

Министерство науки и высшего образования
Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Луганский государственный университет
имени Владимира Даля»

Институт управления и государственной службы
Кафедра туризма и гостиничного дела



УТВЕРЖДАЮ:

Директор Института управления и
государственной службы
Р.Г. Харьковский

(подпись)

« 04 »

2023 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**«ЛИДЕРСТВО И УПРАВЛЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЯМИ В ИНДУСТРИИ
ГОСТЕПРИИМСТВА»**

По направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело
Магистерская программа: «Управление гостиничным хозяйством»

Луганск – 2023

Лист согласования РПУД

Рабочая программа учебной дисциплины «Лидерство и управление изменениями в индустрии гостеприимства» по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело «Управление гостиничным хозяйством» – 25 с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Лидерство и управление изменениями в индустрии гостеприимства» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело» (утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 15 июня 2017 г. № 558, с изменениями и дополнениями от 17.06.2021).

СОСТАВИТЕЛЬ:

канд. экон. наук, доцент кафедры туризма и гостиничного дела Шабанова Ю.Н.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры туризма и гостиничного дела «21» 05 2023 г., протокол № 3

Заведующий кафедрой
туризма и гостиничного дела _____ Свиридова Н.Д.

Переутверждена: «__» _____ 2023 г., протокол № _____

Согласована (для обеспечивающей кафедры):

Переутверждена: «___» _____ 2023 года, протокол № _____

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии института управления и государственной службы «12» 04 2023 г., протокол № 8.

Председатель учебно-методической
комиссии института  Резник А.А.

© Шабанова Ю.Н., 2023 год

© ФГБОУ ВО «ЛГУ им. В. ДАЛЯ», 2023 год

Структура и содержание дисциплины

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

Цель изучения дисциплины – формирование у студентов системы знаний методов и принципов лидерства и управления изменениями в процессе хозяйственной деятельности предприятий гостиничного бизнеса, развитие способности к свободному оперированию основными категориями и понятиями лидерства и управления изменениями, а также способности к анализу проблем управления изменениями на основе лидерской организационной парадигмы.

Задачами данного курса является:

изучение теоретических и методологических основ лидерства и управления организационными изменениями предприятий гостиничного хозяйства;

изучение особенностей формирования и развития лидерского управления в индустрии гостеприимства в условиях непрерывных изменений;

изучение форм и методов формирования лидерских позиций руководителя и проведения организационных изменений в организациях индустрии гостеприимства;

рассмотрение особенностей лидерства и проведения изменений применительно к отдельным функциональным блокам предприятий гостеприимства;

формирование навыков лидера и определения необходимости проведения организационных изменений, диагностики состояния организации, работы с сопротивлением персонала, командообразования, а также формирования стратегий и планов проведения организационных изменений как долгосрочного, так и краткосрочного характера.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Лидерство и управление изменениями в индустрии гостеприимства» входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений учебного плана и относится к части дисциплин Блока 1, формируемой участниками образовательных отношений, учебного плана, индекс дисциплины Б1.В.ДВ.02.02.

Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются: знания базовых категорий, терминов и понятий в области управления персоналом; основных методов управления процессами формирования, изменения структуры и уровня подготовки, реализации потенциала персонала; умения использовать современные методы анализа в планировании работы с персоналом предприятия гостинично-ресторанного бизнеса в целом, отдельных подразделений по видам деятельности в условиях меняющегося трудового законодательства; навыки поиска, систематизации и комплексного анализа необходимой информации для обеспечения процессов управления

персоналом, эффективного использования и постоянного развития трудовых ресурсов в сфере гостиничного бизнеса.

Содержание дисциплины является логическим продолжением содержания дисциплин: «Управление гостиничной деятельностью», «Маркетинг гостиничного предприятия», «Бизнес-планирование в гостиничной индустрии» и служит основой для освоения дисциплины «Антикризисное управление в индустрии гостеприимства», «Прогнозирование и планирование деятельности в индустрии гостеприимства», «Инновационные технологии в гостиничной деятельности».

Курс «Лидерство и управление изменениями в индустрии гостеприимства» является необходимой для освоения универсальной и профессиональных компетенций по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело, а также, самостоятельного занятия научно-исследовательской работой студента и написания выпускной квалификационной работы – магистерской диссертации.

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов
ПК-4. Способен оценивать экономические последствия и эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработки и реализации стратегии развития сферы гостеприимства и сферы питания	ПК-4.2. Проводит оценку эффективности управленческих решений по разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	знать: категории, термины и понятия в области лидерства и управления организационными изменениями гостиничного предприятия, формализованные системы лидерства индустрии гостеприимства; уметь: использовать современные методы анализа в планировании работы с персоналом сферы гостеприимства и общественного питания; осуществлять управление командной деятельностью предприятий сферы гостеприимства и общественного питания; владеть: осуществлением эффективного взаимодействия с командой для достижения целей стратегического управления предприятий сферы гостеприимства и общественного питания

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов (зач. ед.)	
	Очная форма	Заочная форма
Общая учебная нагрузка (всего)	144 (4 зач. ед)	144 (4 зач. ед)
Обязательная контактная работа (всего) в том числе:	48	6
Лекции	24	2
Семинарские занятия	-	-
Практические занятия	24	4
Лабораторные работы	-	-
Курсовая работа (курсовой проект)	-	-
Другие формы и методы организации образовательного процесса (расчетно-графические работы, индивидуальные задания и т.п.)	-	-
Самостоятельная работа студента (всего)	96	138
Форма аттестации	экзамен	экзамен

4.2. Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Лидерология – научно-прикладное направление.

Введение в учебную дисциплину: цель, задачи, предмет и основное содержание дисциплины, ее место и роль в системе подготовки магистра. Основные понятия лидерологии: лидерство, власть, управление, менеджмент и руководство. Разновидности лидерства: лидерство в малой группе, политическое лидерство, лидерство в организации, управленческое лидерство, организационное лидерство.

Тема 2. Лидерство в гостинично-ресторанной организации.

Лидерство и руководство гостинично-ресторанной организацией управления. Управленческое лидерство. Концепция эффективности управленческого лидерства в гостеприимстве. Организационное лидерство. Организационная деятельность и руководство организационными изменениями гостинично-ресторанного предприятия. Движущие силы и условия развития организационного лидера. Лидерство в команде гостеприимства.

Тема 3. Проблема формирования личности лидера гостиничного предприятия

Подходы к решению проблемы формирования личности лидера гостиничного предприятия. Концепции: «Кадрового резерва руководителей», «Планирование карьерой руководителей», «Психологического обеспечения профессиональной деятельности» в организации гостеприимства. Научные основы проектирования систем воспроизводства организационных качеств лидера гостиничного предприятия. Психологическое сопровождение развития личности успешного лидера организации. Задачи и методы

психологического сопровождения развития личности успешного лидера организации.

Тема 4. Основы изменений в организации гостиничных предприятий.

Изменения в организации гостиничных предприятий и подходы к ним. Причины и источники изменений гостиничных предприятий. Жизненный цикл и природа проблем. Этапы развития и кризисы роста по Л. Грейнеру. Особенности проведения изменений в организации гостиничных предприятий.

Тема 5. Сопротивление организационным изменениям гостиничных предприятий, его причины и методы преодоления.

Типичные ситуации сопротивления организационным изменениям в гостиничных предприятиях. Основные причины и формы проявления сопротивления в сфере гостеприимства. Методы преодоления сопротивления персонала при реализации организационных изменений в гостиничных предприятиях.

Тема 6. Управление взаимоотношениями в условиях осуществления организационных изменений гостиничных предприятий.

Модель управления изменениями БКГ на примере гостиничных предприятий. Модель управления изменениями Л. Грейнера и ее особенности в гостеприимстве. Власть, контракты, роли, особенность в сфере гостеприимства. Создание в коллективе гостиничного предприятия разделяемого видения будущего.

Тема 7. Построение эффективной команды в условиях организационных изменений гостиничных предприятий.

Понятие команды и группы, условия применения их в условиях изменений. Получение максимально возможного вклада от каждого члена команды. Типы поведения в команде и лидерство в условиях изменений. Четыре типа лидера изменений. Командные роли по Р. Белбину.

Тема 8. Лидер организационных изменений гостиничных предприятий.

Особенности лидерского поведения в условиях организационных изменений. Типы 4-х лидеров менеджмента по И. Адизесу. Типы эффективного лидерства управленческих команд на различных этапах жизненного цикла организации. «Измерения» управленческой деятельности. Причины не результативного лидерства и методы его исправления.

4.3. Лекции

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма
1.	Лидерология – научно-прикладное направление	4	0,5
2.	Лидерство в гостинично-ресторанной организации	4	
3.	Проблема формирования личности лидера гостиничного предприятия	4	0,5
4.	Основы изменений в организации гостиничных предприятий	4	
5.	Соппротивление организационным изменениям гостиничных предприятий, его причины и методы преодоления	2	0,5
6.	Управление взаимоотношениями в условиях осуществления организационных изменений гостиничных предприятий	2	
7.	Построение эффективной команды в условиях организационных изменений гостиничных предприятий	2	0,5
8.	Лидер организационных изменений гостиничных предприятий	2	
Итого:		24	2

4.4. Практические (семинарские) занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма
1.	Лидерология – научно-прикладное направление	4	1
2.	Лидерство в гостинично-ресторанной организации	4	
3.	Проблема формирования личности лидера гостиничного предприятия	4	
4.	Основы изменений в организации гостиничных предприятий	4	
5.	Соппротивление организационным изменениям гостиничных предприятий, его причины и методы преодоления	2	1
6.	Управление взаимоотношениями в условиях осуществления организационных изменений гостиничных предприятий	2	
7.	Построение эффективной команды в условиях организационных изменений гостиничных предприятий	2	1
8.	Лидер организационных изменений гостиничных предприятий	2	1
Итого:		24	4

4.5. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Название темы	Вид СРС	Объем часов	
			Очная форма	Заочная форма
1.	Лидерология – научно-прикладное направление	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов.	13	17
2.	Лидерство в гостинично-ресторанной организации	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов.	11	17
3.	Проблема формирования личности лидера гостиничного предприятия	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов.	11	16
4.	Основы изменений в организации гостиничных предприятий	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов.	11	16
5.	Соппротивление организационным изменениям гостиничных предприятий, его причины и методы преодоления	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов.	11	18
6.	Управление взаимоотношениями в условиях осуществления организационных изменений гостиничных предприятий	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов.	11	18
7.	Построение эффективной команды в условиях организационных изменений гостиничных предприятий	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов.	13	18

8.	Лидер организационных изменений гостиничных предприятий	Подготовка к практическим занятиям, самостоятельный поиск источников научно-технической информации, подготовка ответов на представленные вопросы в виде рефератов, эссе, выступлений, докладов.	15	18
Итого:			96	138

4.7. Курсовые работы/проекты по дисциплине «Лидерство и управление изменениями в индустрии гостеприимства» не предполагаются учебным планом.

5. Образовательные технологии

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

традиционные объяснительно-иллюстративные технологии, которые обеспечивают доступность учебного материала для большинства студентов, системность, отработанность организационных форм и привычных методов, относительно малые затраты времени;

технологии проблемного обучения, направленные на развитие познавательной активности, творческой самостоятельности студентов и предполагающие последовательное и целенаправленное выдвижение перед студентом познавательных задач, разрешение которых позволяет студентам активно усваивать знания (используются поисковые методы; постановка познавательных задач);

технологии развивающего обучения, позволяющие ориентировать учебный процесс на потенциальные возможности студентов, их реализацию и развитие;

технологии концентрированного обучения, суть которых состоит в создании максимально близкой к естественным психологическим особенностям человеческого восприятия структуры учебного процесса и которые дают возможность глубокого и системного изучения содержания учебных дисциплин за счет объединения занятий в тематические блоки;

технологии модульного обучения, дающие возможность обеспечения гибкости процесса обучения, адаптации его к индивидуальным потребностям и особенностям обучающихся (применяются, как правило, при самостоятельном обучении студентов по индивидуальному учебному плану);

технологии дифференцированного обучения, обеспечивающие возможность создания оптимальных условий для развития интересов и способностей студентов, в том числе и студентов с особыми образовательными потребностями, что позволяет реализовать в культурно-образовательном пространстве университета идею создания равных возможностей для получения образования

технологии активного (контекстного) обучения, с помощью которых осуществляется моделирование предметного, проблемного и социального содержания будущей профессиональной деятельности студентов (используются активные и интерактивные методы обучения) и т.д.

Максимальная эффективность педагогического процесса достигается путем конструирования оптимального комплекса педагогических технологий и (или) их

элементов на личностно-ориентированной, деятельностной, диалогической основе и использования необходимых современных средств обучения.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

а) основная литература

1. Зуб, А.Т. Управление изменениями: Учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / А.Т. Зуб. – Люберцы: Юрайт, 2016. – 284 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453363>. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-01749-0. – Текст: электронный.
2. Камынина Н.Н., Менеджмент и лидерство / Камынина Н.Н., Островская И.В., Пьяных А.В. – М.: ГЭОТАР-Медиа, 2018. – 528 с. – ISBN 978-5-9704-1325-8 – Текст : электронный // ЭБС «Консультант студента»: [сайт]. – URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970413258.html>.
3. Лидерство / Даниэл Гоулман – М. : Альпина Паблишер, 2016. – 224 с. – ISBN 978–5–9614–5583–0 – Текст : электронный // ЭБС «Консультант студента»: [сайт]. – URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785961455830.html>
4. Распопов, В.М. Управление изменениями: Учебное пособие / В.М. Распопов. – М.: Магистр, НИЦ Инфра-М, 2013. – 336 с.– ISBN 978-5-392-16687-9 – Текст: электронный // ЭБС «Консультант студента»: [сайт]. – URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392166879.html>

б) дополнительная литература

1. Агамирова Е.В. Управление персоналом в туризме и гостинично-ресторанном бизнесе. Практикум / Е.В. Агамирова. – М.: Дашков и Ко, 2017. – 180 с.
2. Зайцева, Н.А. Управление персоналом в гостиницах: Учебное пособие / Н.А. Зайцева. – М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2017. – 416 с.
3. Евтихов, О.В. Лидерский потенциал руководителя: специфика, содержание и возможности развития: монография / О.В. Евтихов. – Красноярск: СибЮИ МВД России, 2018. – 288 с.
4. Захарова Т.И. Организационное поведение: Учебно-методический комплекс. – М.: Изд. центр ЕАОИ. 2018. – 330 с
5. Шейн Э. Организационная культура и лидерство / Э.Шейн. Пер. с англ. под ред. В. А. Спивака. – СПб: Питер, 2018 – 336 с: ил. – (Серия «Теория и практика менеджмента»).
6. Управление изменениями: Учебное пособие / Под ред. Ивановой Т.Ю. – М.: КноРус, 2017. – 176 с.
7. Фламгольц, Э. Управление стратегическими изменениями: от теории к практике / Э. Фламгольц, И. Рэндел. – М.: Эксмо, 2016. – 320 с.
8. Шермет, М.А. Управление изменениями в гостеприимстве / М.А. Шермет. – М.: Дело АНХ, 2015. – 128 с.

в) методические рекомендации:

1. Методические указания к практическим занятиям по учебной дисциплине «Лидерство и управление изменениями в индустрии гостеприимства» для магистрантов направления подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело» / Ю.Н. Шабанова, канд. экон. наук, доцент.

2. Методические указания для выполнения контрольных работ по учебной дисциплине «Лидерство и управление изменениями в индустрии гостеприимства» для магистрантов направления подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело» (заочной формы обучения) / Ю.Н. Шабанова, канд. экон. наук, доцент.

г) интернет-ресурсы:

1. Научная электронная библиотека Elibrary – Режим доступа: URL: <http://elibrary.ru/>
2. Справочная правовая система «Консультант Плюс» – Режим доступа: URL: <https://www.consultant.ru/sys/>
3. Научная библиотека имени А. Н. Коняева – Режим доступа: URL: <http://biblio.dahluniver.ru/>

7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины «Лидерство и управление изменениями в индустрии гостеприимства» предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.

Программное обеспечение:

Функциональное назначение	Бесплатное программное обеспечение	Ссылки
Офисный пакет	Libre Office 6.3.1	https://www.libreoffice.org/ https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice
Операционная система	UBUNTU 19.04	https://ubuntu.com/ https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu
Браузер	FirefoxMozilla	http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx
Браузер	Opera	http://www.opera.com
Почтовый клиент	MozillaThunderbird	http://www.mozilla.org/ru/thunderbird
Файл-менеджер	FarManager	http://www.farmanager.com/download.php
Архиватор	7Zip	http://www.7-zip.org/
Графический редактор	GIMP (GNU Image Manipulation Program)	http://www.gimp.org/ http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8 http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP
Редактор PDF	PDFCreator	http://www.pdfforge.org/pdfcreator
Аудиоплеер	VLC	http://www.videolan.org/vlc/

8. Оценочные средства по дисциплине

Паспорт оценочных средств по учебной дисциплине «Лидерство и управление изменениями в индустрии гостеприимства»

Описание уровней сформированности и критериев оценивания компетенций
на этапах их формирования в ходе изучения дисциплины

Этап	Код компетенции	Уровни сформированности компетенции	Критерии оценивания компетенции
Начальный	ПК-4. Способен оценивать экономические последствия и эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработки и реализации стратегии развития сферы гостеприимства и сферы питания	Пороговый	знать: категории, термины и понятия в области лидерства и управления организационными изменениями гостиничного предприятия, формализованные системы лидерства индустрии гостеприимства
Основной		Базовый	уметь: осуществлять управление командной деятельностью предприятий сферы гостеприимства и общественного питания
Заключительный		Высокий	владеть: осуществлением эффективного взаимодействия с командой для достижения целей стратегического управления предприятий сферы гостеприимства и общественного питания

Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения учебной дисциплины.

№ п/п	Код компете нции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по дисциплине)	Темы учебной дисциплины	Этапы формир ования (семест
1	ПК-4.	Способен оценивать экономические последствия и эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработки и реализации стратегии развития сферы гостеприимства и сферы питания	ПК-4.2. Проводит оценку эффективности управленческих решений по разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	Тема 1. <i>Лидерология – научно-прикладное направление</i> Тема 2. <i>Лидерство в гостинично-ресторанной организации</i> Тема 3. <i>Проблема формирования личности лидера гостиничного предприятия</i> Тема 4. <i>Основы изменений в организации гостиничных предприятий</i> Тема 5. <i>Сопротивление организационным изменениям гостиничных предприятий, его причины и методы преодоления</i> Тема 6. <i>Управление взаимоотношениями в условиях осуществления организационных изменений гостиничных предприятий</i> Тема 7. <i>Построение эффективной команды в условиях организационных изменений гостиничных предприятий</i> Тема 8. <i>Лидер организационных изменений гостиничных предприятий</i>	2

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

№ п/п	Код компетенции	Индикаторы достижений компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Контролируемые темы учебной дисциплины	Наименование оценочного
1.	ПК-4. Способен оценивать экономические последствия и эффективность управленческих решений по выбору концепции, разработки и реализации стратегии развития сферы гостеприимства и сферы питания	ПК-4.2. Проводит оценку эффективности управленческих решений по разработке и реализации стратегии развития предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	знать: категории, термины и понятия в области лидерства и управления организационными изменениями гостиничного предприятия, формализованные системы лидерства индустрии гостеприимства уметь: осуществлять управление командной деятельностью предприятий сферы гостеприимства и общественного питания; владеть: осуществлением эффективного взаимодействия с командой для достижения целей стратегического управления предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	Тема 1. <i>Лидерология – научно-прикладное направление</i> Тема 2. <i>Лидерство в гостинично-ресторанной организации</i> Тема 3. <i>Проблема формирования личности лидера гостиничного предприятия</i> Тема 4. <i>Основы изменений в организации гостиничных предприятий</i> Тема 5. <i>Сопротивление организационным изменениям гостиничных предприятий, его причины и методы преодоления</i> Тема 6. <i>Управление взаимоотношениями в условиях осуществления организационных изменений гостиничных предприятий</i> Тема 7. <i>Построение эффективной команды в условиях организационных изменений гостиничных предприятий</i> Тема 8. <i>Лидер организационных изменений гостиничных предприятий</i>	тестовые задания, разноуровневые задачи и задания, практическое (прикладное задание)

1. Типовые тестовые задания (пороговый уровень)

1. Лидерство в группе складывается из следующих компонентов:
 - А) эмоционального, делового, информационного.
 - В) трудового, неформального, эмоционального.
 - С) формального, трудового, делового.
2. Деловое лидерство характерно для:
 - А) формальных групп.

- В) неформальных групп.
С) руководящих групп.
3. Эмоциональное лидерство характерно для:
А) формальных групп.
В) неформальных групп.
С) руководящих групп.
4. Лидер, к которому все обращаются с вопросами, потому что он эрудит, всё знает, может объяснить и помочь найти нужную информацию – это:
А) деловой лидер.
В) информационный лидер.
С) эмоциональный лидер.
5. Лидер, который отличается высокой компетентностью, умением лучше других решать организационные задачи - это
А) деловой лидер.
В) информационный лидер.
С) эмоциональный лидер.
6. Лидер, который вызывает у людей доверие, излучает доброту, вселяет уверенность, снимает психологическую напряжённость, создаёт атмосферу психологического комфорта – это:
А) деловой лидер.
В) информационный лидер.
С) эмоциональный лидер.
7. Деловой лидер – это:
А) «руки» группы.
В) «мозг» группы.
С) «сердце» группы.
8. Эмоциональный лидер – это:
А) «руки» группы.
В) «мозг» группы.
С) «сердце» группы.
9. Информационный лидер – это:
А) «руки» группы.
В) «мозг» группы.
С) «сердце» группы.
10. Лидерство, которое способствует осуществлению целей организации – это:
А) конструктивное лидерство.
В) деструктивное лидерство.
С) нейтральное лидерство.

Методические рекомендации:

При использовании формы текущего контроля «Тестирование» студентам могут предлагаться задания на бумажном носителе.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «тестирование»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	85-100%правильныхответов
4	71-85%правильныхответов
3	61-70%правильныхответов
2	60%правильныхответовиниже

2. Разноуровневые задачи и задания (базовый уровень)

Задача 1. Во время работы ваш подчиненный испортил дорогостоящее оборудование. Как вы его за это будете наказывать?

Задача 2. Рабочий грубо нарушил технику безопасности в гостинице, и только случайно никто не пострадал. Что вы ему скажете?

Задача 3. Ваш коллега не поставил своевременно постельное белье, и рабочие вашей гостиницы не смогли собрать привести в порядок номера к положенному по графику сроку. Что вы скажете своему коллеге?

Задача 4. Ваш коллега, пообещав высокую зарплату, забрал из вашего производственного отделения грамотного, исполнительного работника, очень нужного вашему коллективу. Ваша критика в адрес этого начальника цеха.

Задача 5. Начальник кафе «Славянское» не выполнил своего обещания дать за своевременно сделанную работу дополнительную премию вам и коллективу, которым вы руководите. Что вы скажете?

Задача 6. В ресторане «Селена» уже который месяц не работает вентиляционная установка. Начальник цеха об этом знает, сам лично в присутствии рабочих обещал ее срочно отремонтировать, но так и не выполнил своего обещания. Как вы будете его критиковать?

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «разноуровневые задания и задачи»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
5	Обучающийся полностью и правильно выполнил задание. Показал отличные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Работа оформлена аккуратно в соответствии с предъявляемыми требованиями

4	Обучающийся выполнил задание с небольшими неточностями. Показал хорошие знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках освоенного учебного материала. Есть недостатки в оформлении работы
3	Обучающийся выполнил задание с существенными неточностями. Показал удовлетворительные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач
2	Обучающийся выполнил задание неправильно. При выполнении обучающийся продемонстрировал недостаточный уровень знаний, умений и владения ими при решении задач в рамках усвоенного учебного материала

3. Практическое (прикладное) задание (заключительный уровень)

Задача 1. Решите ситуацию. Вы являетесь руководителем гостинично-ресторанного комплекса «Луганск», оказанием услуг гостеприимства. Вам предстоит: рассмотреть и утвердить план развития номерного фонда на следующий год проконтролировать результаты деятельности подразделений подготовить ответные письма в адрес предприятий-партнеров изучить опыт работы наиболее прогрессивных предприятий вашей гостеприимства ЛНР. Какие из перечисленных полномочий вы можете делегировать подчиненным в условиях дефицита времени и почему?

Задача 2. Решите ситуацию. Организационный отдел гостиницы «Донбасс» занимается обработкой информации. Большинство работников трудятся здесь по многу лет и привыкли обрабатывать информацию вручную. Увеличение объемов диктует необходимость автоматизации обработки данных с помощью компьютерных программ. Работницы пред пенсионного возраста выступают против компьютеризации, готовы работать больше, но при этом придется увеличить штат. Молодежь стремится сесть за компьютеры, однако они плохо знают процесс обработки и без помощи опытных работниц им не обойтись. В роли руководителя предложите пути нейтрализации причин сопротивления инновациям

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «практическое задание»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Практические задания выполнены на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% вопросов/задач)
4	Практические задания выполнены на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов/задач)
3	Практические задания выполнены на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% вопросов/задач)

2	Практические задания выполнены на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50%)
---	---

4. Оценочные средства для промежуточной аттестации (экзамен)

Перечень вопросов к экзамену (устному)

1. Классические теории лидерства
2. Понятие и сущность лидерства в гостинично-ресторанных предприятиях
3. Личностная теория лидерства
4. Теория лидерских качеств
5. Современные теории лидерства
6. Поведенческая теория лидерства
7. Ситуационная теория лидерства
8. Стили лидерства в гостинично-ресторанных предприятиях
9. Компоненты лидерства в гостинично-ресторанных предприятиях
10. Типы лидеров гостинично-ресторанных предприятий
11. Классификация лидеров гостинично-ресторанных предприятий
12. Различия между лидером и руководителем в гостинично-ресторанных предприятиях
13. Тайм-менеджмент: сущность и содержание
14. Стресс-менеджмент в гостинично-ресторанных предприятиях
15. Процессы тайм-менеджмента в гостинично-ресторанных предприятиях
16. Планирование рабочего времени в гостинично-ресторанных предприятиях
17. Методы упорядочивания плана рабочего времени
18. Управление конфликтами в гостинично-ресторанных предприятиях
19. Типы конфликтов в гостинично-ресторанных предприятиях
20. Причины и факторы конфликтов в гостинично-ресторанных предприятиях
21. Методы модерации в групповой работе
22. Характеристики модерации в групповой работе
23. Этапы процесса модерации групповой работы
24. Приёмы групповой работы в гостинично-ресторанных предприятиях
25. Основные техники модерации в гостинично-ресторанных предприятиях
26. Техники достижения успеха гостинично-ресторанных предприятий
27. Признаки команды. Варианты работы в группах и командах
28. Действия, необходимые для построения команды в гостинично-ресторанных предприятиях. Техники влияния противостояния
29. Концепция атрибутивного лидерства
30. Концепция харизматического лидерства
31. Концепция преобразующего (реформаторского) лидерства
32. Организационные изменения: понятие, уровни, виды
33. Факторы, вызывающие необходимость организационных изменений в гостинично-ресторанных предприятиях

34. Принципы управления организационными изменениями гостинично-ресторанных предприятий
35. Процесс организационных изменений: понятие, содержание основных этапов
36. Модели организационных изменений гостинично-ресторанных предприятий
37. Типы ролей в процессе организационных изменений гостинично-ресторанных предприятий
38. Команда по управлению организационными изменениями
39. Требования к менеджерам по управлению организационными изменениями гостинично-ресторанных предприятий
40. Матрица распределения ответственности в команде по управлению организационными изменениями гостинично-ресторанных предприятий
41. Понятие и виды рисков в проекте организационных изменений гостинично-ресторанных предприятий
42. Информационные технологии используемые при проведении организационных изменений
43. Сопротивление изменениям: понятие, уровни, виды, формы проявления, причины возникновения
44. Содержание и отличие логического, психологического, социологического сопротивления изменениям
45. Методы преодоления сопротивления изменениям гостинично-ресторанных предприятий
46. Оценка силы влияния на сопротивление изменениям гостинично-ресторанных предприятий
47. Разработка механизма преодоления сопротивления изменениям
48. Разработка плана приверженцев организационным изменениям в гостинично-ресторанных предприятиях
49. Характеристика основных стратегий проведения организационных изменений гостинично-ресторанных предприятий
50. Характеристика факторов выбора стратегий проведения организационных изменений гостинично-ресторанных предприятий
51. Революционные и эволюционные стратегии проведения организационных изменений
52. Оценка необходимости организационных изменений и готовности организации к изменениям в гостинично-ресторанных предприятиях
53. Оценка восприимчивости организации к организационным изменениям в гостинично-ресторанных предприятиях
54. Содержание работ на этапе диагностики в процессе организационных изменений гостинично-ресторанных предприятий
55. Организация и содержание работ по мониторингу и контролю проекта организационных изменений гостинично-ресторанных предприятий
56. Оценка результативности организационных изменений гостинично-ресторанных предприятий

57. Характеристика основных методов проведения организационных изменений в гостинично-ресторанных предприятиях

58. Управление взаимоотношениями в условиях осуществления организационных изменений гостинично-ресторанных предприятий

Критерии и шкала оценивания к промежуточной аттестации

«Экзамен»

Национальная шкала	Характеристика знания предмета и ответов
отлично (5)	Студент глубоко и в полном объёме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.
хорошо (4)	Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.
удовлетворительно (3)	Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.
не удовлетворительно (2)	Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы

Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)