a59436d2a33cb9/
28. https://studref.com/415316/etika_i_estetika/delovoe_obschenie_kollegami
29. https://izd-mn.com/PDF/51MNNPU19.pdf - Практические рекомендации по подготовке и проведению презентаций. Учебное пособие – М.: Мир науки, 2019. – Сетевое издание