

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КАМЧАТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «КамчатГТУ»)

Факультет информационных технологий, экономики и управления

Кафедра «Экономика и менеджмент»

УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета
информационных
технологий, экономики и
управления
 /И.А. Рычка /
«29» января 2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**СОЦИАЛЬНОЕ УПРАВЛЕНИЕ В СФЕРЕ ТУРИЗМА И ИНДУСТРИИ
ГОСТЕПРИИМСТВА**

по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент»
(уровень бакалавриата)

Профиль подготовки:
«Менеджмент в туризме и индустрии гостеприимства»
(очно-заочная форма обучения)

Петропавловск-Камчатский,
2025

Рабочая программа дисциплины составлена на основании ФГОС ВО направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент».

Составитель рабочей программы:
доцент кафедры «Экономика и менеджмент», к.и.н., доцент



И.В. Фрумак

Рабочая программа рассмотрена на заседании кафедры «Экономика и менеджмент» 22.01.2025 г., протокол № 6

Зав. кафедрой «Экономика и менеджмент», к.э.н.,
доцент



Ю.С. Морозова

«22» января 2025г.

1 Цели и задачи учебной дисциплины, ее место в учебном процессе

Сложные изменения, происходящие в отечественной экономике и социальной сфере, обусловили возникновение множества проблем, что не могло не отразиться на деятельности различных организаций. В настоящее время руководители организаций вынуждены принимать сложные и нетривиальные решения, направленные на мотивацию трудовых коллективов. В связи с этим социальные стратегии приобретают особую важность потому, что на передний план реформирования экономики выходит социальная составляющая.

Социальные процессы в организациях занимают важное место. По оценкам отечественных и зарубежных экспертов, на долю социальных резервов приходится 30-40% повышения эффективности производства. Меняется отношение общества к организациям, которые рассматриваются не только как источник производства каких-либо товаров и услуг, но и как часть «экосистемы», оказывающая существенное влияние на состояние среды обитания человека и источник приложения творческих сил.

Вместе с тем, в современной экономической науке все более распространяется «концепция социальной ответственности», и как показывает практика, в долгосрочной перспективе обеспечивает более значительную прибыль и развитие в сфере коммерческой деятельности. Согласно этой концепции, главная задача руководства – выявление, удовлетворение и сохранение баланса интересов различных профессиональных групп людей, т.е. это круг вопросов, которые в системе стратегического планирования могут быть решены при реализации управления социальным развитием организации. Главное внимание при этом должно уделяться социальному развитию коллектива и отдельных работников, от которых во многом зависят успех реализации корпоративной стратегии и, следовательно, финансово - экономические результаты.

Таким образом, существует объективная необходимость изучения и освоения теории и технологии социального управления широким кругом как действующих, так и потенциальных руководителей, специалистов, сотрудников организаций. Эти знания предлагаются к изучению в рамках учебной дисциплины «Социальное управление в сфере туризма и индустрии гостеприимства». Социальное управление в сфере туризма и индустрии гостеприимства в сфере туризма и индустрии гостеприимства следует рассматривать как один из элементов системы управления организацией в целом, призванное обеспечить эффективность её развития, так как в организациях, наряду с деятельностью, направленной на достижение высоких целевых производственных (экономических) показателей, должны достигаться и определенные социальные результаты.

Социальное управление в сфере туризма и индустрии гостеприимства в сфере туризма и индустрии гостеприимства является разделом социального управления, предметом которого являются процессы, отражающие мотивации человеческого поведения, социальные отношения и их закономерности, анализ социальных последствий экономических и других решений, принимаемых на различных уровнях управления персоналом и другими областями, связанными с деятельностью организации.

Целью преподавания дисциплины «Социальное управление в сфере туризма и индустрии гостеприимства» является формирование и развитие у студентов ключевых профессиональных компетенций будущего менеджера организации в области социального управления организацией в сфере туризма и индустрии гостеприимства, способствовать приобретению знаний по теории социального управления на предприятиях в сфере туризма и индустрии гостеприимства в условиях развития современных рыночных отношений.

Основные **задачи** курса:

1. Познавательные:

- усвоить понятийный аппарат социального управления организацией в сфере туризма и индустрии гостеприимства;
- усвоить основы знаний по теории и истории социального управления на предприятиях в сфере туризма и индустрии гостеприимства в условиях становления и развития рыночных отношений;
- изучить и освоение комплекса теоретических и методических знаний в области социального управления;
- изучить принципы построения и функционирования организаций в сфере туризма и индустрии гостеприимства;
- понимать характеристики организаций в сфере туризма и индустрии гостеприимства;
- изучить формы существования и модели организаций;
- усвоить факторы, влияющие на состояние и развитие организаций;
- знать строение и структуру организаций в сфере туризма и индустрии гостеприимства;
- знать процессы развития, адаптации и организационных изменений.

2. Воспитательные:

- способствовать формированию личностного опыта теоретического анализа актуальных социальных проблем современной организации в сфере туризма и индустрии гостеприимства;
- способствовать выработке навыков использования полученных результатов при решении социальных проблем группы, коллектива, социальной организации в сфере туризма и индустрии гостеприимства.

3. Развивающие:

- уметь использовать полученные знания в системном исследовании потенциала и эффективности социального управления;
- приобрести и развить практические навыки, связанные с применением современных социальных технологий в области управления предприятиями в сфере туризма и индустрии гостеприимства.

2 Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих универсальной и общепрофессиональной компетенций:

- способность осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде (УК-3);
- способность решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории (ОПК-1).

Планируемые результаты обучения при изучении дисциплины, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Планируемые результаты обучения при изучении дисциплины «Социально-психологические основы управления человеческими ресурсами»

Код компетенции	Планируемые результаты освоения образовательной программы	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции	Планируемый результат обучения по дисциплине	Код показателя освоения
УК-3	способен	ИД-1 _{УК-3} : знает различные приёмы и	Знать: различные приёмы и способы социализации личности	З(УК-3)

	осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	способы социализации личности и социального взаимодействия. ИД-2 _{УК-3} : умеет строить отношения с окружающими людьми, с коллегами. ИД-3 _{УК-3} : владеет навыками взаимодействия в командной работе, в социальных проектах, распределения ролей условиях командного взаимодействия.	и социального взаимодействия. Уметь: выстраивать эффективные отношения с окружающими людьми и коллегами. Владеть: навыками взаимодействия в командной работе, в социальных проектах, распределения ролей условиях командного взаимодействия.	У(УК-3) В(УК-3)
ОПК-1	способен решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории	ИД-1 _{ОПК-1} Знает (на промежуточном уровне) экономическую, организационную и управленческую теории. ИД-2 _{ОПК-1} Умеет обосновывать результаты экономической, организационной и управленческой деятельности организаций. ИД-3 _{ОПК-1} Владеет навыками решения профессиональных задач на основе знаний экономической, организационной и управленческой теорий.	Знать: экономическую, организационную и управленческую теории (на промежуточном уровне).	З(ОПК-1)
			Уметь: обосновывать результаты экономической, организационной и управленческой деятельности организации.	У(ОПК-1)
			Владеть: навыками решения профессиональных задач на основе знаний экономической, организационной и управленческой теорий.	В(ОПК-1)

3 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Социальное управление в сфере туризма и индустрии гостеприимства» является дисциплиной обязательной части структуры образовательной программы.

Изучение данной дисциплины непосредственно связано и базируется на знании дисциплины «Теория менеджмента».

Знания, умения и навыки, полученные студентами в ходе изучения дисциплины «Социальное управление в сфере туризма и индустрии гостеприимства», будут использованы при изучении курсов: «Исследование систем управления», «Разработка управленческих решений»

4 Тематический план дисциплины

4.1.1 Тематический план дисциплины по очно-заочной форме обучения

Наименование разделов и тем	Всего часов	Аудиторные занятия	Контактная работа по видам учебных занятий			Самостоятельная работа	Формы текущего контроля	Итоговый контроль знаний по дисциплине
			Лекции	Семинары (практические занятия)	Лабораторные работы			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Тема 1: Введение в курс «Социальное управление в сфере туризма и индустрии гостеприимства»	11	7	4	3	-	4	Опрос	
Тема 2: Управление как социальное явление	8	4	4	-	-	4	Опрос / Фиксированное сообщение	
Тема 3: Основы социального управления в сфере туризма и индустрии гостеприимства	11	7	4	3	-	4	Опрос / Фиксированное сообщение / Задания для анализа ситуации	
Тема 4: Управление организационной культурой в сфере туризма и индустрии гостеприимства	8	4	4	-	-	4	Опрос / Фиксированное сообщение	
Тема 5: Личность и малые группы в организации в сфере туризма и индустрии гостеприимства	11	7	4	3	-	4	Опрос / Фиксированное сообщение	
Тема 6: Мотивация трудовой деятельности и её влияние на социальное управление организации в сфере туризма и индустрии гостеприимства	7	3	3	-	-	4	Опрос / Фиксированное сообщение	
Тема 7: Руководитель в системе и процессе социального управления в сфере туризма и индустрии гостеприимства	12	6	3	3	-	6	Опрос / Фиксированное сообщение / Задания по кейсу	
Тема 8: Скрытое управление в личностных и социальных системах в сфере туризма и индустрии гостеприимства	4		-	-	-	4	Не предусмотрено	
Экзамен	36				-			36
Итого	108/3	38	26	12	-	34		

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1: «Введение в курс «Социальное управление в сфере туризма и индустрии гостеприимства»

Лекция

Цели, задачи и структура курса. Методическое и информационное обеспечение курса, формы контроля. Курс «Социальное управление в сфере туризма и индустрии гостеприимства» в контексте смежных научных дисциплин.

Феномен управления в общественном труде. Необходимость, сущность, определение управления. Классификация и типология управления.

Основные понятия и категории теории управления. Механизм управления. Система управления и управленческие отношения. Законы и закономерности управления. Принципы управления. Функции управления. Методы управления. Виды управления. Организация как объект социального управления.

Основные понятия темы: управление, социальное управление, объект социального управления, управление в сфере туризма и индустрии гостеприимства.

Вопросы для самоконтроля:

1. Каковы цели, задачи и структура курса «Социальное управление в сфере туризма и индустрии гостеприимства»?
2. В чём заключается феномен управления в общественном труде?
3. Каковы необходимость, сущность, определение управления?
4. Что является основой классификацией и типологией управления?
5. Каковы основные понятия и категории теории управления?
6. Что представляют собой механизм управления?
7. Какие элементы входят в систему управления и управленческих отношений?
8. Каковы законы и закономерности управления?
9. Какие существуют принципы управления?
10. В чём заключаются функции управления?
11. Каковы методы управления?
12. Какие существуют виды управления?
13. В чём заключается сущность организации как объекта социального управления?

Тема 2: «Управление как социальное явление»

Лекция

Сущность и содержание социального управления. Механизмы формирования социального управления. Информация как содержательный фактор социального управления.

Организация как предметный фактор социального управления. Социальное управление как самостоятельная отрасль научного знания. Признаки социального управления как атрибута общественной жизни. Два основных подкласса социального управления: управление индивидуальной деятельностью человека и управление коллективной деятельностью людей.

Виды и уровни социального управления. Формы социального управления и их связь с подвидами социального управления. Специфика управленческих ситуаций в современной России.

Основные понятия темы: социальное управление, организация, атрибут общественной жизни, подкласс социального управления, атрибут общественной жизни. Два основных подкласса социального управления, управленческая ситуация.

Вопросы для самоконтроля:

1. В чём сущность и содержание социального управления?
2. Что представляет собой информация как содержательный фактор социального управления?
3. Что представляет собой организация как предметный фактор социального управления?
4. Каковы признаки социального управления как атрибута общественной жизни?

5. Какие выделяют два основных подкласса социального управления: управление индивидуальной деятельностью человека и управление коллективной деятельностью людей?
6. Каковы виды и уровни социального управления?
7. Каковы формы социального управления и в чём их связь с подвидами социального управления? 8. Какова специфика управленческих ситуаций в современной России?

Практическое занятие

Вопросы для обсуждения (доклады):

1. Социальная организация: сущность, понятие, структура.
2. Типология социальных организаций.
3. Социальная организация как процесс.
4. Трудовой коллектив.
5. Социальная организация как культурная сущность.
6. Ценности современной организации.

Литература:

[1, 2, 5]

Тема 3: «Основы социального управления в сфере туризма и индустрии гостеприимства»

Лекция

Современные тенденции и принципы управления социальными организациями.

Аппарат управления как социальная группа. Выработка и реализация управленческого решения. Социальный контроль и эффективность управления. Социальная стратификация как социальный фактор управления. Типы стратификационных систем. Процессы и методы социального управления организацией в сфере туризма и индустрии гостеприимства.

Структура управленческого цикла. Целеполагание и методы его реализации в социальном управлении организацией. Основные методы, понятия, законы социального управления в сфере туризма и индустрии гостеприимства.

Основные понятия темы: принципы управления социальными организациями, аппарат управления, социальная группа, управленческое решение, социальный контроль, эффективность управления, социальная стратификация, управленческий цикл, целеполагание.

Вопросы для самоконтроля:

1. Каковы современные тенденции и принципы управления социальными организациями?
2. Что представляет собой аппарат управления как социальная группа?
3. Как происходит выработка и реализация управленческого решения?
4. В чём заключается социальный контроль и эффективность управления?
5. Какие существуют типы стратификационных систем?
6. Каковы процессы и методы социального управления организацией в сфере туризма и индустрии гостеприимства?
7. Что представляют собой основные методы, понятия, законы социального управления?

Практическое занятие

Вопросы для обсуждения (доклады):

1. Сущность и содержание управленческой деятельности.
2. Влияние организации управленческой деятельности на эффективность управления.
3. Формы, методы и структуры управленческой деятельности.
4. Методы организации управленческой деятельности.

Задания для анализа ситуации

Литература:

[1, 2, 4]

Тема 4: «Управление организационной культурой в сфере туризма и индустрии гостеприимства»

Лекция

Понятие организационной культуры в сфере туризма и индустрии гостеприимства. Прагматический и феноменологический подходы к определению организационной культуры в сфере туризма и индустрии гостеприимства. Уровни организационной культуры в сфере туризма и индустрии гостеприимства: видимые регуляторы, измеряемые ценности, базовые предположения.

Нормы и ценности организационной культуры в сфере туризма и индустрии гостеприимства. Историческая обусловленность организационной культуры. Специфические черты организационной культуры современного российского бизнеса.

Организационная культура и макрокультурная среда, влияние национальных и региональных факторов. Специфика процесса социализации как приобщения к организационной культуре.

Типологии организационной культуры. Типологии организационных культур в контексте сопоставления национальных бизнес-культур (У. Оучи, Г. Хофштеде, Г. Лэйн и Дж. Дистефано). Классификация организационных культур С. Ханди. Проблема управленческих оснований для классификации организационных культур в сфере туризма и индустрии гостеприимства.

Основные понятия темы: организационная культура, нормы, ценности, макрокультурная среда, процесс социализации, бизнес-культура.

Вопросы для самоконтроля:

1. В чём сущность понятия «организационная культура в сфере туризма и индустрии гостеприимства»?
2. В чём заключаются прагматический и феноменологический подходы к определению организационной культуры в сфере туризма и индустрии гостеприимства?
3. Каковы уровни организационной культуры в сфере туризма и индустрии гостеприимства?
4. Каковы нормы и ценности организационной культуры в сфере туризма и индустрии гостеприимства?
5. В чём проявляется историческая обусловленность организационной культуры?
6. Каковы специфические черты организационной культуры современного российского бизнеса?
7. Как влияют национальные и региональные факторы национальных и региональных факторы на организационную культуру и макрокультурную среду?
8. В чём специфика процесса социализации как приобщения к организационной культуре?

9. Какова типология организационной культуры?
10. В чём сущность типологии организационных культур в контексте сопоставления национальных бизнес-культур?
11. Какова классификация организационных культур С. Ханди?
12. В чём проблема управленческих оснований для классификации организационных культур в сфере туризма и индустрии гостеприимства?

Практическое занятие

Вопросы для обсуждения (доклады):

1. Развитие организационной культуры.
2. Роль основателя организации в процессе становления ее культуры.
3. Этапы развития организации и изменения в организационной культуре.
4. Организационное развитие как целенаправленный процесс изменения норм и ценностей компании.
5. Управление организационной культурой, ее различными уровнями, возможность управления культурой.
6. Культурообразующий контекст латентных функций управленческих решений.
7. Необходимость диагностики организационной культуры.
8. Информирование, воспитание, радикальное реформирование как методы изменения культуры компании в сфере туризма и индустрии гостеприимства.

Задание по кейсу

Литература:

[1, 2, 4]

Тема 5: «Личность и малые группы в организации в сфере туризма и индустрии гостеприимства»

Лекция

Понятие субъекта и объекта управления в сфере туризма и индустрии гостеприимства. Понятие личности. Структура свойств личности. Динамика и развитие свойств личности. Теории личности и возможность их использования в практике управления. Социализация и социально-психологическая адаптация.

Группа и коллектив. Виды групп. Социально-психологические аспекты малых групп и коллективов в сфере туризма и индустрии гостеприимства как объект управления. Основные направления и методы изучения групп. Изучение коллектива. Стадии развития коллектива.

Основные понятия темы: субъект управления, объект управления, личность, социализация, социально-психологическая адаптация, группа, малая группа, коллектив.

Вопросы для самоконтроля:

1. Что означают понятия «субъект» и «объект» управления?
2. Что представляет собой личность?
3. Какова структура свойств личности?
4. В чём проявляются динамика и развитие свойств личности?
5. Какие существуют теории личности, и какова возможность их использования в практике управления?
6. В чём проявляются социализация и социально-психологическая адаптация?
7. Чем отличается группа от коллектива?
8. Какие существуют виды групп?
9. Каковы социально-психологические аспекты малых групп и коллективов в сфере туризма и индустрии гостеприимства как объектов управления?

10. Каковы основные направления и методы изучения групп?
11. Какие стадии развития у коллектива?

Практическое занятие

Вопросы для обсуждения (доклады):

1. Личность в группе, организации.
2. Влияние группы на личность и личности на группу.
3. Социальные установки.
4. Предрассудки, стереотипы и их влияние на поведение человека.
5. Социально-психологические проблемы гендера.
6. Проявление индивидуальных особенностей личности в поведении, деятельности и общении.
7. Социальное взаимодействие личности и организационного окружения.
8. Современные технологии преодоления сопротивления изменениям.

Литература:

[1, 2, 3]

Тема 6: «Мотивация трудовой деятельности и её влияние на социальное управление организации в сфере туризма и индустрии гостеприимства»

Лекция

Понятие трудовой мотивации. Основы теории и методологии изучения мотивации и мотивов человека (потребность как внутренний побудитель активности, монистические представления о сущности мотива, мотивация как процесс, внутреннеорганизованная и внешнеорганизованная мотивация, мотив как сложное интегральное психологическое образование, виды мотивационных образований мотивация общения).

Мотивация и эффективность деятельности (сила мотива и эффективность деятельности, мотивационный потенциал различных видов стимуляции). Методы изучения мотивации и мотивов (методы изучения мотивировок и мотиваторов, наблюдение и оценка причин действий и поступков человека, экспериментальные методы выявления мотивов).

Теория и практика формирования мотивирующей организационной среды. Определение составляющих процесса формирования мотивирующей среды. Регуляторы мотивации. Главные мотиваторы. Теоретические основы формирования мотивирующей организационной среды.

Основные понятия темы: трудовая мотивация, мотив, потребность, мотивировка, мотиватор, внутреннеорганизованная мотивация, внешнеорганизованная мотивация, интегральное психологическое образование, эффективность деятельности, мотивационный потенциал, стимуляция, мотивирующая организационная среда.

Вопросы для самоконтроля:

1. Что представляет собой трудовая мотивация?
2. Каковы основы теории и методологии изучения мотивации и мотивов человека?
3. В чём выражается эффективность деятельности?
4. Каковы методы изучения мотивации и мотивов?
5. В чём заключается теория и практика формирования мотивирующей организационной среды?
6. Каковы регуляторы мотивации?
7. Каковы теоретические основы формирования мотивирующей организационной среды?

Практическое занятие

Вопросы для обсуждения (доклады):

1. Практическая методика формирования мотивирующей организационной среды.
2. Совершенствование корпоративной культуры, формирование корпоративного климата.
3. Формулировка миссии и стратегического видения.
4. Формулирование ценности организации (компании).
5. Создание атмосферы причастности.
6. Система мотивации в организации.
7. Проектирование мотивационной системы как эффективный метод в управлении организацией.

Литература:

[1, 2, 3]

Тема 7: «Руководитель в системе и процессе социального управления в сфере туризма и индустрии гостеприимства»

Лекция

Социально-психологические основы деятельности руководителя. Социальные роли руководителя организации. Социально-психологические требования к руководителю. Имидж руководителя. Характеристика стилей управления организацией. Отношения в социальной организации – предмет труда руководителя.

Социально-управленческая ситуация: понятие, методы анализа и регулирования. Социально-психологические аспекты управления коллективами организаций в сфере туризма и индустрии гостеприимства. Социальные и психологические основы принятия управленческих решений.

Профессиональный управленческий комплекс руководителя. Психологический управленческий комплекс руководителя и роль лидера в трудовом коллективе организаций в сфере туризма и индустрии гостеприимства.

Основные понятия темы: руководитель, социальная роль, имидж, стиль управления, социально-управленческая ситуация, управленческое решение, управленческий комплекс руководителя, лидер.

Вопросы для самоконтроля:

1. Каковы социально-психологические основы деятельности руководителя?
2. Каковы социальные роли руководителя организации в сфере туризма и индустрии гостеприимства?
3. Какие социально-психологические требования предъявляются к руководителю?
4. Что включает в себя имидж руководителя?
5. Какие существуют стили управления?
6. Что представляет собой социально-управленческая ситуация?
7. Каковы социально-психологические аспекты управления коллективами организаций в сфере туризма и индустрии гостеприимства?
8. Каковы социальные и психологические основы принятия управленческих решений в сфере туризма и индустрии гостеприимства?
9. Что включает в себя профессиональный управленческий комплекс руководителя в сфере туризма и индустрии гостеприимства?

Практическое занятие

Вопросы для обсуждения (доклады):

1. Управленческая деятельность руководителя в сфере туризма и индустрии гостеприимства как практического психологовоспитателя и социального партнера.
2. Социологическая концепция партнёрского стиля управления организацией в сфере туризма и индустрии гостеприимства.
3. Социальная ответственность менеджера в сфере туризма и индустрии гостеприимства.

Задания по кейсу

Литература:

[1, 2, 3]

Тема 8: «Скрытое управление в личностных и социальных система в сфере туризма и индустрии гостеприимства»

Лекция

Страх, как фактор скрытого управления личностью. Технологии скрытого управления. Особенности и необходимость созидательного скрытого управления в организации.

Основные понятия темы: страх, скрытое управление, созидательное скрытое управление.

Вопросы для самоконтроля:

1. Что представляет собой страх, как фактор скрытого управления личностью?
2. В чём сущность технологии скрытого управления?
3. Каковы особенности и необходимость созидательного скрытого управления в организации?

Практическое занятие

Вопросы для обсуждения (доклады):

1. Механизмы манипуляций.
2. Манипуляция в деловой жизни.
3. Модель манипуляции и её составляющие.
4. Защита от манипуляций.

Литература:

[1, 2, 4, 5]

5 Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы студентов

В целом внеаудиторная самостоятельная работа студента при изучении курса включает в себя следующие виды работ:

- ✓ проработка (изучение) материалов лекций;
- ✓ чтение и проработка рекомендованной основной и дополнительной литературы;
- ✓ подготовка к практическим (семинарским) занятиям;
- ✓ поиск и проработка материалов из Интернет-ресурсов, периодической печати;
- ✓ выполнение домашних заданий в форме фиксированных сообщений (докладов);

✓ подготовка к итоговому (промежуточная аттестация) контролю знаний по дисциплине.

Основная доля самостоятельной работы студентов приходится на подготовку к практическим (семинарским) занятиям, тематика которых полностью охватывает содержание курса. Самостоятельная работа по подготовке к семинарским занятиям предполагает умение работать с первичной информацией.

6 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации студентов по дисциплине

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации студентов по дисциплине «Социальное управление в сфере туризма и индустрии гостеприимства» представлен в приложении к рабочей программе дисциплины и включает в себя:

- ✓ компетенцию с указанием этапов её формирования в процессе освоения образовательной программы;
- ✓ описание показателей и критериев оценивания компетенции на различных этапах её формирования, описание шкал оценивания;
- ✓ типовые контрольные задания или материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенции;
- ✓ методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенции.

Вопросы для проведения промежуточной аттестации по дисциплине (экзамен)

1. Необходимость, сущность, определение управления в сфере туризма и индустрии гостеприимства.
2. Категории: управление и менеджмент в сфере туризма и индустрии гостеприимства.
3. Функции управления в сфере туризма и индустрии гостеприимства.
4. Виды поведения в организациях в сфере туризма и индустрии гостеприимства.
5. Типология организаций в сфере туризма и индустрии гостеприимства: социологические подходы.
6. Организационная структура в сфере туризма и индустрии гостеприимства и её жизненный цикл.
7. Социальная организация в сфере туризма и индустрии гостеприимства как процесс.
8. Социальная организация в сфере туризма и индустрии гостеприимства как культурная сущность.
9. Аппарат управления в сфере туризма и индустрии гостеприимства как социальная группа.
10. Понятие организационной культуры в сфере туризма и индустрии гостеприимства.
11. Типологии организационной культуры в сфере туризма и индустрии гостеприимства.
12. Организационная культура в сфере туризма и индустрии гостеприимства как социально-психологическая проблема.
13. Развитие организационной культуры в сфере туризма и индустрии гостеприимства.
14. Управление организационной культурой, ее различными уровнями.
15. Теории личности и возможность их использования в практике управления.
16. Социально-психологические аспекты малых групп и коллективов в сфере туризма и индустрии гостеприимства как объект управления.
17. Основные направления и методы изучения групп.
18. Личность в группе, организации в сфере туризма и индустрии гостеприимства.
19. Основы теории и методологии изучения мотивации и мотивов человека.

20. Мотивация и эффективность деятельности в сфере туризма и индустрии гостеприимства.
21. Методы изучения мотивации и мотивов.
22. Система мотивации в организации в сфере туризма и индустрии гостеприимства.
23. Проектирование мотивационной системы как эффективный метод в управлении организацией в сфере туризма и индустрии гостеприимства.
24. Социально-психологические основы деятельности руководителя.
25. Социальные роли руководителя организации в сфере туризма и индустрии гостеприимства.
26. Характеристика стилей управления организацией в сфере туризма и индустрии гостеприимства.
27. Социальные и психологические основы принятия управленческих решений в сфере туризма и индустрии гостеприимства.
28. Психодиагностика предпринимательских и организаторских способностей руководителя организации в сфере туризма и индустрии гостеприимства.

7 Рекомендуемая литература

7.1 Основная литература

1. Мардас А.Н. Организационный менеджмент. – СПб.: Питер, 2003. – 336 с. (ч.з. – 2 экз., э. ч.з. – 3 экз., э. аб. – 45 экз.)
2. Управление организацией: учебник / Под.ред. А.Г. Поршнева, 2005. – М.: Инфра-М, 2005. – 716 с. (ч.з. – 3 экз., э. аб. – 16 экз.)
3. Цветаев В.М. – Кадровый менеджмент: учебник. – М.: ТК Велби, 2004. – 160 с. (ч.з. – 3 экз., э. аб. – 16 экз.)

7.2 Дополнительная литература

4. Пищулин Н.П. Социальное управление: теория и практика: учебное пособие. Т. 1. – М.: Академ книга, 2003. – 549 с. (ч.з. – 2 экз., э.аб. – 12 экз.)
5. Рогожин М.Ю. Организация управления персоналом: учебно-практическое пособие. – М.: РДЛ, 2004. – 224 с. (ч.з. – 4 экз., э. аб. – 9 экз.)

8 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Библиотека Либертариума - <http://www.libertarium.ru/library/>

9 Методические указания по освоению дисциплины

Методика преподавания данной дисциплины предполагает чтение лекций, проведение практических (семинарских) занятий, групповых и индивидуальных консультаций по отдельным (наиболее сложным) специфическим проблемам дисциплины. Предусмотрена самостоятельная работа студента также прохождение промежуточной аттестации (дифференцированного зачёта).

Лекции посвящаются рассмотрению наиболее важных концептуальных вопросов: основным понятиям; организации её эффективной реализации; обсуждению вопросов, трактовка которых в литературе еще не устоялась либо является противоречивой. В ходе лекций студентам следует подготовить конспекты лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины; проверять термины, понятия с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием

толкований в тетрадь; обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.

Целью проведения практических (семинарских) занятий является закрепление знаний студентов, полученных ими в ходе изучения дисциплины на лекциях и самостоятельно. Практические занятия проводятся, в том числе, в форме семинаров; на них обсуждаются вопросы (доклады) по теме, выполняются задания для анализа ситуации, также предусмотрены задания по кейсу.

Для подготовки к занятиям семинарского типа студенты выполняют проработку рабочей программы, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины; конспектирование источников; работу с конспектом лекций; подготовку ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы.

При изучении дисциплины используются интерактивные методы обучения, такие как:

1. Лекция:

✓ проблемная лекция, предполагающая изложение материала через проблемность вопросов, задач или ситуаций. При этом процесс познания происходит в научном поиске, диалоге и сотрудничестве с преподавателем в процессе анализа и сравнения точек зрения;

2. Семинар:

✓ тематический семинар - этот вид семинара готовится и проводится с целью акцентирования внимания студентов на какой-либо актуальной теме или на наиболее важных и существенных ее аспектах. Перед началом семинара студентам дается задание – выделить существенные стороны темы. Тематический семинар углубляет знания студентов, ориентирует их на активный поиск путей и способов решения затрагиваемой проблемы.

В ходе проведения семинаров используются следующие формы работы со студентами: подготовка фиксированного сообщения, выполнение заданий для анализа ситуации.

Фиксированное сообщение – мини-доклад на определенную тему, представляющее собой краткое освещение выбранной проблемы. В отличие от реферата, он не оформляется в виде письменной работы. При написании доклада по заданной теме следует составить план, подобрать основные источники. Основные источники информации: электронные, письменные (на бумажных носителях), устные. Методы сбора информации зависят от того, каким источником информации пользуется исследователь. Работа с электронными источниками предполагает знание в первую очередь методов использования данных Интернета, умение профессионально использовать возможности информационных технологий для сбора информации и пр. Важно отметить, что работа с электронными источниками информации значительно сокращает время на поиск и обработку информационных данных.

Работа с письменными источниками включает:

1) документальное изучение и описание фактов, событий, деталей из первичных источников (нормативные документы, статистические данные, информационные справки, отчеты, статьи и монографии, журналы и пр.);

2) раскрытие существа фактов, идей во взаимосвязи, взаимодействии и выявление законов их развития;

3) анализ, обобщение фактического материала и формулирование выводов (контентанализ).

Работа с устными источниками (наблюдение, социологический опрос, изучение общественного мнения, экспертные оценки и пр.) предъявляет особые требования к

специальной подготовке исследователя по использованию методов получения устной информации.

Следует подчеркнуть, что так называемая вторичная информация (нормативные документы, статистические данные, информационные справки, отчеты, статьи и монографии) требует к себе индивидуального подхода при оценке их важности, надежности и достоверности. При подготовке доклада главным является обработка материалов: раскрытие, объяснение качественных и количественных проявлений фактов, сущности вещей, явлений и событий.

Этому способствует всесторонний анализ материалов, сравнительное их изучение по форме и по содержанию, вдумчивое обобщение и определение закономерности явлений. Раскрытию существа фактов и явлений помогают различные приемы анализа и обработки фактических материалов. В одних случаях необходимо применение аналогий, в других – сравнение, в-третьих – рассмотрение под новым углом зрения, с новых позиций и пр.

Прием аналогий позволяет определить сходство явлений и событий в каких-либо признаках или отношениях. Обобщение фактического материала – это не просто перечисление и систематизация различных фактов, а один из важных и эффективных приемов научного анализа, восхождение от конкретного к абстрактному и снова к конкретному на более высоком теоретическом уровне. В процессе анализа очень важно подытожить накопленные фактические данные, тщательно и всесторонне пересмотреть их в целом, дать строгую и критичную оценку результатов.

Обобщение и анализ должны заканчиваться выводами.

Анализ ситуационных заданий. Ситуационное задание представляет собой проблемное задание, в котором студенту предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию и дать конкретный ответ на поставленный вопрос.

10 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационно-справочных систем

10.1 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса

- ✓ электронные образовательные ресурсы, представленные в п. 8 рабочей программы;
- ✓ использование слайд-презентаций;
- ✓ изучение нормативных документов на официальном сайте федерального органа исполнительной власти, проработка документов;
- ✓ интерактивное общение со студентами и консультирование посредством электронной почты.

10.2 Перечень программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса

При освоении дисциплины используется лицензионное программное обеспечение:

- ✓ «Пакет Р-7 офис»

10.3 Перечень информационно-справочных систем

- ✓ справочно-правовая система Гарант <http://www.garant.ru/online>

11 Материально-техническое обеспечение дисциплины

- ✓ для проведения занятий лекционного типа, практических (семинарских) занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, самостоятельной работы - учебная аудитория № 422-423 (ул. Ключевская д.54, корпус 7) с комплектом учебной мебели на 52 посадочных места;
- ✓ для самостоятельной работы студентов – аудитория № 305 (ул. Ключевская д.54, корпус 7), оборудованная 5 рабочими станциями с доступом к сети «Интернет» и в электронную информационно-образовательную среду организации, и комплектом учебной мебели на 32 посадочных места;
- ✓ технические средства обучения для представления учебной информации большой аудитории: аудиторная доска, мультимедийное оборудование (ноутбук, проектор);