

**ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ,
НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ГБПОУ ВО «ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ПРОМЫШЛЕННО-ГУМАНИТАРНЫЙ КОЛЛЕДЖ»**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
ДЛЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ
ПО МДК 04.01 «УПРАВЛЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ
ФУНКЦИОНАЛЬНОГО ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ»**

для обучающихся с инвалидностью
по специальности 43.02.10 «Туризм»

Воронеж

ББК XX.XX.XXX
XXX

Печатается по решению методического совета
Воронежского государственного
промышленно-гуманитарного колледжа

Составитель: Р.В. ЛУКЪЯНОВ

Лукьянов Р.В.

Методические указания к выполнению практических работ по МДК.04.01. «Управление деятельностью функционального подразделения» для обучающихся с инвалидностью по специальности 43.02.10 «Туризм» / Департамент образования, науки и молодеж. политики Воронеж. обл., Воронеж. гос. пром.-гуманитар. колледж; [сост. Р.В. Лукьянов]. – Воронеж: ВГПГК, 2019. – 16 с.

Методические указания являются руководством для выполнения обучающимися с инвалидностью практических работ по дисциплине. Составлены в соответствии с содержанием рабочей программы МДК.04.01. «Управление деятельностью функционального подразделения» специальности 43.02.10 «Туризм».

ББК XX.XXX.XX

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

При наличии хронических соматических заболеваний основным патопсихологическим механизмом формирования соматогенного астенического симптомокомплекса является изменение биосоциального статуса личности в результате соматического заболевания как фактора, независимого от субъективно-волевой сферы инвалида. У больных этой группы невротические жалобы появляются незаметно, постепенно, спустя некоторое время после диагностирования соматического заболевания, без значимых побочных психотравмирующих влияний.

Частота и выраженность соматогенного астенического симптомокомплекса растёт с увеличением давности соматического заболевания и степени его тяжести. Астеническая симптоматика усиливается в периоды обострения соматического заболевания и, наоборот, смягчается, а в ряде случаев даже исчезает при улучшении соматического состояния больных.

Первые признаками невротических нарушений: физическая и психическая астения, общая слабость, повышенная утомляемость, ощущение обесценивания, снижение работоспособности и концентрации внимания, ухудшение памяти, невнимательность, постсоматические нарушения.

Постепенно появляются расстройства эмоционально-волевой сферы: болезненная раздражительность, вспыльчивость, колебание настроения от мрачно-пессимистического до обычного, ровного.

Впоследствии в эмоциональной сфере преобладающими становятся негативные эмоции, усиливается подавленность, снижение настроения, формируется ощущение тоски, внутреннего дискомфорта с элементами тревожности. Организация учебного пространства и рабочего места должна жестко соответствовать всем санитарно-гигиеническим требованиям, предъявляемым к домашнему рабочему месту учащегося, оборудованному компьютером.

При наличии отдельных заболеваний требуется специальная организация помещения и рабочего места. Так, помещения для инвалидов с заболеванием туберкулезом желательно ориентировать на солнечную сторону. В них следует обеспечить повышенную кратность воздухообмена, при этом рециркуляция воздуха не допускается. В помещениях для инвалидов вследствие туберкулезных заболеваний отделочные материалы пола и стен следует выбирать с учетом обеспечения влажной уборки и дезинфекции.

Помещения для инвалидов вследствие заболеваний сердечно-сосудистой системы желательно ориентировать на теневую сторону, при невозможности соблюдения этого требования необходимо применение солнцезащитных устройств. Рабочие места инвалидов данной группы при их расположении в непосредственной близости от окон должны быть защищены от перегрева в летнее время солнцезащитными устройствами. Временной режим обучения - щадящий.

Требуется чередование умственной и физической нагрузки для того, чтобы избежать чрезмерного переутомления обучающегося. Технические средства обеспечения комфортного доступа к образованию - те же, что и при организации дистанционных курсов для обучающихся без ограничений в здоровье. Учебные материалы (учебники, рабочие тетради и дидактические материалы) - те же, что у обучающихся без ограничений в здоровье. Формирование у педагогических работников готовности к обучению лиц с ограниченными возможностями здоровья Решение задачи расширения доступности качественного профессионального образования лиц с ОВЗ будет успешным только при условии специальной подготовки к их обучению педагогических работников организации.

Такая подготовка предполагает формирование у преподавателей общеобразовательных и специальных дисциплин, мастеров производственного обучения реабилитационной направленности профессионально-педагогической деятельности. Реабилитационная направленность является необходимой составляющей профессиональной компетентности современного педагога, обучающего лиц с ОВЗ, и представляет собой сплав определенных психолого-педагогических установок с междисциплинарными знаниями, умениями и опытом реализации задач выявления, профилактики и преодоления барьеров и затруднений, возникающих в процессе обучения данной социальной группы.

Необходимый и достаточный уровень сформированности реабилитационной направленности помогает педагогическим работникам организации компетентно решать задачи, связанные с:

- распознаванием затруднений в учебной и учебно-профессиональной деятельности лиц с ОВЗ, установлением их причин;
- проектированием индивидуального образовательного маршрута для обучающихся с ОВЗ в рамках учебной дисциплины (ее отдельного раздела, темы) или направления профессиональной подготовки;
- оптимальным выбором методов и приемов организации учебной и учебно-производственной деятельности обучающихся с ОВЗ;
- объективным анализом текущих и этапных результатов усвоения учебных программ лицами с ОВЗ;
- созданием условий для их социализации и социально-трудовой интеграции.

Методические указания для выполнения практических работ студентов с инвалидностью по МДК.04.01. «Управление деятельностью функционального подразделения» составлены в соответствии с рабочей программой, разработанной для специальности 43.02.10 «Туризм».

Результатом практических занятий являются освоенные общие и профессиональные компетенции в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом.

Общие компетенции:

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

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

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

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

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

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

Профессиональные компетенции:

ПК 4.1 Планировать деятельность подразделения.

ПК 4.2 Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.

ПК 4.3 Оформлять отчетно-планирующую документацию.

ПК 4.4 Анализировать эффективность работы подразделения и предлагать мероприятия по совершенствованию работы.

2. СТРУКТУРА И ТЕМАТИКА ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

№ п/п	Тема практического занятия	Количество часов
1.	Выбор организационной структуры управления конкретной организацией (подразделением)	2
2.	Анализ организационной структуры управления конкретной организацией (подразделением)	2
3.	Составления плана работы подразделения организации.	2
4.	Оценка плана работы подразделения организации	2
5.	Проведение презентаций турфирмы.	2
6.	Составление резюме.	2
7.	Комплектование кадров.	2
8.	Упражнение по рассмотрению вариантов управленческих решений в конкретных ситуациях. Правила делегирования.	2
9.	Анализ действия руководителя и подчинённых в зависимости от стиля руководства.	2
10.	Концепция ситуационного лидерства: ситуационные задания.	2
11.	Организация труда руководителя.	2
12.	Оценка последствий принятия управленческого решения.	2
13.	Решение конфликтных ситуаций.	2
14.	Особенности мотивации персонала.	2
15.	Организация и проведение деловых совещаний.	2
16.	Организация и проведение круглых столов, рабочих групп	2
17.	Невербальные средства общения.	2
ИТОГО:		34

3. АЛГОРИТМ ВЫПОЛНЕНИЯ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ

Ситуация №1. Вы – менеджер турфирмы. На одной из презентаций вы знакомитесь с молодой дамой (молодым человеком), которая (-ый) недавно была (был) управляющей (-им) фирмы-конкурента. По какой-то причине она (он) была (был) уволена (-ен) и теперь держит обиду на эту фирму. Вы можете начинать ухаживать или, наоборот, принять ухаживания. Или можете взять ее (его) на работу. В крайнем случае, можете просто пообещать взять ее (его) на работу. Обида так сильна, что она (он) с удовольствием расскажет обо всех планах конкурента. Пойдете ли вы на тот или иной шаг? Почему? Поясните свои действия или бездействие.

Ситуация №2. Вы – менеджер крупного туроператора. Компания имеет широкую сеть агентств. Недавно у одного из них, работающего на перспективной сбытовой территории, начались неурядицы в семье. Дело идет к разводу, но дилер пытается приостановить и изменить решение, принятое его женой. В недалеком прошлом это был один из самых опытных и результативных продавцов вашей сети. Удастся ли ему сохранить семью, как скоро войдет в норму его семейная жизнь? Сейчас же большое количество продаж теряется. Вы как менеджер имеете юридическую возможность заменить его. Как вы поступите? Почему? Поясните свои действия или бездействие.

Ситуация №3. Вы – главный менеджер турфирмы, изо всех сил стараетесь добиться заключения выгодного контракта с одной крупной туроператорской компанией. В ходе переговоров узнаете, что представитель покупателя подыскивает себе более выгодную работу. У вас нет желания брать его к себе на работу, но, если вы намекнете ему об этой возможности, он, скорее всего, передаст заказ именно вам. Пойдете вы на такой шаг? Почему?

Ситуация №4. Вы – менеджер по маркетингу и хотите сделать выборочный опрос потребителей об их реакции на туристский продукт конкурента. Для этого вы должны провести опрос от лица несуществующего статистического отдела. Как поступите вы? Пойдете ли вы на обман потребителей? Почему?

Ситуация №5. Вы – владелец турагентства. В вашу организацию пришла молодая способная женщина, желающая стать менеджером. Уровень ее квалификации значительно выше, чем у претендентов-мужчин на эту должность. Но прием ее на работу неизбежно вызовет отрицательную реакцию со стороны ряда ваших сотрудников, среди которых женщин нет, а также может раздосадовать некоторых важных клиентов фирмы, которые в основном – женщины. Возьмете ли вы эту женщину на работу? Почему?

Ситуация №6. Вы – менеджер туристической фирмы. К вам пришла женщина, желающая отдохнуть в Греции. У вас же есть горящий тур на Мертвое море в Израиль. У женщины явные проблемы с давлением, одышка. Вы знаете, гипертоникам на Мертвое море ехать противопоказано. Как вы поступите?

Текст задания:

1. Вы недавно начали работать начальником современного отдела в крупной туроператорской организации, придя на эту должность из другой организации. Еще не все знают вас в лицо. До обеденного перерыва целых два часа. Идя по коридору, вы видите трех работников вашего отдела, которые о чем-то оживленно беседуют и не обращают на вас внимания. Возвращаясь через 20 минут, вы видите ту же картину.

Как вы себя поведете:

а) остановитесь, дадите понять работникам, что вы новый начальник отдела. Вскользь заметите, что беседа их затянулась и пора браться за дело;

б) спросите, кто их непосредственный начальник. Вызовите его к себе в кабинет;

в) сначала поинтересуетесь, о чем идет разговор. Затем представитесь и спросите, нет ли у них каких-либо претензий к администрации. После этого предложите пройти в отдел на рабочее место;

г) прежде всего, представитесь, поинтересуйтесь, как обстоят дела в их бригаде (бюро), как загружены работой, что мешает работать. Возьмете этих работников на заметку.

Текст задания:

1. В крупной туристической фирме в коллективе часто возникают конфликты из-за того, что распоряжения директора не всегда своевременно доводят до сведения исполнителей. В чём может заключаться причина плохой коммуникации на фирме? Какие виды коммуникации могут использоваться в работе туристической фирмы? Как можно преодолеть коммуникативные барьеры для повышения эффективности управления в данной фирме?

Текст задания:

В туристической фирме назрела конфликтная ситуация между двумя подчиненными и руководством. Несколько менеджеров обвинили директора в том, что заработную плату назначают всем одинаковую вне зависимости от вклада каждого работника. Как необходимо отреагировать директору на данную проблему?

Текст задания:

В гостинице выявили нарушение правил внутреннего трудового распорядка и правил регистрации клиентов. Какие методы управления и способы мотивации необходимо использовать в данной ситуации для устранения нарушений?

Текст задания:

1. Укажите, какой способ принятия управленческого решения (коллективный или индивидуальный) предпочтительнее:

- в условиях дефицита времени;
- для избегания субъективизма;
- для большей продуманности возможных последствий;
- при низкой квалификации сотрудников;
- для снижения сопротивления несогласных.

Текст задания:

1 Укажите, какой стиль управления приемлем на стадии организации туристского предприятия, какой в условиях стабильно работающего. Обоснуйте.

Текст задания:

1 Укажите вид конфликта (в зависимости от количества его участников) соответствует указанным причинам:

- неэффективные коммуникации (коммуникативные барьеры, искажающие информацию);
- психологический дискомфорт, связанный с невозможностью достижения поставленной перед человеком цели;
- недостаточно четкое распределение прав и обязанностей между группами;
- конфликт между линейным и штабным персоналом;
- потенциальные конфликты между организациями;
- отличия в темпераменте, типе личности, системе ценностей;
- недостаточно четкое распределение властных полномочий между сотрудниками.

Текст задания:

1 Между двумя вашими подчиненными (коллегами) возник конфликт, который мешает им успешно работать. Каждый из них в отдельности обращался к вам с просьбой, чтобы вы разобрались и поддержали его позицию.

Выберите и обоснуйте свой вариант поведения в этой ситуации:

- а) порекомендовать пресечь конфликт на работе, а конфликтные взаимоотношения разрешить в неслужебное время;
- б) попросить разобраться в конфликте специалистов лаборатории социологических исследований или другого подразделения службы управления персоналом, чьей функцией это является;
- в) лично попытаться разобраться в мотивах конфликта и найти приемлемых для сторон способ примирения;
- г) выяснить, кто из членов коллектива служит авторитетом для конфликтующих, и попытаться через него воздействовать на этих людей.

Текст задания:

1. Подчиненный (коллега) игнорирует ваши советы и указания, делает все по-своему, не обращая внимания на замечания, не исправляя того, на что вы ему указываете.

Как вы будете поступать с этим подчиненным (коллегой) в дальнейшем:

- а) разобравшись в мотивах упорства и видя их несостоятельность, применить обычные административные меры наказания;
- б) в интересах дела постараться вызвать его на откровенный разговор, попытаться найти с ним общий язык, настроить на деловой контакт;
- в) обратиться к коллективу – пусть обратят внимание на неправильное поведение и применить меры общественного воздействия;

Текст задания:

1 Однажды вы оказались участником дискуссии нескольких руководителей о том, как лучше обращаться с подчиненными. Одна из точек зрения вам понравилась больше всего.

Какая и почему:

а) первый: «Чтобы подчиненный хорошо работал, нужно подходить к нему индивидуально, учитывать особенности его личности»;

б) второй: «Все это мелочи. Главное в оценке людей – это их деловые качества, исполнительность. Каждый должен делать то, что ему положено»;

в) третий: «Я считаю, что успеха в руководстве можно добиться лишь в том случае, если подчиненные доверяют своему руководителю, уважают его»;

г) четвертый: «Это правильно, но все же лучшими стимулами в работе являются четкий приказ, приличная зарплата, заслуженная премия»

Текст задания:

1 В трудовой коллектив, где имеется конфликт между двумя группировками по поводу внедрения нового стиля руководства, пришел новый руководитель, приглашенный со стороны. Каким образом, по вашему мнению, ему лучше действовать, чтобы нормализовать психологический климат в коллективе:

а) установить контакт со сторонниками нового, не принимая всерьез доводы сторонников старого порядка, вести работу по внедрению новшеств, воздействуя на противников силой своего примера и примера других;

б) попытаться разубедить и привлечь на свою сторону приверженцев прежнего стиля работы, противников новаций, воздействовать на них убеждением в процессе дискуссии;

в) выбрать наиболее авторитетных членов трудового коллектива, поручить им разобраться и предложить меры по нормализации обстановки, опираясь на поддержку администрации, профсоюза и т.д.

г) изучить перспективы развития коллектива, поставить перед коллективом новые перспективные задачи совместной трудовой деятельности, опираясь на лучшие достижения и трудовые традиции коллектива, не противопоставлять новое старому.

Текст задания:

1 Вас недавно назначили руководителем трудового коллектива, в котором вы несколько лет работали рядовым сотрудником. На 8 часов 15 минут вы вызвали к себе в кабинет подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 минут. Подчиненный же пришел вовремя и ждет вас.

Как вы начнете беседу при встрече:

а) независимо от своего опоздания сразу же потребуете его объяснений опозданий на работу;

б) извинитесь перед ним и начнете беседу;

в) поприветствует, объясните причину своего опоздания и спросите его: «Как вы думаете, что можно ожидать от руководителя, который так же часто опаздывает, как и вы?»;

г) отмените беседу и перенесете ее на другое время.

Текст задания:

1 Вы – руководитель турфирмы. В период ночного дежурства один из ваших работников в состоянии алкогольного опьянения испортил дорогостоящее оборудование. Другой, пытаясь его отремонтировать, получил травму. Виновник звонит вам домой по телефону и с тревогой спрашивает, что же им теперь делать.

Как вы ответите на звонок:

а) «Действуйте согласно инструкции. Прочитайте ее, она лежит у меня на столе, и сделайте все, что требуется»;

б) «Доложите о случившемся вахтеру. Составьте акт на поломку оборудования, пострадавший обратится в медучреждение. Завтра разберемся»;

в) «Без меня ничего не предпринимайте. Сейчас я приеду и разберусь»;

г) «В каком состоянии пострадавший? Если необходимо – вызовите врача».

Кейс-ситуация.

Рокотов Анатолий Сергеевич – президент конгломерата «Зевс», объединяющего множество разнопрофильных фирм (предприятия по производству автомобилей и авиационных двигателей; нефтеперерабатывающие заводы; сеть отелей и несколько крупных торговых центров).

Господину Рокотову 65 лет, из которых 35 он посвятил своему бизнесу, созданному с «нуля». Несмотря на солидный возраст и отсутствие экономического образования, продолжает демонстрировать деловое чутье и вникать во все аспекты деятельности конгломерата. Активно изучает зарубежный опыт, следит за технологическими новинками и глобальными рыночными тенденциями. В результате компания прогрессирует, показывая рост финансово-хозяйственных показателей и демонстрируя привлекательность для инвесторов.

Анатолий Сергеевич из-за ухудшившегося в последнее время здоровья принял решение «уйти на покой» в течение ближайших 2 лет. Он не знает, кого поставить вместо себя и боится, что после его ухода компания может деградировать. В ближайшем окружении президента есть следующие претенденты:

Асмолов Михаил Геннадьевич – 61 год, вице-президент конгломерата. В компании с момента основания. Он не только должное лицо, но и близкий друг семьи Рокотова. Имеет экономическое образование, постоянно повышает квалификацию за границей. Является прекрасным исполнителем. Не любит рисковать и не обладает достаточным деловым чутьем. Настороженно относится к научно-техническому прогрессу и нанимаемым в компанию молодым специалистам.

Маркова Людмила Викторовна – 45 лет, отвечает за юридического направление компании. В компании работает 14 лет. Имеет высшее юридическое образование. Оперативно отслеживает изменения в законодательстве, что позволяет ей контролировать грамотность составления контрактов и заключать сделки на выгодных условиях. В профильные аспекты бизнеса не вникает, предпочитая сосредоточиться на своем направлении. Очень требовательна к подчиненным, что периодически приводит к возникновению конфликтных ситуаций.

Михайловский Владимир Петрович – 38 лет, глава службы управления персоналом. В компании работает третий год, перешел из крупной немецкой корпорации. Имеет 2 высших образования: экономическое и техническое. Прекрасно знаком с современными программами в области подбора и управления человеческими ресурсами. Вместе с тем, его небольшой опыт работы в конгломерате сказывается на уровне понимания квалификационных требований к персоналу.

Рокотов Сергей Анатольевич – 29 лет, без закрепленной должности. Является сыном президента. В компании работает по требованию отца, хотя у него были свои бизнес-идеи. Без особого желания закончил английскую бизнес-школу. Пробуется в различных сегментах конгломерата, но ему интересна только сфера обслуживания и торговли, остальные направления его не привлекают. Сотрудники испытывают к нему неприязнь, считая устроенным по «блату». В ответ Сергей демонстрирует высокомерие и вспыльчивость, что сказывается на качестве его работы.

Оцените вероятных преемников и помогите президенту конгломерата «Зевс» принять управленческое решение по передаче своих руководящих функций.

Ситуация 1

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Ситуация 2

Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Ситуация 3

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница прини-

мают высказываемые претензии за личное оскорбление. Между ними возникает конфликт. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Ситуация 4

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Ситуация 5

При распределении премии начальник не выделил ее одному из подчиненных. Оснований для невыплаты премии не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: «Это я вас учу». Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Ситуация 6

Беседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности. Вновь принятый с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководство постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности. Спустя некоторое время работник начинает проявлять признаки недовольства. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Ситуация 7

Руководитель вызывает своего подчиненного, чтобы высказать ему претензии по качеству его работы. В ответ на критику он молчит. Непонятно даже осознает ли он сказанное. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Ситуация 8

Директор вызывает к себе работницу одного из отделов, чтобы указать ей на недочеты в работе. В процессе деловой беседы у подчиненной начинается истерика. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Ситуация 9

У вас в подчинении работает блестящий специалист, который вносит значительный вклад в процветание компании. Вместе с тем у него не складываются отношения с коллективом. Ситуация доходит до того, что несколько человек хотят уволиться. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Ситуация 10

Ваш подчиненный квалифицированный, креативный и очень обаятельный человек. Его ценят ваши партнеры и клиенты. Вы обнаруживаете, что в последнее время качество его работы снизилось. Попытки указать на ошибки

вызывают у специалиста бурную реакцию. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Ситуация 11

Руководитель отдела дает задание подчиненному. Тот отказывается от выполнения поручаемой работы, мотивируя свой отказ тем, что эта деятельность не входит в обязанности по его должностной инструкции. Он готов его выполнить при условии повышения на постоянной основе заработной платы. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Ситуация 12

В руководимом вами отделе группа подчиненных совершает немотивированные поступки, вызывающие недоумение у остальных. Качество и сроки выполняемых ими работ при этом не страдают, но негативно влияют на общую дисциплину в коллективе. Вы подозреваете кто может руководить их действиями. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Ситуация 13

Вы приняли на работу молодую привлекательную девушку. Через некоторое время на нее стали поступать жалобы от других женщин: якобы она, используя обаяние, перекладывает свои должностные обязанности на других специалистов. От этого страдает общее качество работы коллектива. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

4. СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Основные источники:

1. *Боголюбов В.С., Орловская В.П.* Экономика туризма: учебник / В.С. Боголюбов, В.П. Орловская. – М.: Академия, 2016. – 192 с.
2. *Бройдо В.Л.* Офисная оргтехника для делопроизводства и управления / В.Л. Бройдо. – 4-е изд. - М.: Информ.-изд. центр «Филинь», 2015. – 424 с.
3. *Зайцева Т.В.* Управление персоналом / Т.В. Зайцева, А.Т. Зуб – М.: Инфра-М, ИД «Форум», 2015. – 336 с.
4. *Кибанов А.Я.* Управление персоналом организации / А.Я. Кибанов. – М.: Инфра-М, 2014. – 365 с.
5. *Лукашевич В.В.* Управление персоналом (предприятий торговли) / В.В. Лукашевич. – М.: Деловая литература – Гелан, 2015. – 253 с.
6. *Пшенко А.В.* Документационное обеспечение управления (делопроизводство): учебное пособие / А.В. Пшенко. – 3-е изд. - М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2015. – 256 с.

Дополнительные источники

1. *Административно-управленческий портал [Электронный ресурс].* – Режим доступа: <http://www.aup.ru>, свободный
2. *Анисимова В.П.* Метрология, стандартизация и сертификация (в сфере туризма): учебное пособие / В.П. Анисимова, А.В. Яцук. – М.: Альфа-М, Инфра. – М. 2014 – 252 с.
3. *Базаров Т.Ю.* Управление персоналом: учеб. пособие / Т.Ю. Базаров. – 6-е изд., стер. – М.: Академия, 2015. – 224 с. – (Среднее профессиональное образование).
4. *Быстров С.А.* Организация туристской деятельности. Управление турфирмой: учеб. пособие / С.А. Быстров. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2016. – 400 с.
5. *Дуракова И.Б.* Управление персоналом организации: отбор и оценка при найме, аттестация: учеб. пособие для вузов / И.Б. Дуракова. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Экзамен, 2015. – 416 с.
6. *Егоршин А.П.* Управление персоналом / А.П. Егоршин – Н. Новгород: НИМБ, 2016. – 711 с.
7. *Кибанов А.Я.* Управление персоналом: учебник / А.Я. Кибанов. – М.: Инфра-М, 2014. – 303 с.
8. *Коргова М.А.* Кадровый менеджмент: учеб. пособие / М.А. Коргова. – Ростов н/Д: Феникс, 2015. – 434 с.
9. *Лукичева Л.И.* Управление персоналом: учебное пособие / Л.И. Лукичева. – М.: Омега-Л, 2015. – 265 с.
10. *Маслов Е.В.* Управление персоналом предприятия / Е.В. Маслов. – М.: Инфра-М, 2015. – 125 с.

11. *Орехов С.А.* Корпоративный менеджмент: учеб. пособие / С.А. Орехов, В.А. Селезнёв, Н.В. Тихомирова. – М.: Дашков и К, 2016. – 439 с.
12. *Басаков М.И.* Делопроизводство: конспект лекций / М.И. Басаков. – 4-е изд., доп. и перераб. – Ростов н/Д: Феникс, 2015. – 192 с.
13. *Пугачёв В.П.* Руководство персоналом: учебник / В.П. Пугачёв. – М.: Аспект Пресс, 2015. – 415 с.
14. *Пугачев В.П.* Тесты, деловые игры, тренинги в управлении персоналом / В.П. Пугачев. – М.: Аспект Пресс, 2015. – 160 с.
15. *Рогожин М.Ю.* Организация управления персоналом предприятия: учеб.-практич. пособие / М.Ю. Рогожин. – М.: Издательство РДЛ, 2016. – 224 с.
16. *Тебекин А.В.* Менеджмент организации: учебник / А.В. Тебекин, Б. С. Касоев. – М.: Кнорус, 2015. – 410с.
17. *Абдукаримов И.Т.* Финансово-экономический анализ хозяйственной деятельности коммерческих организаций (анализ деловой активности): Учебное пособие. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 320 с.
18. *Басовская Е.Н.* Делопроизводство: учебник / Е.Н. Басовская, Т.А. Быкова, М.М. Вялова [и др.]. – 4-е изд., стер. – М.: Академия, 2015. – 176 с.
19. *Басовский Л.Е.* Комплексный экономический анализ хозяйственной деятельности: Учебное пособие. – М.: ИНФРА-М, 2015. – 366 с.
20. *Богатая И.Н.* Делопроизводство и бухгалтерия / И.Н. Богатая, Л.Н. Кузнецова. – 2-е изд. - М.: Академия, 2015. – 246 с.
21. *ГОСТ Р 6.30-2003* Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов. – М.: Изд-во стандартов, 2014.
22. *Лопатникова Е.А.* Делопроизводство: образцы документов с комментариями / Е.А. Лопатникова. – 2-5 изд. – М.: Омега-Л, 2015. – 288 с.
23. *Макарова Н.В.* Компьютерное делопроизводство: учеб. курс / Н.В. Макарова, Г.С. Николайчук, Ю.Ф. Титова – 2-е изд. – СПб.: Питер, 2015. – 409 с.
24. *Панасенко Ю.А.* Делопроизводство: документационное обеспечение управления: учебное пособие / Ю.А. Панасенко. – М.: РИОР, 2015. – 93 с.
25. *Резник С.Д.* Женщина-руководитель: как добиться успеха в управлении / С.Д. Резник, С.Н. Макарова. – Ростов н/Д: Феникс, 2016. – 311 с.
26. *Савицкая Г.В.* Методика комплексного анализа хозяйственной деятельности. – М.: ИНФРА-М, 2014. – 607 с.
27. *Сухов Р.И.* Технологии и организация продаж в туристском агентстве: учеб. пособие / Р.И. Сухов. – Ростов н/Д: Феникс, 2015. – 368 с.
28. *Управление персоналом организации: стратегия, менеджмент, маркетинг: учебник / под ред. А.Я. Кибанова.* – М.: инфра 2014 503–с.

29. *Управление персоналом: курсовые проекты, практика, гос. экзамен, диплом. проект: учеб. пособие / под ред. А.Я. Кибанова.* – М.: Инфра-М, 2015. – 431 с. – (Высшее образование).

30. *Управление персоналом: учеб. пособие / под ред. Т.Ю. Базарова.* – 6-е изд., стер. – М.: Академия, 2015. – 224 с. – (Среднее профессиональное образование. Экономика и управление).

31. *Чечевицына Л.Н. Анализ финансово-хозяйственной деятельности: учебник.* – Ростов-на-Дону: Феникс, 2014. – 368 с.