

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Костровец Лариса Борисовна  
Должность: директор  
Дата подписания: 18.05.2026 16:56:06  
Уникальный программный ключ:  
6882606104c36dbde41c4ab93a65382136a292d6

Приложение 4  
к образовательной программе

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Б1.О.02.12 Личностная эффективность менеджера туризма и гостеприимства  
(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

38.03.02 Менеджмент

(код, наименование направления подготовки/специальности)

Менеджмент туризма и гостиничного бизнеса

(наименование образовательной программы)

Бакалавр

(квалификация)

Очная

(форма обучения)

Год набора – 2026

Донецк

**Автор-составитель РПД:**

Овчаренко Людмила Александровна, д-р экон. наук, доцент, заведующий кафедрой туризма

**Заведующий кафедрой:**

Овчаренко Людмила Александровна, д-р экон. наук, доцент, заведующий кафедрой туризма

Рабочая программа дисциплины Б1.О.02.12 «Личностная эффективность менеджера туризма и гостеприимства» одобрена на заседании кафедры туризма Донецкого филиала РАНХиГС.

протокол № 5 от «19» февраля 2026 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы .....	4
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы .....	5
3. Содержание и структура дисциплины .....	6
4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания .....	10
5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам .....	14
6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине .....	35
7. Методические материалы по освоению дисциплины .....	41
8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет .....	42
9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы .....	44

# 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Дисциплина Б1.О.02.12 «Личностная эффективность менеджера туризма и гостеприимства» обеспечивает формирование у обучающихся следующих универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС (при наличии)	Код компетенции	Наименование компетенции	Код индикатора достижения компетенций	Наименование индикатора достижения компетенций	Образовательный результат
	УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.2	Использует инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей	УК-6.2. 3-1. <b>Знает</b> инструменты тайм-менеджмента и их адаптацию к работе в туриндустрии У-1. <b>Умеет</b> применять инструменты тайм-менеджмента для планирования и контроля выполнения задач и проектов в туризме
			УК-6.3	Выстраивает и реализует персональную траекторию непрерывного образования и саморазвития, определяет приоритеты собственной деятельности, личностного развития и профессионального роста	УК-6.3. 3-2. <b>Знает</b> модели построения персональной траектории саморазвития и ресурсы непрерывного образования в туризме У-2. <b>Умеет</b> разрабатывать и реализовывать индивидуальный план профессионального развития на 6-12 месяцев
	УК-7	Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	УК-7.1	Соблюдает и продвигает нормы здорового образа жизни в различных жизненных ситуациях и в профессиональной деятельности	УК-7.1. 3-3. <b>Знает</b> компоненты ЗОЖ и их влияние на работоспособность менеджера; методы продвижения ЗОЖ в профессиональной среде У-3. <b>Умеет</b> демонстрировать и транслировать нормы ЗОЖ в профессиональной деятельности, интегрировать их в корпоративную культуру
			УК-7.2	Планирует свое рабочее и свободное время для оптимального сочетания физической и умственной нагрузки и обеспечения работоспособности	УК-7.2. 3-3. <b>Знает</b> методы планирования рабочего/свободного времени для профилактики переутомления и выгорания У-3. <b>Умеет</b> составлять недельный баланс нагрузки, применять техники быстрого восстановления с учетом специфики работы в туризме

## **2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы**

Общий объем дисциплины: 2 з.е., 72 академических часа.

Объем академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся:

- 18 часов лекций;
- 18 часов практических занятий;
- 32 часов самостоятельной работы;
- 4 часов контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий.

Дисциплина Б1.О.02.12 «Личностная эффективность менеджера туризма и гостеприимства» изучается во 2 семестре.

Форма промежуточной аттестации – зачет.

### 3. Содержание и структура дисциплины

#### 3.1. Структура дисциплины

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	Все-го	Объем дисциплины, академических часов											Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации*	
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий								Самостоятельная работа				
			Период теоретического обучения				Период промежуточной аттестации				СРкр	СРэк	СР		
			Занятие лекционного типа		Занятие семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Каттэк					Конт-роль
Л	ВЛ	ЛР	ПЗ												
<b>Раздел 1. ОСНОВЫ ЛИЧНОСТНОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ И САМООРГАНИЗАЦИИ</b>															
Тема 1.1	Понятие, модели и критерии личностной эффективности менеджера в туризме и гостеприимстве	8	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	4	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 1.2	Целеполагание как основа личностной эффективности: методы постановки и декомпозиции целей	8	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	4	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 1.3	Инструменты и методы управления временем в профессиональной деятельности менеджера туризма и гостеприимства	8	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	4	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 1.4	Персональная траектория непрерывного образования и саморазвития менеджера туризма и гостеприимства	8	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	4	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 1.5	Спортивный туризм как средство развития личностных качеств менеджера: слеты, категорийные походы, соревнования	8	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	4	устный опрос, доклад, ситуационное задание
<b>Раздел 2. ЗДОРОВЫЙ ОБРАЗ ЖИЗНИ И ПОДДЕРЖАНИЕ РАБОТОСПОСОБНОСТИ МЕНЕДЖЕРА</b>															
Тема 2.1	Здоровый образ жизни как основа профессиональной	7	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3	устный опрос, доклад,

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	Все- го	Объем дисциплины, академических часов											Форма текущего контроля успева- емости, промежу- точной аттестации*	
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий								Самостоятельная работа				
			Период теоретического обучения				Период промежуточной аттестации								
			Занятие лекционного типа		Занятие семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Каттэк	Конт- роль	СРкр	СРэк		СР
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ									
	работоспособности менеджера туризма и гостеприимства														ситуационное задание
Тема 2.2	Физическая подготовленность и активный отдых в профессиональной деятельности менеджера	7	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 2.3	Баланс рабочего и свободного времени: планирование нагрузки и профилактика профессионального выгорания	7	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	00	3	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 2.4	Эмоциональный интеллект, стресс- менеджмент и коммуникативная гибкость менеджера	7	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Промежуточная аттестация		9	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	зачет
<b>Итого</b>		<b>72</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>32</b>	

Используемые сокращения:

Л – лекции - занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации обучающимся педагогическими работниками организации.

ВЛ – видео лекции.

ЛР – лабораторные работы.

ПЗ – практические занятия (за исключением лабораторных работ).

ИК – индивидуальные консультации.

КСР – контроль самостоятельной работы.

КЭ – консультации перед экзаменом.

Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий.

Контроль – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий для заочной формы обучения

СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы/ курсового проекта.

СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену.

СР – самостоятельная работа в семестре на подготовку к учебным занятиям

### 3.2. Содержание дисциплины

#### **РАЗДЕЛ 1. Основы личностной эффективности и самоорганизации**

##### **Тема 1.1. Понятие, модели и критерии личностной эффективности менеджера в туризме и гостеприимстве (УК-6.2)**

Понятие и составляемые личностной эффективности. Модели эффективного менеджера в туризме и гостеприимстве (компетентностная, личностная, деятельностьная). Ключевые критерии личностной эффективности: результативность, продуктивность, качество, удовлетворенность. Взаимосвязь личностной эффективности и успешности профессиональной деятельности. Самооценка личностной эффективности: методы и инструменты.

##### **Тема 1.2. Целеполагание как основа личностной эффективности: методы постановки и декомпозиции целей (УК-6.2)**

Роль целеполагания в достижении личностной и профессиональной эффективности. Методы постановки целей. Декомпозиция целей: метод «дерева целей», иерархическая структура работ. Долгосрочные, среднесрочные и краткосрочные цели менеджера туризма. Согласование личных и профессиональных целей. Техники визуализации целей (карта желаний, доска целей).

##### **Тема 1.3. Инструменты и методы управления временем в профессиональной деятельности менеджера туризма и гостеприимства (УК-6.2)**

Основные инструменты и методы тайм-менеджмента (матрица Эйзенхауэра, метод «Альпы», диаграмма Ганта, метод Pomodoro, правило Парето, хронометраж, трекинг времени). Специфика применения инструментов тайм-менеджмента в условиях многозадачности, сезонности и форс-мажорных ситуаций в туристической индустрии.

##### **Тема 1.4. Персональная траектория непрерывного образования и саморазвития менеджера туризма и гостеприимства (УК-6.3)**

Модели и этапы построения персональной траектории саморазвития (SWOT-анализ личных компетенций, SMART-цели для саморазвития, цикл Деминга PDCA, принципы lifelong learning). Методы определения приоритетов

для саморазвития (матрица Эйзенхауэра для долгосрочных целей, метод «колесо баланса жизни»). Ресурсы непрерывного образования в сфере туризма и гостеприимства (курсы, вебинары, профессиональные сообщества, сертификации).

### **Тема 1.5. Спортивный туризм как средство развития личностных качеств менеджера: слеты, категорийные походы, соревнования (УК-7.1)**

Понятие и виды спортивного туризма (пешеходный, горный, водный, лыжный). Категорийные походы: категории сложности, требования к участникам. Туристские слеты и соревнования как форма развития командных и лидерских качеств. Личностные компетенции, формируемые в спортивном туризме: стрессоустойчивость, ответственность, умение работать в команде, навыки принятия решений в экстремальных условиях. Планирование и организация участия в категорийном походе: распределение ролей, снаряжение, безопасность.

## **РАЗДЕЛ 2. Здоровый образ жизни и поддержание работоспособности менеджера**

### **Тема 2.1. Здоровый образ жизни как основа профессиональной работоспособности менеджера туризма и гостеприимства (УК-7.1)**

Основные компоненты здорового образа жизни (физическая активность, сбалансированное питание, режим сна и отдыха, управление стрессом, отказ от вредных привычек). Влияние ЗОЖ на профессиональную работоспособность и личностную эффективность менеджера в туризме и гостеприимстве. Методы продвижения ЗОЖ в профессиональной среде (личный пример,

### **Тема 2.2. Физическая подготовленность и активный отдых в профессиональной деятельности менеджера (УК-7.1)**

Роль физической подготовленности в обеспечении полноценной социальной и профессиональной деятельности. Виды физической активности, рекомендуемые для менеджеров туризма и гостеприимства (плавание, бег, йога, фитнес, спортивные игры). Активный отдых как форма восстановления: пешие прогулки, велопоходы, лыжные туры. Влияние регулярной физической нагрузки

на стрессоустойчивость и эмоциональное выгорание. Организация корпоративных спортивных мероприятий и активностей для сотрудников.

### **Тема 2.3. Баланс рабочего и свободного времени: планирование нагрузки и профилактика профессионального выгорания (УК-7.2)**

Методы планирования рабочего и свободного времени для профилактики переутомления и профессионального выгорания (чередование умственной и физической нагрузки, гигиена труда, техники восстановления, принципы эргономики рабочего места). Нормативные требования к режиму труда и отдыха в сфере туризма и гостеприимства (ненормированный рабочий день, работа в выходные и праздники, сезонные нагрузки). Признаки и стадии профессионального выгорания, методы его профилактики.

### **Тема 2.4. Эмоциональный интеллект, стресс-менеджмент и коммуникативная гибкость менеджера (УК-7.2)**

Понятие и структура эмоционального интеллекта в профессиональной деятельности менеджера туризма и гостеприимства. Методы развития эмоционального интеллекта: самоосознание, саморегуляция, эмпатия, социальные навыки. Управление стрессом: выявление стресс-факторов, техники релаксации и саморегуляции. Коммуникативная гибкость: адаптация стиля общения к различным ситуациям и собеседникам (клиенты, коллеги, партнеры). Профилактика и управление конфликтами в профессиональной среде.

## **4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания**

4.1. Оценочные материалы по дисциплине Б1.О.02.12 «Личностная эффективность менеджера туризма и гостеприимства» входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам (модулям) образовательной программы составляет фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

4.2. ФОС разработан как комплекс проверочных заданий различного типа и уровня сложности, включает критерии и шкалы оценивания, а также «ключи» правильных ответов. ФОС формируется как отдельный документ и хранится в электронном виде, доступ к ФОС предоставлен ограниченному кругу лиц.

4.3. Для самостоятельной работы обучающихся при подготовке к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации в рабочих программах дисциплин размещены типовые проверочные задания, которые можно условно разделить на задания закрытого, комбинированного и открытого типов.

Задания закрытого типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных.

Задания комбинированного типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных и обосновать свой выбор.

Задания открытого типа – это задания, в которых на каждый вопрос должен быть предложен развернутый обоснованный ответ. В зависимости от типа задания рекомендованы определенная последовательность выполнения и система оценивания выполнения заданий.

#### 4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

Тип задания	Инструкция	Сценарии выполнения	Критерии оценивания
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</li> <li>3. Выбрать один верный ответ.</li> <li>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.</li> <li>2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д.</li> <li>3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.</li> <li>4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</li> <li>3. Выбрать несколько правильных ответов.</li> <li>4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями другого)
Задание закрытого типа на установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</li> <li>3. Построить верную последовательность из предложенных элементов.</li> <li>4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БА или 135).</li> </ol>	Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр

Тип задания	Инструкция	Сценарии выполнения	Критерии оценивания
Задание закрытого типа на установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</li> <li>3. Построить верную последовательность из предложенных элементов.</li> <li>4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БА или 135).</li> </ol>	<p>Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр</p>
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</li> <li>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</li> <li>3. Выбрать один верный ответ.</li> <li>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.</li> <li>5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).</li> </ol>	<p>Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа</p>
Задание открытого типа с развернутым ответом	Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.</li> <li>2. Продумать логику и полноту ответа.</li> <li>3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.</li> <li>4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ</li> </ol>	<p>Ответ считается верным:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Отсутствие фактических ошибок.</li> <li>2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа).</li> <li>3. Обоснованность ответа (наличие аргументов).</li> <li>4. Логическая последовательность излагаемого материала.</li> </ol>

4.5. Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся

Итоговая балльная оценка	Традиционная система	Бинарная система	ECTS	
			Для традиционной системы	Для бинарной системы
90 – 100	Отлично	Зачтено	A	P/ Passed
80 – 89	Хорошо		B	P/ Passed
75 – 79			C	P/ Passed
70 – 74			D	P/ Passed
60 – 69	Удовлетворительно		E	P/ Passed
0 – 59	Неудовлетворительно	Не зачтено	F	F/Failed

Соотношение баллов за текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию, а также повторную промежуточную аттестацию:

Максимальная сумма баллов за текущий контроль успеваемости	Максимальная сумма баллов за промежуточную аттестацию	Максимальная итоговая балльная оценка ((ст.1+ст.2)/2)	Максимальная сумма баллов за повторную промежуточную аттестацию ((ст.1+ст.2)/2)
100 баллов	100 баллов	100 баллов	100 баллов

**5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам**

5.1. В ходе реализации дисциплины Б1.О.02.12 «Личностная эффективность менеджера туризма и гостеприимства» используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе, задания к контрольным точкам).

устный опрос, доклад, решение задач, контрольное задание по разделу.

5.2. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся (вне контрольных точек).

***Раздел 1. Основы личностной эффективности и самоорганизации***

**Тема 1.1. Понятие, модели и критерии личностной эффективности менеджера в туризме и гостеприимстве (УК-6.2)**

Вопросы для опроса:

Что понимается под личностной эффективностью менеджера в туризме и гостеприимстве?

Какие модели личностной эффективности (компетентностная, личностная, деятельностная) существуют и в чем их различия?

Каковы основные критерии личностной эффективности (результативность, продуктивность, качество, удовлетворенность)?

Как взаимосвязаны личностная эффективность и успешность профессиональной деятельности?

Какие методы самооценки личностной эффективности существуют?

Какие личностные качества наиболее важны для менеджера в сфере туризма и гостеприимства?

#### Темы докладов:

Сравнительный анализ моделей личностной эффективности менеджера: российская и зарубежная практика.

Ключевые компетенции успешного менеджера в туризме и гостеприимстве.

Методы диагностики и самооценки личностной эффективности: обзор инструментов.

**Тема 1.2. Целеполагание как основа личностной эффективности: методы постановки и декомпозиции целей (УК-6.2)**

#### Вопросы для опроса:

Какова роль целеполагания в достижении личностной и профессиональной эффективности?

Раскройте сущность метода SMART и его применение в постановке целей менеджера.

В чем особенности методов CLEAR и PURE, и для каких целей они применяются?

Что такое декомпозиция целей, и какой метод («дерево целей», WBS) для этого используется?

Каковы различия между долгосрочными, среднесрочными и краткосрочными целями менеджера туризма?

Как согласовать личные и профессиональные цели?

Какие техники визуализации целей (карта желаний, доска целей) наиболее эффективны?

Типовое ситуационное задание

Менеджер турагентства поставил перед собой цель: «Улучшить свои профессиональные навыки к концу года».

Задание:

Переформулировать данную цель в соответствии с принципом SMART (не менее 5 параметров).

Выполнить декомпозицию цели с помощью метода «дерева целей» (не менее 3 уровней).

Определить краткосрочные (1 месяц), среднесрочные (3 месяца) и долгосрочные (6-12 месяцев) подцели.

Предложить 2 способа визуализации данной цели.

Темы докладов:

Сравнительный анализ методов постановки целей (SMART, CLEAR, PURE): преимущества и ограничения.

Декомпозиция целей в профессиональной деятельности менеджера туризма.

Техники визуализации целей как инструмент повышения личностной эффективности.

**Тема 1.3. Инструменты и методы управления временем в профессиональной деятельности менеджера туризма и гостеприимства (УК-6.2)**

Вопросы для опроса:

Какие основные инструменты тайм-менеджмента вы знаете (матрица Эйзенхауэра, метод «Альпы», диаграмма Ганта, метод Pomodoro)?

В чем сущность матрицы Эйзенхауэра, и как она применяется для приоритизации задач?

Как работает метод «Альпы», и каковы его основные этапы?

Для каких целей используется диаграмма Ганта в планировании проектов?

В чем заключается метод Pomodoro, и для каких задач он наиболее эффективен?

Как учитывается специфика туристической индустрии (многозадачность, сезонность, форс-мажор) при применении инструментов тайм-менеджмента?

Что такое хронометраж и трекинг времени, и как они помогают в управлении временем?

#### Типовое ситуационное задание

Менеджер турагентства имеет следующий список задач на день:

Подготовить договоры для 5 клиентов (30 мин.)

Провести встречу с новым поставщиком услуг (1 час)

Ответить на 15 электронных писем от клиентов (45 мин.)

Подготовить отчет для руководства (2 часа)

Проконсультировать клиента по телефону (20 мин. в любое время)

Забронировать гостиницу для группы туристов (40 мин.)

Участвовать в планерке (30 мин. в 14:00)

Задание:

Распределить задачи с использованием матрицы Эйзенхауэра по квадрантам.

Составить план дня с использованием метода «Альпы».

Рассчитать, сколько времени можно сэкономить, если применить метод Pomodoro для задач, требующих концентрации.

Сделать вывод об эффективности составленного плана.

#### Темы докладов:

Инструменты тайм-менеджмента для менеджера в условиях многозадачности и сезонности в туризме.

Цифровые инструменты трекинга времени: обзор приложений и сервисов.

Адаптация метода Pomodoro к специфике работы менеджера в туризме и гостеприимстве.

## **Тема 1.4. Персональная траектория непрерывного образования и саморазвития менеджера туризма и гостеприимства (УК-6.3)**

### Вопросы для опроса:

Что такое персональная траектория саморазвития, и из каких этапов она состоит?

Как проводится SWOT-анализ личных компетенций?

Как сформулировать SMART-цели для саморазвития?

В чем сущность цикла Деминга PDCA применительно к саморазвитию?

Что такое метод «колесо баланса жизни», и как он используется для определения приоритетов?

Какие ресурсы непрерывного образования в сфере туризма и гостеприимства вы знаете?

Каковы критерии оценки результата при реализации индивидуального плана развития?

### Типовое ситуационное задание

Менеджер по туризму хочет повысить свою квалификацию. Он владеет английским на уровне B1, имеет опыт работы 1 год, но не имеет сертификации в сфере туризма.

Задание:

Провести SWOT-анализ личных компетенций менеджера (минимум 4 пункта в каждом квадранте).

Сформулировать 2 SMART-цели для профессионального развития.

Разработать индивидуальный план развития на 6 месяцев (указать цели, ресурсы, сроки, критерии оценки).

Предложить 3 ресурса непрерывного образования в сфере туризма и гостеприимства.

### Темы докладов:

Метод «колесо баланса жизни» как инструмент диагностики и планирования личностного развития.

Ресурсы непрерывного образования для менеджера туризма и гостеприимства: обзор российских и зарубежных платформ.

Цикл PDCA как основа постоянного саморазвития менеджера.

**Тема 1.5. Спортивный туризм как средство развития личностных качеств менеджера: слеты, категорийные походы, соревнования (УК-7.1)**

Вопросы для опроса:

Что такое спортивный туризм, и какие его виды вы знаете?

Что такое категорийные походы, и какие категории сложности существуют?

Какие требования предъявляются к участникам категорийных походов?

Что такое туристские слеты и соревнования, и как они организуются?

Какие личностные компетенции формируются в спортивном туризме (стрессоустойчивость, ответственность, работа в команде)?

Как навыки, полученные в спортивном туризме, применимы в профессиональной деятельности менеджера?

Как планируется и организуется участие в категорийном походе (распределение ролей, снаряжение, безопасность)?

Типовое ситуационное задание

Группа менеджеров турфирмы планирует участие в спортивном походе 2-й категории сложности (пешеходный) продолжительностью 10 дней. В группе 8 человек, все имеют опыт походов 1-й категории.

Задание:

Определить основные этапы подготовки к походу.

Распределить роли в группе (руководитель, завхоз, штурман, медик и др.) с обоснованием.

Составить список необходимого группового и личного снаряжения.

Предложить 3 личностных качества, которые можно развить в данном походе, и объяснить, как именно.

Сделать вывод о влиянии спортивного туризма на профессиональную эффективность менеджера.

Темы докладов:

Спортивный туризм как инструмент командообразования в туристских организациях.

Категорийные походы: классификация, требования, подготовка.

Личностные компетенции, формируемые в спортивном туризме, и их применение в менеджменте туризма и гостеприимства.

## **РАЗДЕЛ 2. Здоровый образ жизни и поддержание работоспособности менеджера**

### **Тема 2.1. Здоровый образ жизни как основа профессиональной работоспособности менеджера туризма и гостеприимства (УК-7.1)**

#### Вопросы для опроса:

Каковы основные компоненты здорового образа жизни (физическая активность, питание, сон, управление стрессом)?

Как здоровый образ жизни влияет на профессиональную работоспособность менеджера?

Какие методы управления стрессом наиболее эффективны в работе менеджера туризма?

Как можно продвигать нормы ЗОЖ в профессиональной среде (личный пример, информирование, вовлечение)?

Как интегрировать принципы ЗОЖ в корпоративную культуру туристской организации?

Какова роль режима сна и отдыха в профилактике профессионального выгорания?

Какие вредные привычки наиболее негативно влияют на эффективность менеджера?

#### Типовое ситуационное задание

В турагентстве наблюдается высокая текучесть кадров и низкая удовлетворенность работой. Сотрудники часто болеют, жалуются на стресс и хроническую усталость.

Задание:

Предложить 3 мероприятия по внедрению ЗОЖ в корпоративную культуру организации.

Разработать программу «День здоровья» для сотрудников (указать формат, время, активности).

Составить памятку для сотрудников по профилактике стресса на рабочем месте (5 пунктов).

Обосновать, как предложенные мероприятия повлияют на профессиональную работоспособность.

Темы докладов:

Влияние здорового образа жизни на производительность труда менеджера туризма.

Корпоративные программы ЗОЖ в туристских и гостиничных организациях: российский и зарубежный опыт.

Стресс-менеджмент в профессиональной деятельности менеджера туризма и гостеприимства.

**Тема 2.2. Физическая подготовленность и активный отдых в профессиональной деятельности менеджера (УК-7.2)**

Вопросы для опроса:

Какова роль физической подготовленности в обеспечении полноценной профессиональной деятельности?

Какие виды физической активности наиболее рекомендуются для менеджеров туризма и гостеприимства?

Что такое активный отдых, и какие его формы существуют (пешие прогулки, велопоходы, лыжные туры)?

Как регулярная физическая нагрузка влияет на стрессоустойчивость и предотвращение эмоционального выгорания?

Как организовать корпоративные спортивные мероприятия для сотрудников?

Каковы признаки недостаточной физической подготовленности и как их устранить?

Как сочетать физическую активность с интенсивным графиком работы менеджера?

Типовое ситуационное задание

Менеджер турагентства ведет сидячий образ жизни, часто болеет простудными заболеваниями, быстро устает к концу рабочего дня. Рабочий день—с 9:00 до 19:00, дорога до работы занимает 1 час в одну сторону.

**Задание:**

Предложить 3 вида физической активности, подходящих для данного менеджера с учетом его графика.

Составить примерное недельное расписание физической нагрузки (30-40 минут в день).

Предложить 5 простых упражнений для выполнения на рабочем месте в течение дня.

Сделать вывод о том, как физическая подготовленность повлияет на профессиональную эффективность.

Темы докладов:

Виды физической активности для офисных сотрудников туристской индустрии.

Активный отдых как средство восстановления работоспособности менеджера.

Организация корпоративных спортивных мероприятий в туристских организациях: кейсы и рекомендации.

**Тема 2.3. Баланс рабочего и свободного времени: планирование нагрузки и профилактика профессионального выгорания (УК-7.2)**

Вопросы для опроса:

Какие методы планирования рабочего и свободного времени для профилактики переутомления вы знаете?

Что такое профессиональное выгорание, какие его стадии и признаки?

Каковы основные факторы риска профессионального выгорания в сфере туризма и гостеприимства?

Как чередование умственной и физической нагрузки помогает поддерживать работоспособность?

Каковы нормативные требования к режиму труда и отдыха в сфере туризма?

Какие техники быстрого восстановления можно применять в процессе работы?

Как составить недельный баланс рабочего и свободного времени?

#### Типовое ситуационное задание

Менеджер гостиницы работает по сменному графику (2 дня по 12 часов, затем 2 дня выходных). Он часто работает сверхурочно, не успевает полноценно отдыхать, начал замечать у себя признаки выгорания: хроническую усталость, снижение мотивации, раздражительность.

Задание:

Определить стадию профессионального выгорания по описанным признакам.

Предложить план действий по профилактике дальнейшего выгорания (не менее 5 шагов).

Составить оптимальный режим отдыха в 2 выходных дня для полного восстановления.

Предложить 3 техники быстрого восстановления, которые можно применять в течение 12-часовой смены.

Сделать вывод о важности баланса рабочего и свободного времени.

#### Темы докладов:

Профессиональное выгорание в сфере туризма и гостеприимства: причины, стадии, профилактика.

Техники быстрого восстановления для менеджера в условиях высоких нагрузок.

Нормативные и практические аспекты баланса труда и отдыха в туристской индустрии.

**Тема 2.4. Эмоциональный интеллект, стресс-менеджмент и коммуникативная гибкость менеджера (УК-7.2)**

#### Вопросы для опроса:

Что такое эмоциональный интеллект и какова его роль в профессиональной деятельности менеджера туризма?

Какова структура эмоционального интеллекта (самоосознание, саморегуляция, эмпатия, социальные навыки)?

Какие методы развития эмоционального интеллекта наиболее эффективны?

Как выявлять стресс-факторы в профессиональной деятельности и управлять ими?

Какие техники саморегуляции и релаксации можно применять в стрессовых ситуациях?

Что такое коммуникативная гибкость, и как адаптировать стиль общения к различным собеседникам?

Как управлять конфликтами в профессиональной среде с использованием эмоционального интеллекта?

#### Типовое ситуационное задание

В турагентство обратился агрессивно настроенный клиент, который недоволен качеством тура. Он повышает голос, перебивает менеджера, обвиняет компанию в обмане.

Задание:

Проанализировать эмоциональное состояние клиента и определить возможные причины его агрессии.

Предложить алгоритм действий менеджера для снижения эмоционального напряжения клиента.

Составить диалог менеджера с клиентом с использованием методов активного слушания и эмпатии.

Предложить 2 техники саморегуляции для менеджера после завершения конфликтной ситуации.

Сделать вывод о роли эмоционального интеллекта в разрешении конфликта.

#### Темы докладов:

Эмоциональный интеллект как ключевая компетенция менеджера туризма и гостеприимства.

Техники управления стрессом в профессиональной деятельности менеджера.

Коммуникативная гибкость: адаптация стиля общения к клиентам различных психотипов.

Распределение баллов по видам учебной деятельности

Раздел/Темы	Формы текущего контроля			КТ
	УО/Т	Д	РЗ	
Р-1. / Т-1.1.	5	5	10	15
Р-1. / Т-1.2.	5			
Р-1. / Т-1.3.	5			
Р-1. / Т-1.4.	5			
Р-1. / Т-1.5.	5			
Р-2. / Т-2.1.	5	5	10	15
Р-2. / Т-2.2.	5			
Р-2. / Т-2.3.	5			
Р-2. / Т-2.4.	5			
<b>100</b>	<b>40</b>	<b>10</b>	<b>20</b>	<b>30</b>

УО – устный опрос;

Т – тестирование;

Д – доклад;

РЗ – решение задач;

КТ – контрольная точка по разделу.

*Критерии оценки устного опроса.*

Оценка «5 баллов» ставится, если обучающийся полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры; излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

Оценка «4 балла» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает одну-две ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «3 балла» ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений изученной 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.

Оценка «2-1 балла» ставится, если обучающийся обнаруживает не полное знание и понимание основных положений изученной темы, допускает серьезные неточности в определении понятий или формулировке правил, излагает материал непоследовательно и допускает многочисленные ошибки.

*Критерии оценки решения ситуационного задания.*

Оценка «10-9 баллов» ставится, если обучающийся самостоятельно провел анализ ситуации, выразил своё мнение по поставленной проблеме, аргументировал его, точно определив содержание проблемы и ее составляющих, дал рекомендации по эффективному решению представленной ситуации. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; работа оформлена правильно. Представлены полные, аргументированные выводы.

Оценка «8-7 баллов» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает одну-две ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «6-4 балла» ставится, если обучающийся проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих ситуации; понимает базовые основы и теоретическое обоснование решаемой задачи. Допущено не более 3 ошибок в анализе результатов решения проблемы и написании выводов.

Оценка «3-1 балла» ставится, если обучающийся при решении ситуации провел не полный анализ, допустив более 3 ошибок. Не раскрыта теоретическая составляющая проблемы. Допущено три или более трех ошибок в анализе результатов решения и написании выводов.

*Критерии оценки докладов.*

Оценка «10-8 баллов» ставится, если обучающийся выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив

проблему содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Обучающийся знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; работа оформлена правильно.

Оценка «7-6 баллов» ставится, если работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены отдельные ошибки в оформлении работы.

Оценка «5-3 балла» ставится, если в работе студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в содержании проблемы, оформлении работы.

Оценка «2-1 балла» ставится, если работа представляет собой пересказанный или полностью заимствованный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

5.3. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся (контрольные точки).

Каждый раздел дисциплины завершается контрольной точкой (далее – КТ). Текущий контроль успеваемости по дисциплине предусматривает две КТ в течение периода освоения дисциплины. Максимальное количество баллов за любой тип работ в рамках КТ составляет 100 (сто) баллов.

Распределение весовых коэффициентов по КТ в рамках текущего контроля успеваемости по дисциплине и формулы расчета:

Наименование контрольной точки	Максимальное количество баллов за работу в рамках КТ, которое может набрать обучающийся	Коэффициент веса контрольной точки	Результат контрольной точки, участвующий в формировании итоговой балльной оценки по дисциплине (отражается в журнале БРС в СДО)
КТ 1	100	0,1	10
КТ 2	100	0,1	10
Итого	x	0,2	20

Формула расчета результата контрольной точки:

Результат контрольной точки = Количество баллов за работу в рамках КТ  
x Коэффициент веса контрольной точки.

Контрольные точки по разделу проводятся в виде тестирования по всем темам раздела

*Критерии оценивания тестовых заданий*

Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах.

Баллы выставляются следующим образом:

правильное выполнение задания, где надо выбрать один верный ответ из предложенных – 5 баллов;

правильное выполнение задания, где требуется найти соответствие или установить последовательность событий – по 5 баллов за безошибочно выполненное задание;

правильное выполнение задания комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора – 5 баллов.

*Типовые тестовые задания по разделу 1*

1. Совокупность личностных качеств, навыков и компетенций, позволяющих менеджеру достигать поставленных целей с оптимальными затратами ресурсов, называется...

- а) профессиональная пригодность;
- б) личностная эффективность;
- в) коммуникативная компетентность;
- г) эмоциональный интеллект.

2. Какая модель личностной эффективности акцентирует внимание на знаниях, умениях и навыках, необходимых для выполнения профессиональных задач?

- а) личностная модель;
- б) деятельностная модель;
- в) компетентностная модель;
- г) поведенческая модель.

3. К какому виду туризма относятся категорийные походы и туристские слеты?

- а) культурно-познавательный туризм;
- б) спортивный туризм;
- в) лечебно-оздоровительный туризм;
- г) деловой туризм.

4. Какое личностное качество НЕ является ключевым для менеджера в сфере туризма и гостеприимства?

- а) стрессоустойчивость;
- б) коммуникабельность;
- в) замкнутость и необщительность;
- г) клиентоориентированность.

5. К ресурсам непрерывного образования в сфере туризма и гостеприимства НЕ относится:

- а) профессиональные онлайн-курсы (Coursera, Stepik);
- б) вебинары и конференции;
- в) развлекательные сайты и блоги;
- г) сертификационные программы (IATA, UNWTO).

6. Правило Парето (принцип 20/80) в управлении временем означает, что...

- а) 20% задач приносят 80% результатов;
- б) 80% времени уходит на 20% задач;
- в) 20% времени нужно тратить на планирование, 80% – на выполнение;
- г) 80% задач должны быть завершены за 20% времени.

7. Что из перечисленного относится к групповому снаряжению в категорийном походе?

- а) личный спальник;
- б) палатка и костровое снаряжение;
- в) личная кружка;
- г) индивидуальный аптечка.

8. Метод «дерева целей» используется для...

- а) поиска информации в интернете;
- б) структурирования иерархии целей и их взаимосвязей;
- в) оценки финансовых результатов;
- г) анализа конкурентной среды.

Задание 9. Установите соответствие между компонентом личностной эффективности и его характеристикой.

Компонент личностной эффективности	Характеристика
1. Эмоциональный интеллект	А. Способность управлять своим временем и достигать целей
2. Саморегуляция	Б. Умение понимать эмоции свои и других людей
3. Тайм-менеджмент	В. Способность быстро восстанавливаться после стресса
4. Эмпатия	Г. Умение ставить цели и идти к ним несмотря на трудности
5. Стрессоустойчивость	Д. Способность чувствовать и учитывать эмоции гостей и коллег

Задание 10. Установите соответствие между типом мышления менеджера и его особенностями.

Тип мышления	Особенности
1. Ростовое мышление	А. Склонность избегать сложных задач из-за страха неудачи
2. Фиксированное мышление	Б. Убеждение, что способности можно развивать через усилия
3. Системное мышление	В. Умение видеть ситуацию в целом и взаимосвязи факторов
4. Креативное мышление	Г. Генерация нестандартных идей для решения проблем гостей
5. Критическое мышление	Д. Объективный анализ информации и принятие обоснованных решений

Задание 11. Расположите этапы формирования личной эффективности менеджера в правильной последовательности:

1. Регулярная самооценка и рефлексия
2. Осознание своих сильных и слабых сторон
3. Постановка целей личного развития
4. Внедрение новых привычек и практик
5. Оценка достигнутых результатов и корректировка

Ответ запишите в виде последовательности цифр.

Задание 12. Расположите этапы управления эмоциональным состоянием в стрессовой ситуации (например, конфликт с гостем) в правильной последовательности:

1. Контроль и снижение эмоционального накала
2. Анализ ситуации после завершения инцидента
3. Осознание своих эмоций в момент конфликта
4. Выбор конструктивной модели поведения
5. Рефлексия и извлечение уроков

Ответ запишите в виде последовательности цифр.

### *Типовые тестовые задания по разделу 2*

1. Что из перечисленного относится к основным компонентам здорового образа жизни (ЗОЖ)?

а) только физическая активность;

б) физическая активность, сбалансированное питание, режим сна и отдыха, управление стрессом;

в) только правильное питание;

г) только отказ от вредных привычек.

2. Какова рекомендуемая продолжительность сна для взрослого человека?

а) 4-5 часов;

б) 7-9 часов;

в) 10-12 часов;

г) 2-3 часа.

3. Что из перечисленного является признаком профессионального выгорания?

а) повышение мотивации;  
б) хроническая усталость, снижение интереса к работе, раздражительность;

- в) увеличение работоспособности;  
г) улучшение отношений с коллегами.

4. Как часто рекомендуется делать перерывы при длительной работе за компьютером?

- а) 5-10 минут каждый час;  
б) 1 час каждые 30 минут;  
в) 30 минут каждый час;  
г) перерывы не нужны.

5. Что из перечисленного является формой активного отдыха?

- а) просмотр телевизора;  
б) пеший поход, велопрогулка, лыжная прогулка;  
в) сон;  
г) работа за компьютером.

6. Что из перечисленного относится к техникам быстрого восстановления на рабочем месте?

- а) продолжение работы без отдыха;  
б) дыхательная гимнастика, микропаузы, разминка для глаз и шеи;  
в) интенсивная тренировка в обед;  
г) обеденный сон на 2 часа.

7. Какой уровень физической активности рекомендуется Всемирной организацией здравоохранения (ВОЗ) для взрослых?

- а) не менее 150 минут умеренной активности в неделю;  
б) 10 минут в месяц;  
в) 5 часов интенсивной активности каждый день;  
г) физическая активность не нужна.

8. Что из перечисленного является примером интеграции ЗОЖ в корпоративную культуру?

- а) запрет на общение сотрудников;

б) организация спортивных мероприятий, здорового питания в столовой, комнат отдыха;

в) увеличение рабочего дня;

г) отсутствие перерывов.

9. Эмоциональный интеллект (EQ)—это способность...

а) быстро считать в уме;

б) распознавать, понимать и управлять своими эмоциями и эмоциями других людей;

в) запоминать большие объемы информации;

г) выполнять физические упражнения.

10. Что из перечисленного является компонентом эмоционального интеллекта?

а) самоосознание;

б) саморегуляция;

в) эмпатия;

г) все перечисленное.

11. Какая техника саморегуляции наиболее эффективна для быстрого снижения стресса на рабочем месте?

а) 5-минутная пробежка вокруг здания;

б) глубокое дыхание (4-7-8);

в) чашка крепкого кофе;

г) продолжение работы без остановки.

12. Что из перечисленного является фактором риска развития профессионального выгорания в сфере туризма?

а) разнообразие задач;

б) высокая эмоциональная нагрузка, работа с людьми, сезонные нагрузки;

в) возможность обучения;

г) поддержка коллег.

13. Какой режим питания рекомендуется для поддержания работоспособности в течение дня?

а) 1-2 приема пищи с большими перерывами;

- б) 4-5 приемов пищи небольшими порциями;
- в) только утренний прием пищи;
- г) только вечерний прием пищи.

14. Что из перечисленного является признаком здорового режима сна?

- а) засыпание и пробуждение в разное время;
- б) постоянное время отхода ко сну и пробуждения, сон в темноте и тишине;
- в) использование гаджетов перед сном;
- г) сон менее 5 часов.

15. Какова роль физической подготовленности в профессиональной деятельности менеджера?

- а) не имеет значения;
- б) повышает стрессоустойчивость, работоспособность, предотвращает выгорание;
- в) только улучшает внешний вид;
- г) только помогает в карьерном росте.

Задание 16. Установите соответствие между технологией саморазвития и её основным эффектом.

Технология саморазвития	Основной эффект
1. Техника SMART	А. Повышение концентрации внимания
2. Техника Pomodoro	Б. Чёткая постановка и достижение целей
3. Медитация и mindfulness	В. Эффективное управление рабочим временем
4. SWOT-анализ личности	Г. Снижение уровня стресса и тревожности
5. Коучинговые вопросы	Д. Глубокое понимание своих сильных и слабых сторон

Задание 17. Установите соответствие между навыком и его проявлением в работе менеджера туризма и гостеприимства.

Навык	Проявление в работе
1. Ассертивность	А. Умение говорить «нет» без чувства вины
2. Делегирование	Б. Способность передавать задачи сотрудникам с чёткими инструкциями
3. Активное слушание	В. Полное внимание к собеседнику и уточняющие вопросы
4. Публичные выступления	Г. Уверенное проведение совещаний и презентаций
5. Эмоциональная саморегуляция	Д. Сохранение спокойствия в сложных ситуациях с гостями

Задание 18. Расположите этапы подготовки к сложному разговору (например, с недовольным гостем или подчинённым) в правильной последовательности:

1. Подготовка аргументов и возможных решений
2. Контроль своего эмоционального состояния перед разговором
3. Проведение разговора в конструктивном ключе
4. Рефлексия после разговора и анализ результата
5. Определение цели и желаемого результата разговора

Ответ запишите в виде последовательности цифр.

Задание 19. Расположите этапы ежедневной практики личностного роста менеджера в правильной последовательности:

1. Вечерняя рефлексия за день
2. Утренняя постановка целей на день
3. Выполнение ключевых задач и делегирование
4. Практика осознанности или короткая медитация
5. Фиксация достижений и благодарностей

Ответ запишите в виде последовательности цифр.

5.4. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий

Дополнительные материалы и оборудование не требуются

## **6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине**

### **6.1. Промежуточная аттестация по дисциплине**

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме *зачета* в письменной форме.

### **6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации**

Экзамен по дисциплине содержит 3 задания.

1 задание – ответ на вопрос открытого типа с развернутым ответом

2 задание – тестовые задания закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных.

3 задание – задание открытого типа: решение ситуационного задания

*Пример типовых экзаменационных заданий*

**Задание 1.** Раскройте понятие «личностная эффективность менеджера». Охарактеризуйте основные модели личностной эффективности (компетентностная, личностная, деятельностная) и критерии ее оценки. Приведите примеры проявления личностной эффективности в работе менеджера турагентства.

**Задание 2.** Выберите один правильный вариант ответа

1. Совокупность личностных качеств, навыков и компетенций, позволяющих менеджеру достигать поставленных целей с оптимальными затратами ресурсов, называется...

- а) профессиональная пригодность;
- б) личностная эффективность;
- в) коммуникативная компетентность;
- г) эмоциональный интеллект.

2. Какая техника саморегуляции наиболее эффективна для быстрого снижения стресса на рабочем месте?

- а) 5-минутная пробежка вокруг здания;
- б) глубокое дыхание (4-7-8);
- в) чашка крепкого кофе;
- г) продолжение работы без остановки.

3. Что из перечисленного является фактором риска развития профессионального выгорания в сфере туризма?

- а) разнообразие задач;
- б) высокая эмоциональная нагрузка, работа с людьми, сезонные нагрузки;
- в) возможность обучения;
- г) поддержка коллег.

4. Какой режим питания рекомендуется для поддержания работоспособности в течение дня?

- а) 1-2 приема пищи с большими перерывами;
- б) 4-5 приемов пищи небольшими порциями;
- в) только утренний прием пищи;
- г) только вечерний прием пищи.

5. К какому виду туризма относятся категорийные походы и туристские слеты?

- а) культурно-познавательный туризм;
- б) спортивный туризм;
- в) лечебно-оздоровительный туризм;
- г) деловой туризм.

**Задание 3.** Менеджер турагентства имеет следующий список задач на день (8-часовой рабочий день с 9:00 до 18:00, обед с 13:00 до 14:00):

№	Задача	Трудоемкость	Срок / особенность
1	Подготовить договоры для 5 клиентов	50 мин.	до 12:00
2	Провести встречу с новым поставщиком услуг	1 час	в 10:00
3	Ответить на 15 электронных писем от клиентов	40 мин.	желательно до обеда
4	Подготовить отчет для руководства	1,5 часа	до 16:00
5	Проконсультировать клиента по телефону	20 мин.	в любое время
6	Забронировать гостиницу для группы туристов	30 мин.	срочно, до 11:00
7	Участвовать в планерке	30 мин.	в 14:30
8	Разработать рекламные материалы для нового тура	2 часа	задание получено вчера, срок – через 2 дня

**Задание:**

Распределите задачи с использованием матрицы Эйзенхауэра по четырем квадрантам (срочные/ важные, несрочные/ важные, срочные/ неважные, несрочные/ неважные).

Составьте план дня с хронологическим порядком выполнения задач (учтите фиксированные встречи и планерку).

Рассчитайте общую трудоемкость задач и оцените, укладывается ли менеджер в 8-часовой рабочий день. Если нет, предложите, какие задачи можно делегировать или перенести.

Предложите, как можно применить метод Помодоро для задач, требующих высокой концентрации.

Сделайте вывод об эффективности составленного плана.

**Задание 3б.** В турагентство обратился клиент, который приобрел тур за 80 000 руб., но за 2 дня до вылета заболел и не может совершить поездку. Согласно договору, при отказе от тура менее чем за 3 дня до вылета, возвращается только 20% стоимости (16 000 руб.). Клиент эмоционален, кричит на менеджера, обвиняет компанию в «разбое», угрожает жалобой в Роспотребнадзор и судом, заявляет, что «испортили отпуск всей семье», и требует полного возврата.

Задание:

Проанализируйте эмоциональное состояние клиента (какие чувства и потребности стоят за его агрессией?).

Предложите алгоритм действий менеджера по снижению эмоционального напряжения клиента (не менее 5 этапов).

Составьте диалог менеджера с клиентом (минимум 6 реплик с каждой стороны), демонстрирующий:

активное слушание;

проявление эмпатии;

коммуникативную гибкость;

разъяснение условий договора без конфликта.

Предложите возможные варианты компромисса (не менее 2), не противоречащие договору (например, скидка на следующий тур, перенос дат, частичный возврат и т.п.).

Опишите 2 техники саморегуляции, которые менеджер может применить после завершения конфликтной ситуации для восстановления эмоционального равновесия.

Сделайте вывод о роли эмоционального интеллекта в разрешении конфликтных ситуаций в туризме и гостеприимстве.

### 6.3. Критерии и шкала оценивания

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ В БАЛЛАХ
Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где обучающийся продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок	90-100
Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где обучающийся демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.	75-89
Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.	60-74
Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. обучающийся не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.	1-59

### Шкала оценивания результатов промежуточной аттестации

№ п/п	Тип задания	Максимальное количество баллов
Задание 1	Ответ на вопрос открытого типа с развернутым ответом	30
Задание 2	Тестовые задания закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	20
Задание 3	Решение задачи	50
	Итого	100

Для получения общей итоговой оценки по дисциплине нужно вычислить среднее арифметическое оценок по текущей работе и промежуточной аттестации

*Критерии оценивания заданий открытого типа с развернутым ответом*

Оценка «30-25 баллов» ставится, если обучающийся:

- 1) полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры;
- 3) излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

Оценка «24-15 баллов» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает одну-две ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «14-5 баллов» ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений изученной 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.

Оценка «4-0 баллов» ставится, если обучающийся обнаруживает не полное знание и понимание основных положений изученной темы, допускает серьезные неточности в определении понятий или формулировке правил, излагает материал непоследовательно и допускает многочисленные ошибки.

*Критерии оценивания тестовых заданий*

Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах. Баллы выставляются следующим образом: правильное выполнение задания, где надо выбрать один верный ответ – 4 балла

*Критерии оценивания решения ситуационного задания*

Оценка «50-45 баллов» ставится, если обучающийся самостоятельно провел анализ ситуации, выразил своё мнение по проблеме, поставленной в задании, аргументировал его, точно определив содержание проблемы и ее составляющих, дал рекомендации по эффективному решению представленной в

задаче ситуации. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; работа оформлена правильно.

Оценка «44-35 баллов» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает одну-две ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «34-25 баллов» ставится, если обучающийся правильно провел анализ ситуации, допустив не более 3 ошибок, проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих задания; понимает базовые основы и теоретическое обоснование решаемой задачи. Допущено не более 3 ошибок в анализе результатов расчетов и написании выводов.

Оценка «24-15 баллов» ставится, если обучающийся при решении задания провел не полный анализ ситуации, допустив более 3 ошибок. Не раскрыта теоретическая составляющая проблемы. Допущено три или более трех ошибок в анализе результатов решения и написании выводов.

Оценка «14-0 баллов» ставится, если обучающийся при решении задачи неправильно провел анализ, выводы сделаны неполные и недостаточно аргументированные

6.4. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий

Для выполнения задания промежуточной аттестации *по дисциплине* (при необходимости) обучающемуся разрешается использование калькулятора.

## **7. Методические материалы по освоению дисциплины**

Занятия лекционного типа дают систематизированные знания студентам о наиболее сложных и актуальных проблемах изучаемой дисциплины.

Осуществляя учебные действия на лекционных занятиях, студенты должны внимательно воспринимать материал, подготовленный преподавателем, мыслить, добиваться понимания изучаемого предмета. Студенты должны аккуратно вести конспект. В случае недопонимания какой-либо части предмета

следует задать вопрос преподавателю. В процессе работы на лекции необходимо так же выполнять в конспектах модели изучаемого предмета (рисунки, схемы, чертежи и т.д.), которые использует преподаватель.

Занятия практического вида являются аудиторными занятиями.

Для того, чтобы аудиторный материал практических занятий был освоен обучающимся ему необходимо:

– предварительно изучить теоретический материал по данной теме, ознакомиться с литературой, рекомендованной преподавателем, и найденной самостоятельно; выполнить задания, предложенные преподавателем, к занятию; составить перечень вопросов, вызывающих затруднения, неясности или сомнения, обсудить их с преподавателем или на занятии;

– при организации практического занятия в форме семинара не ограничиваться подготовленным вопросом, внимательно слушать доклады других обучающихся, тезисно конспектировать, задавать вопросы, участвовать в дискуссиях и обсуждении представленных теоретических проблем.

Самостоятельная подготовка обучающихся при подготовке к занятиям лекционного вида включает в себя:

– доработку конспекта лекции, которую желательно осуществлять в тот же день, пока материал еще легко воспроизводим в памяти (через 10 часов после лекции в памяти остается не более 30-40 % материала). Необходимо прочитать записи, расшифровать сокращения, доработать схемы, рисунки, таблицы;

– повторение изученного на предыдущем занятии материала.

Начинать надо с изучения рекомендованной преподавателем литературы.

## **8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет**

### *8.1. Основная литература*

Стеблецов, Е. А. Спортивно-оздоровительный туризм и спортивное ориентирование : учебное пособие для вузов / Е. А. Стеблецов, Ю. С. Воронов, В. В. Севастьянов ; под общей редакцией Е. А. Стеблецова.–Москва : Издательство Юрайт, 2025.–195 с.–(Высшее образование).–ISBN 978-5-534-

18704-5.–Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт].– URL: <https://urait.ru/bcode/543661> (дата обращения: 24.04.2026).

Жигалова, В. Н. Тайм-менеджмент : учебное пособие / В. Н. Жигалова, А. В. Богомолова ; Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники.–2-е изд., стер.–Томск : Изд-во ТУСУРа, 2024.–123 с.–ISBN 978-5-6050218-1-0.

Китаева, А. Г. Бизнес-коммуникации в туризме : учебное пособие для студентов направления подготовки 43.03.02 Туризм / А. Г. Китаева.–Донецк : ДонНУЭТ имени Туган-Барановского, 2025.–103 с.–Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань» [сайт].– URL: <https://e.lanbook.com/book/XXXXXX> (дата обращения: 24.04.2026).

### *8.2. Дополнительная литература*

Аницоева, Л. К. Основы спортивно-оздоровительного туризма : учебное пособие / Л. К. Аницоева.–Москва : КноРус, 2025.–159 с.–(Бакалавриат).–ISBN 978-5-406-14193-9.–Текст : электронный //BOOK.ru [сайт].– URL: <https://book.ru/book/955358> (дата обращения: 17.01.2025).

Родионов, М. А. Тайм-менеджмент : учебное пособие / М. А. Родионов.–Москва : ИД Академии Жуковского, 2022.–56 с.–Текст : электронный // Электронная библиотека МГТУ ГА [сайт].–URL: <http://storage.mstuca.ru> (дата обращения: 24.04.2026).

Комарова, А. Н. Философские основания профессиональной этики : учебное пособие / А. Н. Комарова, С. А. Шигаева.–Санкт-Петербург : Изд-во Санкт-Петербургского гос. экономического ун-та, 2024.–130 с.–ISBN 978-5-7310-6409-5.

### *8.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация*

Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Развитие туризма» от 24 декабря 2021 г. № 2439 : Постановление Правительства Российской Федерации.–Текст : электронный // Правительство Российской Федерации : официальный сайт. – Москва, 2026. – URL: <http://government.ru/docs/all/138661/> (дата обращения: 24.04.2026).

Профессиональный стандарт «Специалист по туристским услугам» : утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 04.08.2014 № 539н (ред. от 12.12.2016). – Текст : электронный // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – URL: <https://www.consultant.ru> (дата обращения: 24.04.2026). – Режим доступа: по подписке.

СанПиН 1.2.3685-21 «Гигиенические нормативы и требования к обеспечению безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды обитания» (в части режима труда и отдыха).–Текст : электронный // Роспотребнадзор : официальный сайт.–URL: <https://rospotrebнадzor.ru> (дата обращения: 24.04.2026).–Режим доступа: свободный.

#### *8.4. Интернет-ресурсы*

1. Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА»  
<https://cyberleninka.ru/>

2. Электронно-библиотечная система «Лань» <https://e.lanbook.com/>

3. Электронно-библиотечная система «ЗНАНИУМ» <https://znanium.ru>

### **9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы**

1. Специализированные залы для проведения лекций и аудитории для проведения семинарских и практических занятий с использованием мультимедийного оборудования и возможностью прямого выхода в сеть Интернет.

2. Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами.

3. Технические средства обучения: персональные компьютеры; компьютерные проекторы; интерактивная доска

4. Лицензионные электронные ресурсы: Windows, Microsoft Office (Excel, InfoPath, PowerPoint, Publisher, Word).

5. Информационные справочные и поисковые системы «Консультант Плюс», «Гарант».