

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ У.Д.АЛИЕВА»**

Факультет экономики и управления

УТВЕРЖДАЮ
И. о. проректора по УР
М. Х. Чанкаев
«29» мая 2024 г., протокол № 8

**Рабочая программа дисциплины
«Основы бережливого производства»**

(наименование дисциплины)

43.02.16. Туризм и гостеприимство

(шифр, название направления)

Среднее профессиональное образование

Квалификация выпускника
специалист по туризму и гостеприимству

Форма обучения

Очная/очно-заочная/заочная

Год начала подготовки - 2023

(по учебному плану)

Рабочая программа общеобразовательной учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) СОО в пределах образовательной программы СПО по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.16. Туризм и гостеприимство.

Составитель: Токова С. И.

Рабочая программа одобрена на заседании предметно цикловой о комиссии «Социально-экономических дисциплин» 29 мая 2024 г., протокол № 6.

Председатель ПЦК «Социально-экономических дисциплин»



Токова С. И.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общая характеристика рабочей программы общеобразовательной дисциплины.....	4
1.1. Местодисциплины в структуре основной образовательной программы.....	4
2. Структура и содержание общеобразовательной дисциплины.....	7
2.1. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.....	7
2.2. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий.....	8
3. Условия реализации программы учебной дисциплины.....	11
3.1. Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрены следующие специальные помещения:.....	11
3.2. Информационное обеспечение реализации программы.....	11
3.2.1. Основные печатные и электронные издания.....	11
3.2.2. Дополнительные источники.....	12
4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины.....	12
5. Типовые контрольные задания или иные учебно-методические материалы, необходимые для оценивания степени сформированности компетенций в процессе освоения учебной дисциплины.....	21
5.1. Вопросы для устного опроса.....	21
5.2. Примерные вопросы итоговой аттестации (зачет с оценкой).....	22
6. Требования к условиям реализации рабочей программы дисциплины.....	23
6.1. Общесистемные требования.....	23
6.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	24
7. Особенности организации образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья.....	24

1. Общая характеристика рабочей программы общеобразовательной дисциплины

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Учебная дисциплина СГ.06 «Основы бережливого производства» является обязательной частью общего гуманитарного и социально-экономического учебного цикла образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16. Туризм и гостеприимство.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 06, ПК 1.1., ПК 1.3., ПК 1.4.

1.2. Цели и планируемые результаты освоения дисциплины:

Перечень общих компетенций

Код компетенции	Формулировка компетенции	Знания, умения
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<p>Умения: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы составлять план действия определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах реализовывать составленный план оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p> <p>Знания: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях методы работы в профессиональной и смежных сферах структуру плана для решения задач порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p>

ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	<p>Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности применять современную научную профессиональную терминологию определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности презентовать бизнес-идею определять источники финансирования</p> <p>Знания: содержание актуальной нормативно-правовой документации современная научная и профессиональная терминология возможные траектории профессионального развития и самообразования основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности правила разработки бизнес-планов порядок выстраивания презентации кредитные банковские продукты</p>
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	<p>Умения: организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p> <p>Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности основы проектной деятельности</p>
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	<p>Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</p> <p>Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений</p>
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать	<p>Умения: описывать значимость своей специальности применять стандарты антикоррупционного поведения</p>

	<p>осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения</p>	<p>Знания: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей, значимость профессиональной деятельности по специальности стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения</p>
--	--	--

Профессиональные компетенции

Основные виды деятельности	Код и наименование компетенции	Показатели освоения компетенции
<p>ВД 01. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства</p>	<p>ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p>	<p>Навыки: Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры</p> <p>Умения: Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения</p> <p>Знания: Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства</p>
	<p>ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность</p>	<p>Навыки: Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства</p>

	<p>сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p>	<p>Умения: Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)</p> <p>Знания: Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства</p>
	<p>ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги</p>	<p>Навыки: Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры</p> <p>Умения: Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры</p> <p>Знания: Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства</p>

2. Структура и содержание общеобразовательной дисциплины

2.1. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость (объем) дисциплины (модуля) составляет 50 академических часа.

Объем дисциплины	Всего часов		
	Очная форма обучения	Очно-заочная форма обучения	Заочная форма обучения
Общая трудоемкость дисциплины	50		
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)			
Аудиторная работа (всего):	34	12	8
в том числе:			
лекции	17	6	4
семинары, практические занятия	17	6	4
Внеаудиторная работа:			
консультация перед зачетом			
Внеаудиторная работа также включает индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, групповые, индивидуальные консультации и иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, творческую работу (эссе), рефераты, контрольные работы и др.			
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	16	38	42
Вид промежуточной аттестации обучающегося (зачет / экзамен)	зачет с оценкой		

2.2. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и в том числе практических занятий, прикладной модуль	Объем часов	Формируемые общие и профессиональные компетенции
1	2	3	4
Тема 1.1. Сущность менеджмента и современные инструменты	Содержание учебного материала	4	ОК 01-06
	Понятие менеджмента, его задачи и роль в развитии современного предприятия (организации). Понятие менеджмента. Цели менеджмента. Задачи менеджмента. Основные подходы к менеджменту и их развитие. Национальные особенности менеджмента. Лин-менеджмент и его особенности. Система 5s, основные инструменты, стадии и порядок реализации. Карта потока создания ценностей	2	

		В том числе практических занятий Практическое занятие 1. Разработка карты потока создания ценности (картирование)	2	
Тема 1.2. Внешняя и внутренняя среда организации (предприятия)	Содержание учебного материала		8	
	Характеристика внешней и внутренней среды организации (предприятия). Понятие «окружающая среда организации». Факторы внешней среды, их состав и влияние на деятельность организации. Факторы внутренней среды, их состав и влияние на успешность деятельности организации (предприятия).		2	
	В том числе практических занятий: Практическое занятие 2. Сбор статистических данных для выстраивания системы качества оказания транспортных услуг		2	
	Самостоятельная работа обучающихся Методы анализа внешней и внутренней среды. SWOT-анализ, методика его проведения		4	
Тема 1.3. Бережливое производство	Содержание учебного материала		4	
	Основные понятия бережливого производства. Рациональное использование материальных, кадровых, финансовых ресурсов, организации рабочих мест, организации процессов. Применение системы 5S, визуализация и упорядочение		2	
	В том числе практических занятий Практическое занятие 3. Моделирование производственных процессов транспортного предприятия (организации)		2	
Тема 1.4. Инструменты менеджмента	Содержание учебного материала		6	ОК – 01 - ОК 06 ПК 1.1 ПК 1.3 ПК 1.4
	Цикл менеджмента. Планирование в системе менеджмента. Назначение и виды планирования: тактическое, стратегическое, бизнес-планирование. Технология стратегического планирования. Организация стратегического планирования. Организационные структуры управления предприятием: Понятие и элементы, Виды (иерархические и органические структуры), их характеристика. Применение метода LeanSixSigma. Понятие мотивации. Элементы мотивации. Эволюция теорий мотивации. Содержательные теории мотивации. Процессуальные теории мотивации. Контроль и его виды. Понятие и назначение контроля. Виды контроля: предварительный, текущий, заключительный		2	
	В том числе практических занятий Практическое занятие 4. Решение ситуационных задач «Стратегический менеджмент. Процесс стратегического планирования»		4	

		Практическое занятие 5. Планирование мероприятий по формированию системы мотивации труда Практическое занятие 6. Имитационная игра «организация деятельности транспортного предприятия». Разработка кайдзен предложения		
Тема Системы методов управления	1.5.	Содержание учебного материала	6	
		Понятие метод управления. Система методов управления: административные, экономические, социально-психологические, их характеристика и область применения.	2	
		Самостоятельная работа обучающихся Особенности применения тех или иных методов управления на транспортном предприятии (организации)	4	
Тема Коммуникации в менеджменте	1.6.	Содержание учебного материала	6	
		Понятие и назначение информации и коммуникаций в менеджменте. Виды коммуникаций. Коммуникационный процесс. Элементы коммуникационного процесса. Барьеры в коммуникации. Коммуникационные сети в организации. Виды коммуникационных сетей.	2	
		Самостоятельная работа обучающихся Характеристика коммуникационных сетей. Этикет делового общения и его значение при организации коммуникации	4	
Тема Процесс принятия решений	1.7.	Содержание учебного материала	6	
		Методы и способы принятия решений. Управленческое решение: понятие, классификация. Этапы принятия управленческого решения. Методы принятия управленческих решений.	2	
		В том числе практических занятий Практическое занятие 7. Решение ситуационных задач по принятию решений в профессиональной деятельности	4	
Тема Лидерство, руководство и партнерство	1.8.	Содержание учебного материала	3	
		Лидерство. Типы лидеров. Качества лидера. Понятие власть. Стиль руководства: понятие, классификация. Одномерные стили руководства, их характеристика. Многомерные стили руководства, их характеристика Решётка менеджмента	1	
		В том числе практических занятий Практическое занятие 8. Решение ситуационных задач по теме «Психология управления личностью. Психология управления коллективом»	2	
Тема	1.9.	Содержание учебного материала	3	

Управление персоналом	История возникновения науки управления персоналом. Управление персоналом и эффективность деятельности организации. Осуществление деятельности по управлению персоналом. Подбор персонала, понятие и назначение. Методы отбора персонала, их характеристика. Роль индивидуально – психологических особенностей личности в профессиональной пригодности. Адаптация на рабочем месте. Классификация видов адаптации. Обучение персонала	2	
	В том числе практических занятий Практическое занятие 9. Решение ситуационных задач по теме «Психология управления личностью. Психология управления коллективом»	1	
Промежуточная аттестация – зачет с оценкой		-	
Всего:		50	

3. Условия реализации программы учебной дисциплины

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрены следующие специальные помещения:

Аудитория № 503

оснащенный оборудованием:

столы – 12 шт.,

стулья – 24 шт.,

стол и стул преподавателя – 1 шт.,

меловая доска – 1 шт.,

трибуна – 1 шт.,

карты – 9 шт.,

этнографические экспонаты – 7 шт.,

телевизор – 1 шт.,

компьютер – 1 шт.,

звуковые колонки – 2 шт.,

учебно-наглядные пособия - в электронном виде,

Лицензионное программное обеспечение:

- Microsoft Windows (Лицензия № 60290784), бессрочная

- Microsoft Office (Лицензия № 60127446), бессрочная

- ABBY FineReader (лицензия № FCRP-1100-1002-3937), бессрочная

- CalculateLinux (внесён в ЕРПП Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020), бессрочная

- Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная

- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 1CE2-230131-040105-990-2679), с 31.01.2023 по 03.03.2025 г.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1. Основные печатные и электронные издания

1. Староверова, К. О. Основы бережливого производства : учебное пособие для среднего профессионального образования / К. О. Староверова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 74 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16473-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL:

<https://urait.ru/bcode/544921>

2. Экономика труда : учебник для среднего профессионального образования / М. В. Симонова [и др.] ; под общей редакцией М. В. Симоновой. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 259 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13411-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543692>

3.2.2. Дополнительные источники

1. Староверова, К. О. Менеджмент. Эффективность управления : учебное пособие для вузов / К. О. Староверова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 269 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09017-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538105>

2. Сергеев, А. А. Бизнес-планирование : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. А. Сергеев. — 5-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 435 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-20235-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/557834>

4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

Код и наименование формируемых компетенций	Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<i>ОК 01.</i> <i>ОК 03.</i> <i>ОК 04.</i> <i>ОК 05.</i> <i>ОК 06.</i> <i>ПК 1.1</i> <i>ПК 1.3</i> <i>ПК 1.4</i>	Знания: - актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях методы работы в профессиональной и смежных сферах структуру плана для решения задач порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности, содержание актуальной нормативно-правовой документации современная научная и профессиональная	Оценка «5» - «отлично» ставится, если обучающийся полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка. Оценка «4» - «хорошо» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и	Оценка результатов устного опроса

	<p>терминология возможные траектории профессионального развития и самообразования основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности правила разработки бизнес- планов порядок выстраивания презентации кредитные банковские продукты, психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности основы проектной деятельности, особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений, сущность гражданско- патриотической позиции, общечеловеческих ценностей значимость профессиональной деятельности специальности стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения; Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; Цены на туристские продукты</p>	<p>для оценки «отлично», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочетов последовательности и языковом оформлении излагаемого. Оценка «3» - «удовлетворительно» ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого. Оценка «2» - «неудовлетворительно» ставится, если обучающийся обнаруживает незнание большой части соответствующего вопроса допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению</p>	
--	---	--	--

	<p>и отдельные туристские и дополнительные услуги</p> <p>Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг</p> <p>Программное обеспечение деятельности туристских организаций</p> <p>Этику делового общения</p> <p>Основы делопроизводства</p> <p>Умения:</p> <p>распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте</p> <p>анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части</p> <p>определять этапы решения задачи</p> <p>выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы</p> <p>составлять план действия</p> <p>определять необходимые ресурсы</p> <p>владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах</p> <p>реализовывать составленный план</p> <p>оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника), определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности</p> <p>применять современную научную профессиональную терминологию</p> <p>определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</p> <p>выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи</p>	<p>последующим материалом.</p> <p>«5» - 85-100% верных ответов</p> <p>«4» - 69-84% верных ответов</p> <p>«3» - 51-68% верных ответов</p> <p>«2» - 50% и менее</p> <p>Оценка «5» - «отлично»</p> <p>выставляется обучающемуся, если демонстрируются всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного программного материала, самостоятельно выполнивший все предусмотренные программой задания, глубоко усвоивший основную и дополнительную литературу, рекомендованную программой, активно работавший на практических, семинарских, лабораторных занятиях, разбирающийся в основных научных концепциях по изучаемой дисциплине, проявивший творческие способности и научный подход в понимании и изложении учебного программного материала, ответ отличается богатством и точностью использованных терминов, материал излагается последовательно и логично.</p>	<p>Оценка результатов тестирования</p> <p>Оценка результатов экзамена</p>
--	---	--	---

	<p>презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план</p> <p>рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования</p> <p>определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности</p> <p>презентовать бизнес-идею</p> <p>определять источники финансирования,</p> <p>организовывать работу коллектива и команды</p> <p>взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности,</p> <p>грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе,</p> <p>описывать значимость своей специальности</p> <p>применять стандарты антикоррупционного поведения;</p> <p>Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)</p> <p>Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры</p> <p>Владеть культурой межличностного общения;</p> <p>Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);</p> <p>Владеть техникой переговоров, устного общения, включая</p>	<p>Оценка «4» - «хорошо»</p> <p>выставляется обучающемуся, если демонстрируются достаточно полное знание учебно-программного материала, не допускающий в ответе существенных неточностей, самостоятельно выполнивший все предусмотренные программой задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную программой, активно работавший на практических, семинарских, лабораторных занятиях, показавший систематический характер знаний по дисциплине, достаточный для дальнейшей учебы, а также способность к их самостоятельному пополнению.</p> <p>Оценка «3» - «удовлетворительно»</p> <p>выставляется обучающемуся, если демонстрируются знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, не отличавшийся активностью на практических (семинарских) и лабораторных занятиях, самостоятельно выполнивший</p>	
--	--	---	--

	<p>телефонные переговоры</p> <p>Навыки: Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.</p>	<p>основные предусмотренные программой задания, однако допустивший погрешности при их выполнении и в ответе на экзамене, но обладающий необходимыми знаниями для устранения под руководством преподавателя наиболее существенных погрешностей.</p> <p>Оценка «2» - «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если обнаруживаются пробелы в знаниях или отсутствие знаний по значительной части основного учебно-программного материала, не выполнившему самостоятельно предусмотренные программой основные задания, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий, не отработавшему основные практические, семинарские, лабораторные занятия, допускающему существенные ошибки при ответе, и который не может продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности без дополнительных занятий по соответствующей</p>	
--	---	---	--

		<p>дисциплине.</p> <p>Оценка «5» - «отлично» выставляется, если обучающийся имеет глубокие знания учебного материала по теме практической работы, показывает усвоение взаимосвязи основных понятий, используемых в работе, смог ответить на все уточняющие и дополнительные вопросы. Обучающийся демонстрирует знания теоретического и практического материала по теме практической работы, определяет взаимосвязи между показателями задачи, даёт правильный алгоритм решения, определяет междисциплинарные связи по условию задания.</p> <p>Оценка «4» - «хорошо» выставляется, если обучающийся показал знание учебного материала, усвоил основную литературу, смог ответить почти полно на все заданные дополнительные и уточняющие вопросы. Обучающийся демонстрирует знания теоретического и практического материала по теме практической работы, допуская незначительные неточности при решении задач, имея неполное понимание</p>	<p>Оценка результатов выполнения практической работы</p>
--	--	---	---

		<p>междисциплинарных связей при правильном выборе алгоритма решения задания.</p> <p>Оценка «3» - «удовлетворительно» выставляется, если обучающийся в целом освоил материал практической работы, ответил не на все уточняющие и дополнительные вопросы.</p> <p>Обучающийся затрудняется с правильной оценкой предложенной задачи, даёт неполный ответ, требующий наводящих вопросов преподавателя, выбор алгоритма решения задачи возможен при наводящих вопросах преподавателя.</p> <p>Оценка «2» - «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала практической работы, который полностью не раскрыл содержание вопросов, не смог ответить на уточняющие и дополнительные вопросы.</p> <p>Обучающийся даёт неверную оценку ситуации, неправильно выбирает алгоритм действий.</p>	
		<p>Оценка «5» - «отлично» выставляется, если дается комплексная</p>	<p>Оценка результатов решения ситуационных</p>

		<p>оценка предложенной ситуации; демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять; последовательное, правильное выполнение всех заданий; умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы. Оценка «4» - «хорошо» выставляется, если дается комплексная оценка предложенной ситуации; демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять; последовательное, правильное выполнение всех заданий; возможны единичные ошибки, исправляемые самим студентом после замечания преподавателя; умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы. Оценка «3» - «удовлетворительно» выставляется, если студент демонстрирует затруднения с комплексной оценкой предложенной ситуации; неполное теоретическое обоснование, требующее наводящих вопросов преподавателя; выполняет задания при подсказке преподавателя;</p>	<p>задач</p>
--	--	---	---------------------

		<p>затрудняется в формулировке выводов. Оценка «2» - «неудовлетворительно» выставляется, если дана неправильная оценка предложенной ситуации; отсутствует теоретическое обоснование выполнения заданий.</p>	
		<p>Оценка «5» - «отлично» выставляется, если обучающийся выполнил работу без ошибок и недочетов, допустил не более одного недочета. Оценка «4» - «хорошо» выставляется, если обучающийся выполнил работу полностью, но допустил в ней не более одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух недочетов. Оценка «3» - «удовлетворительно» выставляется, если обучающийся правильно выполнил не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета, или не более двух-трех негрубых ошибок, или одной негрубой ошибки и трех недочетов, или при отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов, плохо знает теоретический материал, допускает</p>	<p>Оценка результатов и письменного опроса</p>

		искажение фактов. Оценка «2» - «неудовлетворительно» выставляется, если обучающийся допустил число ошибок и недочетов, превосходящее норму, при которой может быть выставлена оценка «3», или если правильно выполнил менее половины работы.	
--	--	--	--

5. Типовые контрольные задания или иные учебно-методические материалы, необходимые для оценивания степени сформированности компетенций в процессе освоения учебной дисциплины

5.1. Вопросы для устного опроса

1. Менеджмент и управление: соотношение понятий
2. Этапы развития управленческой мысли. Управленческие революции.
3. Основные подходы к управлению. Основные школы управления.
4. Понятие и классификация персонала: место в структуре, характер деятельности, уровень квалификации и др.
5. Система управления персоналом современной организации. Функции HR-менеджмента
6. Документационное обеспечение деятельности службы персонала. Виды, назначение кадровых документов
7. Сущность и задачи планирования персонала. Виды кадрового планирования.
8. Типологии кадровой политики организации. Характеристики основных типов кадровых процессов.
9. Характеристика процессов набора и отбора персонала: цель, этапы, оценка эффективности
10. Внутренние и внешние источники набора персонала, границы их применения
11. Технология проведения собеседований. Виды собеседований: краткая характеристика
12. Функции деловой оценки персонала, основные этапы
13. Критерии оценки персонала. Требования к критериям, правила выбора.
14. Коммуникации в организациях. Координация в организациях. Организационное проектирование.
15. Корпоративная культура: сущность, основные составляющие, типы.
16. Эффективность работы организации. Масштаб управляемости. Распределение прав и ответственности, соотношение дифференциации и интеграции.
17. Понятие стратегического управления организацией, этапы стратегического управления. Технология аттестации персонала.
18. Группы методов деловой оценки: особенности применения.
19. Комплексные методы оценки персонала: характеристика, возможности применения.
20. Процесс адаптации персонала: цели, этапы, участники. Виды адаптации персонала: краткая характеристика.

21. Мотивация как инструмент управления потенциалом работников
22. Внутренние и внешние формы вознаграждения. Общая компенсационных программ в организации
23. Сущность понятия карьеры. Старые и новые условия карьерного развития.
24. Типологии карьеры. Факторы влияния на выбор карьеры.
25. Основы управления деловой карьерой в организации.
26. Типология карьерных процессов: краткая характеристика. Карьерограммы.
27. Кадровый резерв, его назначение. Принципы работы с кадровым резервом.
28. Назначение и характеристика программ обучения и развития персонала
29. Сравнительная характеристика видов, способов и методов обучения персонала
30. Современная служба управления персоналом: цели деятельности, функционал.

5.2. Примерные вопросы итоговой аттестации (зачет с оценкой)

1. Менеджмент и управление: соотношение понятий
2. Этапы развития управленческой мысли. Управленческие революции.
3. Основные подходы к управлению.
4. Основные школы управления.
5. Понятие и классификация персонала: место в структуре, характер деятельности, уровень квалификации и др.
6. Трудовой потенциал работников: основные характеристики
7. Система управления персоналом современной организации. Функции HR-менеджмента
8. Цели, задачи службы управления персоналом в организации
9. Документационное обеспечение деятельности службы персонала. Виды, назначение кадровых документов
10. Сущность и задачи планирования персонала.
11. Виды кадрового планирования.
12. Методы планирования потребности в персонале
13. Сущность кадровой политики организации.
14. Типологии кадровой политики организации. Характеристики основных типов по кадровым процессам.
15. Характеристика процессов набора и отбора персонала: цель, этапы, оценка эффективности
16. Внутренние и внешние источники набора персонала, границы их применения
17. Система отбора персонала: критерии и методы
18. Технология проведения собеседований. Виды собеседований: краткая характеристика
19. Функции деловой оценки персонала, основные этапы
20. Критерии оценки персонала. Требования к критериям, правила выбора.
21. Коммуникации в организациях.
22. Координация в организациях.
23. Организационное проектирование.
24. Корпоративная культура: сущность, основные составляющие, типы.
25. Эффективность работы организации. Масштаб управляемости. Распределение прав и ответственности, соотношение дифференциации и интеграции.
26. Внутренняя и внешняя среда организации.
27. Понятие стратегического управления организацией, этапы стратегического управления.
28. Технология аттестации персонала.
29. Группы методов деловой оценки: особенности применения.
30. Комплексные методы оценки персонала: характеристика, возможности применения.

31. Процесс адаптации персонала: цели, этапы, участники.
32. Виды адаптации персонала: краткая характеристика.
33. Мотивация как инструмент управления потенциалом работников
34. Внутренние и внешние формы вознаграждения. Общая компенсационных программ в организации
35. Сущность понятия карьеры. Старые и новые условия карьерного развития.
36. Типологии карьеры. Факторы влияния на выбор карьеры.
37. Основы управления деловой карьерой в организации.
38. Типология карьерных процессов: краткая характеристика.
39. Технологии построения карьеры. Карьерограммы.
40. Кадровый резерв, его назначение. Принципы работы с кадровым резервом.
41. Формирование кадрового резерва: определение ключевых должностей (структуры) резерва, количественного состава, выбор критериев зачисления в резерв и методов их оценки.
42. Назначение и характеристика программ обучения и развития персонала
43. Сравнительная характеристика видов, способов и методов обучения персонала
44. Оценка выбора видов и способов обучения. Факторы, заинтересованность в процессе обучения
45. Оценка эффективности обучения персонала.
46. Современная служба управления персоналом: цели деятельности, функционал.
47. Эволюция структуры и функций служб по управлению персоналом
48. Оценка эффективности системы управления персоналом организации

6. Требования к условиям реализации рабочей программы дисциплины

6.1. Общесистемные требования

Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «КЧГУ»

<http://kchgu.ru>- адрес официального сайта университета.

<https://do.kchgu.ru>- электронная информационно-образовательная среда КЧГУ.

Электронно-библиотечные системы (электронные библиотеки)

Учебный год	Наименование документа с указанием реквизитов	Срок действия документа
2024-2025 учебный год	Электронно-библиотечная система ООО «Знаниум». Договор № 238эбс от 23.04.2024 г. Электронный адрес: https://znanium.com	от 23.04.2024г. до 23.04.2025г.
2024-2025 учебный год	Электронно-библиотечная система «Лань». Договор № 36 от 14.03.2024 г. Электронный адрес: https://e.lanbook.com	Бессрочный
2024-2024 учебный год	Электронная библиотека Юрайт Договор № 25 от 28.05.2024 г.	от 28.05.2024г. до 28.05.2025г.
2024-2025 учебный год	Электронно-библиотечная система КЧГУ. Положение об ЭБ утверждено Ученым советом от 30.09.2015г. Протокол № 1. Электронный адрес: http://lib.kchgu.ru	Бессрочный
2024-2025 учебный год	Национальная электронная библиотека (НЭБ). Договор №101/НЭБ/1391-п от 22. 02. 2023 г. Электронный адрес: http://rusneb.ru	Бессрочный
2024-2025 учебный год	Научная электронная библиотека «ELIBRARY.RU». Лицензионное соглашение №15646 от 21.10.2016 г. Электронный адрес: http://elibrary.ru	Бессрочный
2024-2025 учебный год	Электронный ресурс Polpred.com Обзор СМИ. Соглашение. Бесплатно.	Бессрочный

6.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Федеральный портал «Российское образование»- <https://edu.ru/documents/>
2. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов (Единая коллекция ЦОР) – <http://school-collection.edu.ru/>
3. Базы данных Scopus издательства Elsevier <http://www.scopus.com/search/form.uri?display=basic>.
4. Портал Федеральных государственных образовательных стандартов Высшего образования - <http://fgosvo.ru>.
5. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов (ФЦИОР) – <http://edu.ru>.
6. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов (Единая коллекция ЦОР) – <http://school-collection.edu.ru>.
7. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» (ИС «Единое окно») – <http://window/edu.ru>.

7. Особенности организации образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья

В ФГБОУ ВО «Карачаево-Черкесский государственный университет имени У.Д. Алиева» созданы условия для получения высшего образования по образовательным программам обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).

Специальные условия для получения образования по ОПВО обучающимися с ограниченными возможностями здоровья определены [«Положением об обучении лиц с ОВЗ в КЧГУ»](#), размещенным на сайте Университета по адресу: <http://kchgu.ru>.