

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**Федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет  
им. Н.И. Лобачевского»**

**Арзамасский филиал**

Психолого-педагогический факультет

УТВЕРЖДЕНО  
решением Ученого совета ННГУ  
протокол № 6 от 31.05.2023 г.

**Рабочая программа дисциплины**

**Командные методы в управлении туристским  
предприятием**

*(наименование дисциплины)*

Уровень высшего образования

**бакалавриат**

*(бакалавриат / магистратура / специалитет)*

Направление подготовки / специальность

**43.03.02 Туризм**

*(указывается код и наименование направления подготовки / специальности)*

Направленность образовательной программы

**Экскурсионная деятельность**

*(указывается профиль / магистерская программа / специализация)*

Форма обучения

**Заочная**

*(очная / очно-заочная / заочная)*

Год начала подготовки 2022

Арзамас

2023 год

## 1. Место дисциплины (модуля) в структуре ООП

Дисциплина Б1.В.13 «Командные методы в управлении туристским предприятием» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений образовательной программы направления подготовки 43.03.02 Туризм, направленность (профиль) Экскурсионная деятельность.

Дисциплина предназначена для освоения студентами заочной формы обучения в 5 и 6 семестрах.

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

| Формируемые компетенции<br>(код, содержание компетенции)  | Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции  |  | Наименование оценочного средства   |
|---|--|--|--|
|   | Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)  | Результаты обучения по дисциплине (дескрипторы компетенции)  |  |
| УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде                                | УК-3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, эффективно взаимодействует с другими членами команды, участвуя в обмене информацией, знаниями, опытом, и презентации результатов работы. | <i>Знать</i> теории развития группы, принципы их функционирования; методы построения команды; основы управления поведением персонала.<br><i>Уметь</i> анализировать закономерности и принципы командообразования.<br><i>Владеть</i> технологиями управления человеческими ресурсами туристского предприятия. | Вопросы к устному опросу<br>Учебно-исследовательские реферативные работы |
|   | УК-3.2. Соблюдает этические нормы в межличностном профессиональном общении   | <i>Знать</i> социально-психологическую структуру команды.<br><i>Уметь</i> использовать этические нормы в управлении персоналом.<br><i>Владеть</i> навыками межличностного профессионального общения.   | Вопросы к устному опросу<br>Учебно-исследовательские реферативные работы |
| ПКД-3. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристско-экскурсионной деятельности | ПКД-3.1. Реализует принципы разработки и реализации текущих и перспективных планов туристско-экскурсионного обслуживания, командные методы в организации работы исполнителей.  | <i>Знать</i> специфику эффективного взаимодействия в группе и командной работе туристского предприятия.<br><i>Уметь</i> использовать факторы, влияющие на эффективность командной и групповой работы в туризме.<br><i>Владеть</i> методами анализа командных ролей в трудовом коллективе.                    | Тест<br>Контрольные задания по теоретическим основам дисциплины          |
|   | ПКД-3.2. Принимает организационные и управленческие решения на основе результатов анализа деятельности предприятия туристско-экскурсионной сферы и предпочтений потребителя.   | <i>Знать</i> методы построения команды.<br><i>Уметь</i> ориентироваться в целях и методах групповой работы и понимать различия в поведении групп в зависимости от поставленных целей.<br><i>Владеть</i> методами управления командой туристского предприятия.  | Тест<br>Контрольные задания по теоретическим основам дисциплины          |
|   | ПКД-3.3. Использует технологии планирования, организации и управления деятельностью предприятия туристско-экскурсионной сферы, навыки организации командной работы исполнителей  | <i>Знать</i> основы обеспечения эффективности командной деятельности туристского предприятия.<br><i>Уметь</i> организовать деятельность подразделений (служб) организации туризма.<br><i>Владеть</i> навыками эффективного ведения переговоров и управления конфликтами.                                     | Тест<br>Контрольные задания по теоретическим основам дисциплины          |

### 3. Структура и содержание дисциплины

#### 3.1. Структура дисциплины

| Трудоемкость  | заочная форма обучения |
|---|------------------------|
| <b>Общая трудоемкость</b>                                     | 6 з.е.                 |
| часов по учебному плану, из них                               | 216                    |
| <b>Контактная работа, в том числе:</b><br>аудиторные занятия: |                        |
| – занятия лекционного типа                                    | 0                      |
| – занятия семинарского типа                                   | 8                      |
| контроль самостоятельной работы                               | 3                      |
| <b>Промежуточная аттестация</b><br>Экзамен, зачет             | 13                     |
| <b>Самостоятельная работа</b>                                 | 192                    |

#### 3.2. Содержание дисциплины

(структурированное по разделам (темам) с указанием отведенного на них количества академических часов и виды учебных занятий)

| Наименование разделов (Р) или тем (Т) дисциплины (модуля),<br><br>Форма(ы) промежуточной аттестации по дисциплине | Всего (часы) |       | Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы, из них |  |                     |                                 |                                     |                         | Самостоятельная работа обучающегося, часы, в период |       |         |       |
|---|--------------|-------|---|--|---------------------|---------------------------------|-------------------------------------|-------------------------|---|-------|---------|-------|
|   |              |       | Занятия лекционного типа  | Занятия семинарского типа (в т.ч. текущий контроль успеваемости) |                     | Контроль самостоятельной работы | промежуточной аттестации (контроля) | теоретического обучения |   |       |         |       |
|   |              |       |   | семинары, практические занятия                                   | лабораторные работы |                                 |                                     |                         |   |       |         |       |
|   |              | Очная | Заочная   | Очная  | Заочная             | Очная                           | Заочная                             | Очная                   | Заочная   | Очная | Заочная | Очная |
| Тема 1. Управление человеческими ресурсами туристского предприятия  |              | 20    |   |  |                     |                                 |                                     |                         |   |       |         | 20    |
| Тема 2. Команда проекта. Личная и командная эффективность.  |              | 20    |   |  |                     |                                 |                                     |                         |   |       |         | 20    |
| Тема 3. Социально-психологическая структура команды.  |              | 20    |   |  |                     | 1                               |                                     |                         |   |       |         | 19    |
| Тема 4. Основы создания команды. Жизненный цикл команды.  |              | 20    |   |  |                     | 1                               |                                     |                         |   |       |         | 19    |
| Тема 5. Распределение ролей в команде.  |              | 20    |   |  |                     | 1                               |                                     |                         |   |       |         | 19    |
| Тема 6. Методы управления командой туристского предприятия.   |              | 20    |   |  |                     | 1                               |                                     |                         |   |       |         | 19    |
| Тема 7. Коммуникации в команде.   |              | 20    |   |  |                     | 1                               |                                     |                         |   |       |         | 19    |
| Тема 8. Переговоры. Эффективное ведение переговоров.  |              | 20    |   |  |                     | 1                               |                                     |                         |   |       |         | 19    |
| Тема 9. Конфликт. Управление конфликтом.  |              | 20    |   |  |                     | 1                               |                                     |                         |   |       |         | 19    |
| Тема 10. Эффективность командной деятельности туристского предприятия.  |              | 20    |   |  |                     | 1                               |                                     |                         |   |       |         | 19    |
| В том числе текущий контроль  |              | 3     |   |  |                     |                                 |                                     |                         | 3   |       |         |       |
| Зачет. Экзамен  |              | 13    |   |  |                     |                                 |                                     |                         |   |       | 13      |       |
| ИТОГО   |              | 216   |   |  |                     | 8                               |                                     |                         | 3   |       | 13      | 192   |

Текущий контроль успеваемости реализуется в рамках занятий семинарского типа, консультаций.

#### **4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов**

Самостоятельная работа является важнейшей составной частью учебного процесса и обязанностью каждого студента.

Самостоятельная работа студентов состоит в проработке теоретического материала, выполнении самостоятельных заданий в конце каждого практического занятия и выполнении внеаудиторных самостоятельных заданий (домашние задания и дополнительные задания по углублённому изучению разделов дисциплины). К самостоятельной работе студентов относится подготовка к зачёту и экзамену.

##### **Формы самостоятельной работы**

1. Изучение программного материала по учебникам, учебным и методическим пособиям, другим источникам.
2. Выполнение практических контрольных заданий.
3. Работа с компьютерными обучающими программами, электронными учебниками, тестовыми системами.
4. Работа со средствами телекоммуникации, в том числе электронной почтой, Интернетом и т.д.
5. Использование электронных библиотек, распределённых и централизованных издательских систем.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный курс Командные методы в управлении туристским предприятием <https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=10340>, созданный в системе электронного обучения ННГУ <https://e-learning.unn.ru/>

##### **Рекомендации для работы с основной и дополнительной литературой**

Работа с литературой должна сопровождаться записями в формах (конспект, план, тезисы, аннотация). При этом важно не только привлечь более широкий круг литературы, но и суметь на ее основе разобраться в степени изученности темы. Стоит выявить дискуссионные вопросы, нерешенные проблемы, попытаться высказать свое отношение к ним. Привести и аргументировать свою точку зрения или отметить, какой из имеющихся в литературе точек зрения по данной проблематике придерживаетесь и почему.

По завершении изучения рекомендуемой литературы полезно проверить уровень своих знаний с помощью контрольных вопросов для самопроверки. Необходимо вести систематическую работу над литературными источниками. Необходимо изучать не только литературу, рекомендуемую в данных учебно-методических материалах, но и новые, важные издания по курсу, вышедшие в свет после публикации. При этом следует выделять неясные, сложные для восприятия вопросы. В целях прояснения последних нужно обращаться к преподавателю.

##### ***Аналитическая обработка текстов***

***(аннотирование, реферирование, сбор данных для использования в профессиональной деятельности методов научного исследования)***

| №   | Характеристика ошибки                                 | Есть<br>ошибка | Нет<br>ошибки |
|---|---|----------------|---------------|
| <b><i>Ошибки в характеристиках работы</i></b> |   |                |               |
| 1.  | Предмет исследования не соответствует названию работы |                |               |

|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
| 2.                                       | Задачи не согласуются с названиями глав   |  |  |
| 3.                                       | Задачи не согласуются с выводами  |  |  |
| 4.                                       | Не согласованы предмет и объект исследования  |  |  |
| 5.                                       | Не согласованы цель и гипотеза исследования   |  |  |
| 6.                                       | Во введении методологические характеристики исследования представлены не в полном объёме                              |  |  |
| 7.                                       | В описании методов исследования не представлены сведения, объясняющие, для чего использован метод                     |  |  |
| <b>Ошибки в оформлении текста работы</b> |   |  |  |
| 1.                                       | Не соблюдаются требования к расположению текста на странице (62-64 знака в строке, 29-30 строк на странице)           |  |  |
| 2.                                       | Заголовки располагаются не по центру  |  |  |
| 3.                                       | В конце заголовка ставится точка  |  |  |
| 4.                                       | Между заголовком и текстом нет пробела в 3 интервала  |  |  |
| 5.                                       | Глава начинается не с новой страницы  |  |  |
| 6.                                       | Заголовок расположен в конце одной страницы, а текст на другой  |  |  |
| 7.                                       | Рубрицируются цифрами параграфы объёмом менее 5 страниц   |  |  |
| 8.                                       | Нарушены правила использования жирности и вида шрифта   |  |  |
| 9.                                       | Между названием главы и названием параграфа нет текста  |  |  |
| 10.                                      | Не соблюдается стандартный абзацный отступ (1,25 см)  |  |  |
| 11.                                      | Нет единообразия в оформлении перечислений (то с использованием абзацного отступа, то без использования)              |  |  |
| <b>Ошибки в ссылках на авторов</b>       |   |  |  |
| 1.                                       | Инициалы стоят после фамилии  |  |  |
| 2.                                       | Ссылки на авторов даны не в хронологическом порядке   |  |  |
| 3.                                       | Инициалы автора расположены на одной строке, а фамилия на другой  |  |  |
| 4.                                       | Отсутствует год выпуска литературного источника (дана только фамилия автора)  |  |  |
| 5.                                       | При использовании цитаты не указан номер страницы источника, на котором эта цитата расположена                        |  |  |
| <b>Ошибки в оформлении иллюстраций</b>   |   |  |  |
| 1.                                       | Таблица или рисунок не имеют названия   |  |  |
| 2.                                       | Название иллюстрации выполнено с переносом  |  |  |
| 3.                                       | В конце названия стоит точка  |  |  |
| 4.                                       | Перед цифрой, обозначающей номер таблицы, стоит знак номера   |  |  |
| 5.                                       | После номера таблицы стоит точка  |  |  |
| 6.                                       | В названии рисунка используются слова, дублирующие изображение, например, «График», «Диаграмма» и т.п.                |  |  |
| 7.                                       | В тексте нет ссылки на таблицу или рисунок  |  |  |
| 8.                                       | Ссылка на таблицу или рисунок стоит в тексте после таблицы или рисунка  |  |  |
| 9.                                       | Название таблицы выполнено не по центру   |  |  |
| 10.                                      | Не соблюдается сквозная нумерация рисунков и таблиц   |  |  |
| 11.                                      | При переносе таблицы на другую страницу нет ссылки «продолжение таблицы» или дублирования заголовков столбцов и строк |  |  |
| 12.                                      | Количество иллюстраций превышает принятую пропорцию не более 1 иллюстрации на 7 страниц текста                        |  |  |
| <b>Ошибки в библиографии</b>             |   |  |  |
| 1.                                       | Неправильное оформление литературного источника (не по ГОСТ Р 7.05-2008)  |  |  |
| 2.                                       | Не все источники, представленные в библиографии, имеют место в  |  |  |

|    |   |  |  |
|----|---|--|--|
|    | тексте  |  |  |
| 3. | Не все ссылки авторов описаны в библиографии            |  |  |
| 4. | Источник не имеет прямого отношения к теме исследования |  |  |
| 5. | Библиография старая                                     |  |  |
| 6. | Библиография составлена не по алфавиту                  |  |  |
| 7. | В описании источника не указаны страницы                |  |  |

### **Методические рекомендации к подготовке учебно-исследовательской реферативной работы**

Учебно-исследовательская реферативная работа – изложение в письменном виде содержания научного труда (трудов), литературы по теме. Цель написания учебно-исследовательской реферативной работы – овладение навыками анализа и краткого изложения изученных материалов в соответствии с требованиями, предъявляемыми к таковым работам. Это самостоятельная работа студента, где раскрывается суть исследуемой проблемы, приводятся различные точки зрения, собственные взгляды на нее. Содержание работы должно быть логическим, изложение материала носит проблемно-тематический характер.

#### **Методические рекомендации**

Сформулируйте тему работы, причем она должна быть не только актуальной по своему значению, но оригинальной, интересной по содержанию. Тематика направлений обычно рекомендуется преподавателем, но в определении конкретной темы студенту следует проявить инициативу.

Основные этапы подготовки реферата:

- выбор темы;
- консультации у преподавателя;
- подготовка плана реферата;
- работа с источниками, сбор материала;
- написание текста реферата;
- оформление рукописи и предоставление ее преподавателю;
- защита реферата.

Объем реферата должен составлять 15-30 страниц машинописного текста.

При написании реферата следует подбирать литературу, освещающую как теоретическую, так и практическую стороны проблемы. При обработке полученного материала студент должен: систематизировать его и выдвинуть свои гипотезы с их обоснованием, определить свою позицию по рассматриваемой проблеме, сформулировать определения и основные выводы, характеризующие результаты исследования и оформить их в письменном виде.

В процессе выполнения реферата необходимо учитывать следующее:

● во введении на одной странице должна быть показана цель написания реферата, указаны задачи. Кратко следует коснуться содержания отдельных разделов работы, охарактеризовать в общих чертах основные источники, которые нашли свое отражение в работе.

● в текстовой части рассматриваются основные вопросы реферата.

Основная часть может состоять из двух или более параграфов; в конце каждого параграфа делаются краткие выводы. Изложение материала должно быть последовательным и логичным. Оно также должно быть конкретным и полностью оправданным. При этом важно не просто переписывать первоисточники, а излагать основные позиции по рассматриваемым вопросам.

В заключении следует сделать общие выводы и кратко изложить изученные положения (представить содержание реферата в тезисной форме). После заключения необходимо привести список литературы

**Примерный алгоритм действий при написании** учебно-исследовательской реферативной работы:

1. Подберите и изучите основные источники по теме (не менее 8-10 различных источников).

2. Составьте библиографию.
3. Разработайте план исходя из имеющейся информации.
4. Обработайте и систематизируйте подобранную информацию по теме.
5. Отредактируйте текст с использованием компьютерных технологий.
6. Подготовьте публичное выступление по материалам учебно-исследовательской реферативной работы, желательно подготовить презентацию, иллюстрирующую основные положения работы.

Критерии результатов работы для самопроверки:

- актуальность темы исследования;
- соответствие содержания теме;
- глубина проработки материала;
- правильность и полнота использования источников;
- соответствие оформления реферата или доклада предъявляемым требованиям.

**Учебно-методические документы, регламентирующие самостоятельную работу**

*адреса доступа к документам:*

<https://arz.unn.ru/sveden/document/>

[https://arz.unn.ru/pdf/Metod\\_all\\_all.pdf](https://arz.unn.ru/pdf/Metod_all_all.pdf)

## **5. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине**

### **5.1. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине**

В ходе промежуточной аттестации по дисциплине осуществляется оценка сформированности компонентов компетенций (полнота знаний/ наличие умений/ навыков), т.е. результатов обучения, указанных в таблице п.2 настоящей рабочей программы, на основе оценки усвоения содержания дисциплины.

Обобщенная оценка сформированности компонентного состава компетенции в ходе промежуточной аттестации по дисциплине проводится на основе учета текущей успеваемости в ходе освоения дисциплины и учета результата сдачи промежуточной аттестации.

Выявленные признаки несформированности компонентов (индикаторов) хотя бы одной компетенции не позволяют выставить интегрированную положительную оценку сформированности компетенций и освоения дисциплины на данном этапе обучения.

Обобщенная оценка сформированности компонентного состава компетенций на промежуточной аттестации, которая вносится в зачетно-экзаменационную ведомость по дисциплине и зачетную книжку студента, осуществляется по следующей оценочной шкале.

#### **Шкала оценки сформированности компонентного состава компетенций на промежуточной аттестации**

| <b>Оценка</b> |         | <b>Уровень подготовки</b>   |
|---------------|---------|---|
| Зачтено       | Отлично | сформированность компонентного состава (индикаторов) компетенций соответствует требованиям компетентностной модели будущего выпускника на данном этапе обучения, основанным на требованиях ОС ННГУ по направлению подготовки, студент готов самостоятельно решать стандартные и нестандартные профессиональные задачи в предметной области дисциплины в соответствии с типами задач профессиональной деятельности осваиваемой образовательной программы |
|               | Хорошо  | сформированность компонентного состава (индикаторов) компетенций соответствует требованиям компетентностной модели будущего выпускника на данном этапе обучения, основанным на требованиях ОС ННГУ по направлению подготовки, но студент готов самостоятельно решать только различные стандартные профессиональные задачи в предметной области дисциплины в соответствии с типами задач профессиональной деятельности осваиваемой                       |

|            |                     |  |
|------------|---------------------|--|
|            |                     | образовательной программы  |
|            | Удовлетворительно   | сформированность компонентного состава (индикаторов) компетенций соответствует в целом требованиям компетентностной модели будущего выпускника на данном этапе обучения, основанным на требованиях ОС ННГУ по направлению подготовки, но студент способен решать лишь минимум стандартных профессиональных задач в предметной области дисциплины в соответствии с типами задач профессиональной деятельности осваиваемой образовательной программы |
| Не зачтено | Неудовлетворительно | сформированность компонентного состава (индикаторов) компетенций не соответствует требованиям компетентностной модели будущего выпускника на данном этапе обучения, основанным на требованиях ОС ННГУ по направлению подготовки, студент не готов решать профессиональные задачи в предметной области дисциплины в соответствии с типами задач профессиональной деятельности осваиваемой образовательной программы                                 |

### Шкала оценивания сформированности компетенции

| Уровень сформированности компетенции (индикатора достижения компетенции) | неудовлетворительно   | удовлетворительно   | хорошо  | отлично  |
|--|---|---|---|--|
|  | не зачтено  | зачтено   |   |  |
| <b>Знания</b>  | Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.                          | Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок.   | Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок.  | Уровень знаний в объеме, соответствующем требованиям программы подготовки, без ошибок.   |
| <b>Умения</b>  | При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки. | Продemonстрированы основные умения, решены типовые задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания, но не в полном объеме. | Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами. | Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме. |
| <b>Навыки</b>  | При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.  | Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами                                       | Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами.  | Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов.  |

## 5.2. Критерии и процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине

### Критерии оценки учебно-исследовательских реферативных работ

"отлично" – работа полностью раскрывает основные вопросы теоретического материала. Студент приводит информацию из первоисточников и изданий периодической печати, приводит практические примеры, отвечает на дополнительные вопросы преподавателя и студентов (при докладе).

"хорошо" – работа частично раскрывает основные вопросы теоретического материала. Студент приводит информацию из первоисточников, отвечает на дополнительные вопросы преподавателя и студентов (при докладе), но при этом дает не четкие ответы, без достаточно их аргументации.

"удовлетворительно" – работа в общих чертах раскрывает основные вопросы теоретического материала. Студент приводит информацию только из учебников. При ответах на дополнительные вопросы путается в ответах, не может дать понятный и аргументированный ответ.

"неудовлетворительно" – работа либо отсутствует, либо не раскрывает основные вопросы теоретического материала. Студент приводит информацию из недостоверных источников. На дополнительные вопросы не отвечает.

### Критерии оценки выполнения контрольных заданий



### **по теоретическим основам дисциплины**

"отлично" – выполненное задание полностью раскрывает основные вопросы материала. Студенты совместно выполнили работу, они приводят информацию из первоисточников и изданий периодической печати проводя её анализ, детализируя основные особенности методики научно-исследовательской работы, возможно приводят практические примеры собственного опыта преподавания. Оформление методической работы полностью соответствует требуемому шаблону.

"хорошо" – выполненное задание частично раскрывает основные вопросы материала. Студенты совместно выполнили работу, они приводят информацию из первоисточников, не анализируя её, не детализируя особенностей методики преподавания. Оформление методической работы не полностью соответствует требуемому шаблону.

"удовлетворительно" – выполненное задание в общих чертах раскрывает основные вопросы материала. В ходе представления материала видно, что работу выполняли не все члены группы, готовивший работу студент приводит информацию из источников литературы без детализации методики научно-исследовательской работы. Оформление методической работы не соответствует требуемому шаблону.

"неудовлетворительно" – выполненное задание не раскрывает основные вопросы материала или задание выполнено не по заявленной теме. Студенты приводят недостаточно информации для отражения сути методических подходов или информация по методике научно-исследовательской работы, материал является ошибочным. Оформление методической работы не соответствует требуемому шаблону.

### **Критерии оценки тестирования**

"отлично" – 80-100% правильных ответов.

"хорошо" – 60-89% правильных ответов.

"удовлетворительно" – 40-59% правильных ответов.

"неудовлетворительно" – менее 40% правильных ответов.

### **Критерии устного ответа студента при опросе на экзамене**

**Оценка «отлично»** выставляется, когда студент глубоко и прочно усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с ситуационными заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.

**Оценка «хорошо»** выставляется, если студент твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении аналитических заданий.

**Оценка «удовлетворительно»** выставляется в том случае, при котором студент освоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий.

**Оценка «неудовлетворительно»** выставляется студенту, ответ которого содержит существенные пробелы в знании основного содержания учебной программы дисциплины и не умеющего использовать полученные знания при решении практических задач.

## **5.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения и для контроля формирования компетенции**

### **5 семестр**

### **Вопросы для устного опроса для оценки сформированности компетенции УК-3**

1. Мониторинг эффективности команды. Понятие и формы мониторинга.
2. Мониторинг личной эффективности лидера команды.
3. Мониторинг личной эффективности каждого члена команды.
4. Мониторинг эффективности команды в целом.
5. Лидер и лидерство. Типология лидерства.
6. Технологии создания команды: 10 шагов к своей команде.
7. Организационно-методические аспекты проведения тренинга.
8. Программа корпоративного тренинга командообразования.
9. Команда на переговорах. Методы и техники.
10. Барьеры, блокады и кризисы в групповой работе.

### **Типовые тестовые задания для оценки сформированности компетенции ПКД-3**

1. Характеристика группы, позволяющая оценить однородность группы – это:
  - (-) сплоченность
  - (-) открытость
  - (-) гомогенность
  - (-) статустность
2. Относительная позиция человека внутри группы или общества – это:
  - (-) роль
  - (-) статус
  - (-) должность
  - (-) принадлежность
3. Характеристика группы, определяющая уровень входных барьеров в ту или иную группу – это:
  - (-) открытость
  - (-) сплоченность
  - (-) гомогенность
  - (-) статустность
4. Показатель, характеризующий единство взглядов и стремление к общей цели всех членов группы – это:
  - (-) открытость
  - (-) сплоченность
  - (-) гомогенность
  - (-) статустность
5. Выберите правильное определение понятия «группа»:
  - (-) двое или более людей, собранные вместе
  - (-) двое или более людей, которые общаются между собой и влияют друг на друга
  - (-) двое или более людей, находящиеся в непосредственной близости
  - (-) двое или более людей с одинаковыми интересами
6. По природе образования группы классифицируются на:
  - (-) формальные
  - (-) целевые
  - (-) большие

(-) первичные

7. По целевому назначению группы классифицируются на:

(-) неформальные

(-) малые

(-) триады

(-) первичные

8. Неформальная группа – это:

(-) группа людей, образованная на основе функциональных целей

(-) группа людей, образованная на основе их личных интересов

(-) группа людей, созданная для выполнения временной организационной задачи

(-) группа людей, созданная для выполнения постоянно повторяющихся организационных задач

9. Какой из нижеперечисленных факторов относится к персональным факторам создания групп:

(-) общие цели людей

(-) непосредственная близость людей

(-) положительные эмоции людей

(-) ожидание общения

10. На какой стадии развития группы формируются базовые нормы и правила поведения людей в группе:

(-) становление

(-) конфликт

(-) согласованность

(-) эффективная структура

#### **Типовые темы учебно-исследовательских реферативных работ для оценки сформированности компетенции УК-3**

1. Теория лидерских качеств.

2. Концепция харизматичного лидера.

3. Концепция атрибутивного лидерства.

4. Концепция преобразующего лидерства.

5. Типы конфликтов и эффективность работы команды.

6. Основные условия успешной деятельности команды.

7. Аттестация работы команды: что измеряется, и кто оценивает.

8. Конфликты в команде. Причины, пути решения.

9. Работа членов команды над собственными осознаваемыми и неосознаваемыми целями.

10. Формирование ценностей команды. Обучение команды технологиям работы.

#### **Контрольные задания по теоретическим основам дисциплины для оценки сформированности компетенции ПКД-3**

1. Технологии координации взаимодействия.

2. Формы управления в команде.

3. Основные типы распределения функций в команде.

4. Профилактика распада команды.

5. Диагностика жизнеспособности и ролевого распределения в команде.

6. Принципы создания команд.
7. Ситуационный анализ в контексте решения командой прикладных проблем.
8. Диагностический этап создания команды.
9. Жизненный цикл команды: этап становления.
10. Жизненный цикл команды: этап успешного развития.

### **Контрольные вопросы для промежуточной аттестации (к зачёту)**

| Вопрос   | Код компетенции |
|--|-----------------|
| 1. Менеджмент командообразования. Становление концепций командной работы.      | УК-3            |
| 2. Команда как форма организации труда в истории менеджмента.                  | УК-3            |
| 3. Западный опыт исследования командной работы в организации труда.            | УК-3            |
| 4. Коллективная форма организации труда в России.                              | УК-3            |
| 5. Современные исследования изучения коллективной формы при организации труда. | УК-3            |
| 6. Социально-психологическая концепция группового развития.                    | УК-3            |
| 7. Групповая динамика и уровень развития группы.                               | УК-3            |
| 8. Командообразование как парадигма управления современными организациями.     | УК-3            |
| 9. Понятийный аппарат командообразования.                                      | УК-3            |
| 10. Классификация команд.  | УК-3            |
| 11. Виды команд в современном менеджменте.                                     | УК-3            |
| 12. Эволюция командных форм организации труда.                                 | ПКД-3           |
| 13. Рабочие команды и команды повышения эффективности/качества.                | ПКД-3           |
| 14. Проектные и творческие команды.  | ПКД-3           |
| 15. Кросскультурные команды.   | ПКД-3           |
| 16. Управленческие команды.  | ПКД-3           |
| 17. Организации, создающие команды.  | ПКД-3           |
| 18. Общие принципы создания самоуправляемых команд в организациях.             | ПКД-3           |
| 19. Организация деятельности команд.   | ПКД-3           |
| 20. Отбор участников команды.  | ПКД-3           |

### **6 семестр**

#### **Вопросы для устного опроса для оценки сформированности компетенции УК-3**

1. Группы в организациях.
2. Этапы развития групп.
3. Формирование групп и их динамика.
4. Организационные характеристики групп.
5. Условия, влияющие на эффективность работы групп.
6. Типы команд.
7. Формирование команд.
8. Управление командой.
9. Типология лидерства.
10. Концепция лидерского поведения.

#### **Типовые тестовые задания для оценки сформированности компетенции ПКД-3**

1. На какой стадии развития группы начинается борьба за лидерство в группе
- (-) становление
- (-) конфликт

- (-) согласованность
- (-) эффективная структура

2. Групповые нормы определяют

- (-) какое поведение ожидают друг от друга члены группы
- (-) какие действия должны выполнять члены группы
- (-) какие цели должны реализовывать члены группы
- (-) как должны вести себя члены группы в каждой конкретной ситуации

3. Степень удовлетворенности членов группы совместной работой и привлекательности перспективы ее продолжительности – это

- (-) успехи группы
- (-) сплоченность группы
- (-) гомогенность группы
- (-) открытость группы

4. Укажите факторы сплоченности группы

- (-) сложность вступления в группу
- (-) легкость вступления в группу
- (-) постоянство участия
- (-) размер группы
- (-) организационные нормы
- (-) эффективная структура
- (-) успех группы

5. Если перед членами группами возникает внешняя угроза, то сплоченность группы

- (-) резко снижается
- (-) резко возрастает
- (-) остается неизменной

6. Полномочия руководителя определяются как:

- (-) возможность выполнять задания
- (-) право принимать решения на своей должности без их одобрения вышестоящим руководителем
- (-) право принимать решения по всем вопросам
- (-) права руководителя

7. Необходимость власти в организации определяется тем, что:

- (-) власть приводит к дезорганизации
- (-) власть существует для подавления личности
- (-) власть является организующим началом
- (-) власть служит для обособления организации

8. Эффективность работы руководителя определяется:

- (-) объединением людей с целью совместной работы
- (-) объемом производства продукции
- (-) развитием рыночных отношений
- (-) предпринимательской деятельностью подчиненных

9. Предпосылки какого стиля руководства разработал Дуглас Мак-Грегор в теории «Х»:

- (-) авторитарного
- (-) демократического
- (-) либерального

(-) управленческого

10. Предпосылки какого стиля руководства разработал Дуглас Мак-Грегор в теории «У»:

(-) авторитарного

(-) демократического

(-) либерального

(-) управленческого

### **Типовые темы учебно-исследовательских реферативных работ для оценки сформированности компетенции УК-3**

1. Жизненный цикл команды: поисковый период.
2. Естественный путь командообразования.
3. Целенаправленный путь командообразования.
4. Подбор и отбор кандидатов. Схема анализа данных наблюдений при отборе кандидатов в команду.
5. Психологическая защита от манипуляций.
6. Базовые критерии эффективности работы лидера.
7. Организация управления персоналом в туристском проекте.
8. Общеорганизационные принципы коммуникаций при создании команд.
9. Модерация как эффективная форма проведения совещаний.
10. Функциональные и психологические роли в команде.

### **Контрольные задания по теоретическим основам дисциплины для оценки сформированности компетенции ПКД-3**

1. Процессы управления человеческими ресурсами проекта.
2. Определение своего типа мышления на основе опросника Майерс-Бригс.
3. Социальная структура группы: статусно-ролевые отношения, профессионально-квалификационные характеристики и половозрастной состав.
4. Влияние внешних факторов на проектирование эффективной организации.
5. Характеристики эффективного модератора. Функции модератора.
6. Стратегия и тактика переговорного процесса.
7. Структурно-содержательные характеристики конфликта: образы конфликтной ситуации, возможные действия участников конфликтного взаимодействия, варианты его исходов, сферы возникновения и проявления.
8. Охарактеризуйте понятие субъект и предмет переговоров.
9. Социометрия и психологический климат коллектива.
10. Совершенствование навыков оперативного управления сотрудниками разного типа.

### **Контрольные вопросы для промежуточной аттестации (к экзамену)**

| Вопрос   | Код формируемой компетенции |
|--|-----------------------------|
| 1. Менеджмент командообразования. Становление концепций командной работы.      | УК-3                        |
| 2. Команда как форма организации труда в истории менеджмента.                  | УК-3                        |
| 3. Западный опыт исследования командной работы в организации труда.            | УК-3                        |
| 4. Коллективная форма организации труда в России.                              | УК-3                        |
| 5. Современные исследования изучения коллективной формы при организации труда. | УК-3                        |
| 6. Социально-психологическая концепция группового развития.                    | УК-3                        |

|   |       |
|---|-------|
| 7. Групповая динамика и уровень развития группы.                              | УК-3  |
| 8. Командообразование как парадигма управления современными организациями.    | УК-3  |
| 9. Понятийный аппарат командообразования.                                     | УК-3  |
| 10. Классификация команд.   | УК-3  |
| 11. Виды команд в современном менеджменте.                                    | УК-3  |
| 12. Эволюция командных форм организации труда.                                | ПКД-3 |
| 13. Рабочие команды и команды повышения эффективности/качества.               | ПКД-3 |
| 14. Проектные и творческие команды.   | ПКД-3 |
| 15. Кросскультурные команды.  | ПКД-3 |
| 16. Управленческие команды.   | ПКД-3 |
| 17. Организации, создающие команды.   | ПКД-3 |
| 18. Общие принципы создания самоуправляемых команд в организациях.            | ПКД-3 |
| 19. Организация деятельности команд.  | ПКД-3 |
| 20. Отбор участников команды.   | ПКД-3 |
| 21. Рабочая среда. Организация рабочего пространства.                         | УК-3  |
| 22. Возможности оптимизации поощрительных выплат за командные результаты.     | УК-3  |
| 23. Обучение и развитие команд.   | УК-3  |
| 24. Коммуникации в команде.   | УК-3  |
| 25. Методы, процедуры, техники группового анализа проблем и принятия решений. | УК-3  |
| 26. Эффективные коммуникации: организационный контекст, совещания в командах. | УК-3  |
| 27. Принципы коммуникаций при создании команд.                                | УК-3  |
| 28. Групповые коммуникации. Проведение совещаний и рабочих встреч.            | УК-3  |
| 29. Групповая динамика и совещание. Функции ведущего.                         | УК-3  |
| 30. Психологические аспекты переговорного процесса.                           | ПКД-3 |
| 31. Культура спора.   | ПКД-3 |
| 32. Психологические приемы убеждения в споре.                                 | ПКД-3 |
| 33. Техника и тактика аргументации.   | ПКД-3 |
| 34. Формирование переговорного процесса.                                      | ПКД-3 |
| 35. Модерация. Принципы модерации.  | ПКД-3 |
| 36. Процесс модерации.  | ПКД-3 |
| 37. Каталог процедур модерации.   | ПКД-3 |
| 38. Распределение ролей в команде.  | ПКД-3 |
| 39. Жизненные циклы команды: динамика внутрикомандных процессов.              | ПКД-3 |
| 40. Особенности индивидуального развития членов команды.                      | УК-3  |

## 6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### а) основная литература:

- Одегов Ю.Г. Управление персоналом: учебник и практикум для академического бакалавриата / Ю.Г. Одегов, Г.Г. Руденко. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 467 с. – ISBN 978-5-9916-8710-2. – ЭБС «Юрайт»: [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <https://urait.ru/viewer/upravlenie-personalom-468565#page/1>
- Селезнева, Е.В. Психология управления: учебник и практикум для вузов / Е.В. Селезнева. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 373 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-9916-8378-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <https://urait.ru/viewer/psihologiya-upravleniya-469257#page/1>
- Управление человеческими ресурсами в 2 ч. Часть 1: учебник и практикум для академического бакалавриата / С.А. Барков [и др.]; под ред. С.А. Баркова, В.И. Зубкова. – М.:

Издательство Юрайт, 2021. – 183 с. – (Серия: Бакалавр. Академический курс). – ISBN 978-5-9916-7303-7. – ЭБС «Юрайт»: [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <https://urait.ru/viewer/upravlenie-chelovecheskimi-resursami-v-2-ch-chast-1-469355#page/1>

4. Управление человеческими ресурсами в 2 ч. Часть 2: учебник и практикум для академического бакалавриата / С.А. Барков [и др.]; отв. ред. С.А. Барков, В.И. Зубков. – М.: Издательство Юрайт, 2019. – 245 с. – (Серия: Бакалавр. Академический курс). – ISBN 978-5-9916-7304-4. – ЭБС «Юрайт»: [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <https://urait.ru/viewer/upravlenie-chelovecheskimi-resursami-v-2-ch-chast-2-434312#page/1>

#### **б) дополнительная литература:**

1. Багдасарян, В.Э. Лидерство : учебник / В.Э. Багдасарян. – М.: ИНФРА-М, 2021. – 339 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – DOI 10.12737/1086964. – ISBN 978-5-16-016204-1. // ЭБС Znanium.com: [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <https://znanium.com/read?id=374202>
2. Быкова, А.В. Лидерство и управление командами: учебное пособие / А.В. Быкова. – М.: РТУ МИРЭА, 2020. – 70 с. – Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/163921/#1>
3. Звягинцева, О.С. Командная работа и коммуникации: учебное пособие / О.С. Звягинцева. – Ставрополь: СтГАУ, 2019. – 184 с. – Текст: электронный // Лань : электронно-библиотечная система. [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/169725/#1>
4. Инновационный менеджмент в управлении человеческими ресурсами : учебник для вузов / А.П. Панфилова [и др.] ; под общей редакцией А.П. Панфиловой, Л.С. Киселевой. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 313 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-14222-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <https://urait.ru/viewer/innovacionnyy-menedzhment-v-upravlenii-chelovecheskimi-resursami-468079#page/1>
5. Надточий, Ю.Б. Командообразование: задания, тесты, игры : учебно-методическое пособие / Ю.Б. Надточий. – 2-е изд.- М.: Дашков и К, 2021. – 86 с. – ISBN 978-5-394-04301-7. // ЭБС Znanium.com: [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <https://znanium.com/read?id=371018>
6. Управление персоналом: учебник и практикум для вузов / А.А. Литвинюк [и др.]; под редакцией А.А. Литвинюка. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 498 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-9916-5550-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <https://urait.ru/viewer/upravlenie-personalom-468618#page/1>
7. Управление человеческими ресурсами организации: учебник / Одегов Ю.Г., под ред., Полевая М.В., под ред., Половинко В.С., под ред., Иванова И.А., Пуляева В.Н., Абдурахманов К.Х., Бабынина Л.С. – М.: КноРус, 2021. – 583 с. – ISBN 978-5-406-02757-8. // ЭБС "BOOK.RU": [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <https://www.book.ru/view5/177dcd015cff66c8e6cd0386363997d2>
8. Штроо, В.А. Методы активного социально-психологического обучения : учебник и практикум для вузов / В.А. Штроо. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 277 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-02451-7. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <https://urait.ru/viewer/metody-aktivnogo-socialno-psihologicheskogo-obucheniya-469275#page/1>

#### **в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:**

Лицензионное программное обеспечение: Операционная система Windows.

Лицензионное программное обеспечение: Microsoft Office.

#### ***Профессиональные базы данных и информационные справочные системы***

1. Российский индекс научного цитирования (РИНЦ), платформа Elibrary: национальная информационно-аналитическая система. Адрес доступа: [http://elibrary.ru/project\\_risc.asp](http://elibrary.ru/project_risc.asp)



2. ГАРАНТ. Информационно-правовой портал [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <http://www.garant.ru>

***Свободно распространяемое программное обеспечение:***

- обеспечение Yandex Browser;
- программное обеспечение LibreOffice;
- программное программное обеспечение «КонсультантПлюс».

***Электронные библиотечные системы и библиотеки:***

Электронная библиотечная система «Лань» <https://e.lanbook.com/>

Электронная библиотечная система «Консультант студента» <http://www.studentlibrary.ru/>

Электронная библиотечная система «Юрайт» <http://www.urait.ru/>

Электронная библиотечная система «Znanium» <http://znanium.com/>

Электронно-библиотечная система Университетская библиотека ONLINE <http://biblioclub.ru/>  
[www.lib.unn.ru/](http://www.lib.unn.ru/)

Сайт библиотеки Арзамасского филиала ННГУ. – Адрес доступа: [lib.arz.unn.ru](http://lib.arz.unn.ru)

Ресурс «Массовые открытые онлайн-курсы Нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского» <https://mooc.unn.ru/>

Портал «Современная цифровая образовательная среда Российской Федерации» <https://online.edu.ru/public/promo>

**7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)**

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: ноутбук, проектор, экран.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду ННГУ.

Программа дисциплины **Командные методы в управлении туристским предприятием** составлена в соответствии с образовательным стандартом высшего образования бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (ОС ННГУ) (приказ ННГУ от 17.05.2023 года № 06.49-04-0214/23).

Автор(ы):

К.и.н., доцент

Бодрин А.В.

Рецензент (ы):

К.пс.н., доцент

Болотин Ю.Е.

Кафедра социальной работы, сервиса и туризма  
зав. кафедрой  
д.п.н., доцент

Акутина С.П.

Председатель МК психолого-педагогического факультета  
преподаватель

Николаева Л.В.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 24.05.2023 года, протокол № 5

П.6. а) СОГЛАСОВАНО:

Заведующий библиотекой

Федосеева Т.А.