

Документ подписан Министерством науки и высшего образования Российской Федерации  
Информация о владельце:  
ФИО: Макаренко Елена Николаевна  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 06.11.2024 11:22:52  
Уникальный программный ключ:  
c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78

УТВЕРЖДАЮ  
Директор Института магистратуры  
Иванова Е.А.  
«03» июня 2024г.

**Рабочая программа дисциплины  
Туристический бизнес**

Направление 43.04.01 Сервис  
магистерская программа 43.04.01.01 "Управление в сфере гостеприимства и туризма"

Для набора 2024 года

Квалификация  
Магистр

**КАФЕДРА          Антикризисное и корпоративное управление****Распределение часов дисциплины по семестрам**

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	3 (2.1)		Итого	
	УП	РП	УП	РП
Неделя	15 2/6			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Практические	16	16	16	16
Итого ауд.	16	16	16	16
Контактная работа	16	16	16	16
Сам. работа	52	52	52	52
Часы на контроль	4	4	4	4
Итого	72	72	72	72

**ОСНОВАНИЕ**

Учебный план утвержден учёным советом вуза от 26.03.2024 протокол № 13.

Программу составил(и): к.э.н., доцент, Воловик М.Е.

Зав. кафедрой: к.э.н., доцент Синюк Т. Ю.

Методическим советом направления: д.э.н., профессор, Мишурова И.В.

### 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

- |     |   |
|-----|---|
| 1.1 | Цели освоения дисциплины: формирование у студентов современного мышления, вооружить студентов передовыми систематизированными знаниями научных основ организации туристической деятельности, практическими навыками и умениями. |
|-----|---|

### 2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**ПК-7:Готовностью к диагностике и анализу запросов потребителей, планированию, координации, контролю оптимального варианта процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя в индустрии гостеприимства**

#### В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

<b>Знать:</b>
основные процессы, образующие туристический бизнес; методы диагностики потребителей, а также методы анализа запросов потребителей; подходы к формированию оптимального процесса сервиса; методы работы с возражениями (соотнесено с индикатором ПК-7.1)
<b>Уметь:</b>
анализировать запросы потребителей; производить сегментирование, конкурентный анализ и разрабатывать оптимальный процесс сервиса на туристском предприятии (соотнесено с индикатором ПК-7.2)
<b>Владеть:</b>
внедрения разработки, реализации и контроля основных бизнес-процессов на туристских предприятиях разного типа (соотнесено с индикатором ПК-7.3)

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### Раздел 1. «Технологии туристического проектирования»

№	Наименование темы / Вид занятия	Семе стр	Часов	Компетен- ции	Литература
1.1	«Разработка туристского маршрута. Формирование тура». / Пр /	3	2	ПК-7	Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.2
1.2	«Туристические формальности» Туристские формальности. Паспортно-визовые формальности. Таможенные формальности. Медицинские формальности. Общие ограничительные меры во время пребывания в зарубежной стране. Организация безопасности туристов / Пр /	3	2	ПК-7	Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.2
1.3	«Туроператорская и турагентская деятельность. Организация работы туристической фирмы»: особенности управления трудовым коллективом для предоставления качественных и конкурентоспособных услуг и работ. / Пр /	3	2	ПК-7	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.2
1.4	Планирование и организация исследований для оценки конкурентоспособности разрабатываемого турпродукта. Оценка качества туристических услуг. / Пр /	3	4	ПК-7	Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.2

#### Раздел 2. «Технология туристического обслуживания»

№	Наименование темы / Вид занятия	Семе стр	Часов	Компетен- ции	Литература
2.1	«Технология обслуживания клиента в турфирме» Установление контакта с клиентом. Работа с клиентом в сложных ситуациях. Работа с клиентом после завершения путешествия. Предоставление клиенту информации о маршруте. Предоставление клиенту информации об организации питания. Бронирование тура. / Пр /	3	4	ПК-7	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.2
2.2	«Аттракция клиентов во время отдыха» Разработка программы развлечений и мероприятий для туристов во время отдыха. Разработка Анимационной программы отдыха туриста. / Пр /	3	2	ПК-7	Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.2
2.3	Задания для самостоятельной работы студентов: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Дайте определение понятиям «туризм» и «туристическая деятельность».</li> <li>• Сформулируйте политическое значение туризма, воспитательное значение туризма, общественное значение туризма, культурное значение туризма, биологическое значение туризма.</li> <li>• Определите функции туризма и виды современного туризма</li> <li>• Дайте определение понятия «туристский рынок».</li> </ul>	3	10	ПК-7	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Перечислите виды туристского рынка.</li> <li>• Функции туристского рынка.</li> <li>• Перечислите элементы туристского рынка.</li> <li>• Назовите факторы, влияющие на туристский рынок.</li> <li>• Назовите основные этапы развития международного туризма.</li> <li>• Структура международного туризма.</li> <li>• Правовые основы туристической деятельности в РФ.</li> <li>• Лицензирование и стандартизация туроперейтинга.</li> <li>• Гражданская ответственность туроператоров перед туристами.</li> <li>• Уголовная ответственность работников туроператора.</li> <li>• Дайте определения понятиям «туроператорская деятельность» и «турагентская деятельность».</li> <li>• Перечислите типы туроператоров.</li> <li>• Основные функции туроператоров.</li> <li>• Основные функции турагентов.</li> <li>• Сформулируйте цели и задачи туристической фирмы.</li> <li>• Дайте характеристику структуре турфирмы.</li> <li>• Дайте определения понятиям «туристский продукт» и «туристская услуга».</li> <li>• Приведите классификацию туристского продукта.</li> <li>• Приведите классификацию туристской услуги.</li> <li>• В чем заключаются особенности туристского продукта и туристской услуги.</li> <li>• Приведите классификацию туристов.</li> <li>• Дайте определения понятиям «маршрут», «тур», «туристская путевка», «туристский ваучер»</li> <li>• Приведите классификацию туристических маршрутов.</li> <li>• Приведите классификацию туров.</li> <li>• Этапы разработки туристского маршрута.</li> <li>• В чем заключается методика организации маршрута.</li> <li>• Раскройте суть этапов формирования тура.</li> <li>• Перечислите классы обслуживания клиентов турфирмы.</li> <li>• Особенности технологии обслуживания клиентов турфирмы.</li> <li>• На что необходимо обратить внимание клиента турфирмы при выборе пакетного тура?</li> <li>• Охарактеризуйте сложные ситуации при работе с клиентом.</li> <li>• Приведите классификацию средств размещения туристов.</li> <li>• Охарактеризуйте функции основных служб гостиницы.</li> <li>• Приведите классификацию предприятий общественного питания.</li> <li>• Условия и порядок заключения договора на гостиничное обслуживание.</li> <li>• Приведите классификацию путешествий.</li> <li>• Приведите классификацию транспортных средств.</li> <li>• В чем заключаются преимущества и недостатки сухопутного транспорта?</li> <li>• В чем заключаются преимущества и недостатки водного транспорта?</li> <li>• В чем заключаются преимущества и недостатки авиационного транспорта?</li> <li>• Условия и порядок заключения договора с автотранспортными предприятиями.</li> <li>• Этапы подготовки экскурсии.</li> <li>• Условия страхования туристов.</li> <li>• Условия и порядок заключения договора страхования и экскурсионного обслуживания.</li> <li>• Дайте определение понятия «туристские формальности».</li> <li>• Перечислите паспортно-визовые формальности, таможенные формальности, медицинские формальности?</li> <li>• Перечислите и охарактеризуйте факторы, влияющие на туриста во время отдыха.</li> </ul>				
--	---	--	--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Перечислите наиболее распространенные инфекционные заболевания.</li> <li>• Общие ограничительные меры во время пребывания в зарубежной стране.</li> </ul> / Ср /				
2.4	<p>Темы докладов и рефератов:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Классификация и виды туризма.</li> <li>2. Роль туризма в экономике стран мира.</li> <li>3. Развитие туризма в России.</li> <li>4. Привлекательность туристических зон России.</li> <li>5. Виды современного туризма.</li> <li>6. Социальная сфера как внешняя среда туризма.</li> <li>7. Технологии, обеспечивающие развитие туризма.</li> <li>8. История международного туризма.</li> <li>9. Международный туристский рынок.</li> <li>10. Основные направления российского выездного туризма.</li> <li>11. Государственное регулирование туристической деятельности в РФ.</li> <li>12. Профессиональные стандарты для туризма.</li> <li>13. Общие проблемы лицензирования и сертификации в сфере туризма.</li> <li>14. Правовые основы туристической деятельности в РФ.</li> <li>15. Гражданская ответственность туроператоров перед туристами.</li> <li>16. Уголовная ответственность работников туроператора.</li> <li>17. Туристское законодательство зарубежных стран.</li> <li>18. Туроператорская и турагентская деятельность.</li> <li>19. Цели, задачи и миссия туристского предприятия.</li> <li>20. Организационная культура и имидж турфирмы.</li> <li>21. Анализ слабых и сильных сторон туристского предприятия.</li> <li>22. Формы взаимодействия туристских фирм и туристических компаний.</li> <li>23. Источники информации и оценка турпродукта.</li> <li>24. Разработка и реализация туристского продукта.</li> <li>25. Бронирование туристского продукта.</li> <li>26. Организация туристских путешествий на внутренних маршрутах.</li> <li>27. Организация туристских путешествий на международных маршрутах.</li> <li>28. Ответственность сторон по договору (жалобы, претензии).</li> <li>29. Документация в туристической фирме.</li> <li>30. Пакет документов. Туристская путевка (ТУР-1).</li> <li>31. Содержание договора с клиентом. Ваучер.</li> <li>32. Договор на туристское обслуживание.</li> <li>33. Классификация предприятий, предоставляющих услуги по размещению.</li> <li>34. Технологическая схема обслуживания туристов в гостинице.</li> <li>35. Технология и организация питания туристов. Виды питания.</li> <li>36. Требования к качеству и безопасности питания.</li> <li>37. Транспортное обслуживание туристов.</li> <li>38. Транспорт и его роль в туристском обслуживании.</li> <li>39. Туристско-экскурсионное обслуживание.</li> <li>40. Меры безопасности туризма.</li> </ol> / Ср /	3	8	ПК-7	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2
2.5	Усвоение текущего учебного материала, подготовка к текущим видам контроля знаний, самостоятельная подготовка к практическим занятиям (в т.ч. самостоятельная работа в команде) / Ср /	3	34	ПК-7	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2
2.6	/ Зачёт /	3	4	ПК-7	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2

#### 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Структура и содержание фонда оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации представлены в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

**5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ****5.1. Основная литература**

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.1	Косолапов А. Б.	Менеджмент в туристической фирме: учеб. пособие	М.: КНОРУС, 2007	18
Л1.2	Пузакова Е. П.	Международный туристический бизнес: Учеб.-практ. пособие	М.: ПРИО, 2001	86
Л1.3	Новиков В. С.	Менеджмент в туризме: учебное пособие	Москва: Книгодел, 2006	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=63575">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=63575</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.4	Гаврилова С. В., Томская А. Г., Дмитриев А. В.	Организация туристического и гостиничного бизнеса: учебно-методический комплекс	Москва: Евразийский открытый институт, 2011	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=90828">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=90828</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

**5.2. Дополнительная литература**

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.1	Мишурова И. В.	Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учеб. пособие	Ростов н/Д: Изд-во РГЭУ (РИНХ), 2013	32
Л2.2	Исмаев Д. К.	Основная деятельность туристской фирмы (на примере российского турбизнеса): учебно-практическое пособие: учебное пособие	Москва: Книгодел, 2005	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=63589">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=63589</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

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

ИСС «КонсультантПлюс»

ИСС «Гарант» <http://www.internet.garant.ru/>База статистических данных Росстата <http://www.gks.ru/>Федеральное агентство по туризму <https://tourism.gov.ru/>Федеральный образовательный портал «Экономика Социология Менеджмент» <http://ecsocman.hse.ru>**5.4. Перечень программного обеспечения**

Libre Office

**5.5. Учебно-методические материалы для студентов с ограниченными возможностями здоровья**

При необходимости по заявлению обучающегося с ограниченными возможностями здоровья учебно-методические материалы предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям здоровья и восприятия информации. Для лиц с нарушениями зрения: в форме аудиофайла; в печатной форме увеличенным шрифтом. Для лиц с нарушениями слуха: в форме электронного документа; в печатной форме. Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в форме электронного документа; в печатной форме.

**6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Помещения для всех видов работ, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения: столы, стулья; персональный компьютер / ноутбук (переносной); проектор, экран / интерактивная доска.

**7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Методические указания по освоению дисциплины представлены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины.

## ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

## 1.1 Показатели и критерии оценивания компетенций:

ЗУН, составляющие компетенцию	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Средства оценивания
ПК-7: Готовностью к диагностике и анализу запросов потребителей, планированию, координации, контролю оптимального варианта процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя в индустрии гостеприимства			
З основные процессы, образующие туристический бизнес; методы диагностики потребителей, а также методы анализа запросов потребителей; подходы к формированию оптимального процесса сервиса; методы работы с возражениями	поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям	<i>СЗ – кейсы № 1-2), ДИ – деловая игра П – презентации (1-40) ВЗ (вопросы к зачету 1-35)</i>
У анализировать запросы потребителей; производить сегментирование, конкурентный анализ и разрабатывать оптимальный процесс сервиса на туристском предприятии	поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям	<i>СЗ – кейсы № 1-2), ДИ – деловая игра П – презентации (1-40) ВЗ (вопросы к зачету 1-35)</i>
В внедрения разработки, реализации и контроля основных бизнес-процессов на туристских предприятиях разного типа	поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз	полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение	<i>СЗ – кейсы № 1-2), ДИ – деловая игра П –</i>

	данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям	<i>презентации (1-40)</i> <i>ВЗ (вопросы к зачету 1-35)</i>
--	--	---	--

### 1.2 Шкалы оценивания:

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация осуществляется в рамках накопительной балльно-рейтинговой системы в 100-балльной шкале:

#### **Зачёт:**

84-100 баллов (зачет)

0-49 баллов (незачет)

2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

### **Вопросы к зачёту**

1. Раскройте понятие туристической деятельности.
2. Охарактеризуйте роль туризма в экономике страны.
3. Опишите функции туризма.
4. Раскройте понятие туристского рынка.
5. Перечислите элементы туристского рынка.
6. Охарактеризуйте факторы, влияющие на туристический рынок.
7. В чем сущность сегментация туристического рынка.
8. Раскройте понятие туристского маркетинга.
9. Дайте характеристику принципов туристского маркетинга
10. Проанализируйте развитие международного туризма.
11. В чем сущность государственного регулирования туристической деятельности в РФ.
12. Дайте характеристику индустрии туризма, субъектов индустрии туризма.
13. Какова сущность понятия «туроператор», типы туроператоров.
14. Раскройте понятие «турагент» и его функции.
15. Раскройте понятие туристической фирмы, цели и задачи.
16. Охарактеризуйте структуру организации и управления туристической фирмы.
17. Раскройте сущность понятия «имидж туристической фирмы».
18. Классификация туристского продукта – перечисление и описание.
19. Перечислите виды туристских услуг. Охарактеризуйте специфические особенности туристской услуги как товара.
20. Объясните процесс выбора тура, мотивы выбора тура. Охарактеризуйте факторы, влияющие на туристические мотивы.
21. Классификация туристских маршрутов – перечисление и описание.
22. Дайте характеристику этапов разработки туристского маршрута.
23. В чем сущность методики организации маршрута.
24. Дайте характеристику этапов формирования тура.
25. Опишите технологию обслуживания клиента в турфирме. В чем сущность инструктажа клиентов перед поездкой.
26. Объясните процесс организации работа с клиентом в сложных ситуациях: порядок рассмотрения претензий.



27. Охарактеризуйте порядок предоставления клиенту информации о маршруте.
28. Опишите технологию бронирования тура.
29. Объясните процесс документального оформления взаимоотношений турфирмы с клиентом.
30. В чем сущность технологии расчета турфирмы с клиентами.
31. Технология транспортного обеспечения. Классификация транспортных средств.
32. Проанализируйте роль страхования туристов. Проанализируйте значение договора страхования и экскурсионного обслуживания.
33. Какова сущность аттракции туристов во время отдыха. Анимация отдыха туриста.
34. Раскройте понятие туристских формальностей: паспортно-визовые, таможенные медицинские.
35. Дайте характеристику деятельности международных туристических организаций.

Критерии оценивания:

50-100 баллов (зачет) – минимальным критерием является наличие твердых знаний в объеме пройденного курса в соответствии с целями обучения, изложение ответов с отдельными ошибками, уверенно исправленными после дополнительных вопросов; правильные в целом действия по применению знаний на практике

0-49 баллов (незачет) – ответы не связаны с вопросами, наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы».

## **Деловая игра**

### **РАЗРАБОТКА ПРОГРАММЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ТУРИСТОВ**

Цель: сформировать умения разрабатывать тематические программы обслуживания с учетом запросов потребителя.

Задание 1: разработать программу обслуживания туристов, используя два подхода к составлению программ (списком услуг и по дням обслуживания).

Ход работы:

1. Провести маркетинговое исследование потребностей в отдыхе потенциальных туристов.
2. Исходя из полученных результатов исследования, разработать идею (замысел) тура.
3. Составить проект программы обслуживания туристов, определив:
  - маршрут путешествия;
  - продолжительность пребывания в каждом пункте маршрута;
  - перечень организаций, предоставляющих основные услуги (средства размещения туристов, предприятия питания, перевозчики), дополнительные услуги (экскурсионные организации, экскурсоводы-предприниматели, спортооружения, театры, музеи, и т.д.) – соисполнителей услуги;
  - период предоставления услуг каждым предприятием и организацией соисполнителем услуги;
  - состав экскурсий и достопримечательных объектов;
  - перечень прогулок, комплекса досуговых мероприятий;
  - количество туристов, участвующих в путешествии;

- виды транспорта для перевозок туристов;
- необходимого количества транспортных средств;
- экскурсоводах, гидах-переводчиках, сопровождающих, другом обслуживающем персонале и необходимой дополнительной их подготовки.

4. Составить список партнеров (поставщиков услуг), т.е. организаций, которые будут оказывать услуги туристам по маршруту.

5. Составить договорной план переговоров с партнерами-поставщиками услуг.

6. Рассчитать примерную стоимость пакета.

### Критерии оценки:

23-30 баллов, если принимает активное участие в работе группы, предлагает собственные варианты решения проблемы, выступает от имени группы с рекомендациями по рассматриваемой проблеме либо дополняет ответчика; демонстрирует предварительную информационную готовность в игре

14-22 баллов, если принимает активное участие в работе группы, участвует в обсуждениях, высказывает типовые рекомендации по рассматриваемой проблеме, готовит возражения оппонентам, однако сам не выступает и не дополняет ответчика; демонстрирует информационную готовность к игре

8-13 баллов, если принимает участие в обсуждении, однако собственной точки зрения не высказывает, не может сформулировать ответов на возражения оппонентов, не выступает от имени рабочей группы и не дополняет ответчика; демонстрирует слабую информационную подготовленность к игре

0-7 балла, если не принимает участия в работе группы, не высказывает никаких суждений, не выступает от имени группы; демонстрирует полную неосведомленность по сути изучаемой проблемы.

## Кейсовое задание № 1

### Разработка поощрительных программ для турагентств

Цель: сформировать навыки разработки стимулирующих программ для турагентов с целью сбыта турпродукта.

**Задание 1:** проанализировать поощрительные программы 2-3 туроператоров.

Ход работы:

1. Ознакомиться с поощрительными программами туроператоров по своему выбору.
2. Составить сравнительную таблицу программ поощрения
3. Сделать вывод.

Сравнительная характеристика программ стимулирования турагентств туроператорами

Стимулы	ТО № 1	ТО № 2	ТО № 3
	Содержание программы	Содержание программы	Содержание программы

**Задание 2:** разработать поощрительную программу для турагентств для стимулирования сбыта разработанного вами турпродукта.

Ход работы:

1. Ознакомиться с методами стимулирования в туризме.
2. Отобрать наиболее подходящие методы, в зависимости от возможностей

фирмы.

3. Разработать и описать программу стимулирования. 4. Обосновать выбор методов поощрения.

#### Программа стимулирования турагентов

Метод стимулирования	Содержание метода

#### Критерии оценки:

23-30 баллов, если принимает активное участие в работе группы, предлагает собственные варианты решения проблемы, выступает от имени группы с рекомендациями по рассматриваемой проблеме либо дополняет ответчика; демонстрирует предварительную информационную готовность в игре

16-22 баллов, если принимает активное участие в работе группы, участвует в обсуждениях, высказывает типовые рекомендации по рассматриваемой проблеме, готовит возражения оппонентам, однако сам не выступает и не дополняет ответчика; демонстрирует информационную готовность к игре

9-15 баллов, если принимает участие в обсуждении, однако собственной точки зрения не высказывает, не может сформулировать ответов на возражения оппонентов, не выступает от имени рабочей группы и не дополняет ответчика; демонстрирует слабую информационную подготовленность к игре

0-8 балла, если не принимает участия в работе группы, не высказывает никаких суждений, не выступает от имени группы; демонстрирует полную неосведомленность по сути изучаемой проблемы.

#### Кейсовое задание № 2

Изучив ситуацию, аргументированно выполните следующие задания:

1. Сформулируйте миссию фирмы.
2. Определите основные цели проекта, распределив их по сферам деятельности и по времени. Представить цели графически в виде дерева целей.
3. Сформулируйте содержание проекта.
4. Оцените влияние на фирму факторов внешнего окружения проекта различными методами. Сделать выводы.
5. Разработайте новую организационную структуру управления, в том числе для управления проектом.
6. Проведите SWOT-анализ и сделать выводы об эффективности предлагаемого проекта.

Туристическая фирма «Меридиан» была основана в 1993 году бывшими служащими государственного туристического агентства «Спутник». Предоставляет следующие виды услуг:

- организация и продажа туров по стране и за рубежом посредством подписания контрактов с российскими и зарубежными партнерами;
- организация экскурсий по городу и области.

Фирма имеет офис в центре города и два автобуса. Фирма занимает достаточно прочную позицию на рынке туристских услуг. Она имеет ряд конкурентных преимуществ на рынке, связанных с длительностью пребывания на нем, определенным опытом работы и известностью фирмы. Но в последние два года уровень объема предоставляемых услуг снизился, при этом прибыль организации несколько выросла. Организационная структура, сформированная при создании предприятия, в

настоящее время не является достаточно эффективной, так как не позволяет фирме быстро реагировать на изменение внешней среды.

### **Критерии оценки:**

15-20 баллов, если принимает активное участие в работе группы, предлагает собственные варианты решения проблемы, выступает от имени группы с рекомендациями по рассматриваемой проблеме либо дополняет ответчика; демонстрирует предварительную информационную готовность в игре

10-14 баллов, если принимает активное участие в работе группы, участвует в обсуждениях, высказывает типовые рекомендации по рассматриваемой проблеме, готовит возражения оппонентам, однако сам не выступает и не дополняет ответчика; демонстрирует информационную готовность к игре

5-9 баллов, если принимает участие в обсуждении, однако собственной точки зрения не высказывает, не может сформулировать ответов на возражения оппонентов, не выступает от имени рабочей группы и не дополняет ответчика; демонстрирует слабую информационную подготовленность к игре

0-5 балла, если не принимает участия в работе группы, не высказывает никаких суждений, не выступает от имени группы; демонстрирует полную неосведомленность по сути изучаемой проблемы.

### **Темы презентаций**

1. Классификация и виды туризма.
2. Роль туризма в экономике стран мира.
3. Развитие туризма в России.
4. Привлекательность туристических зон России.
5. Виды современного туризма.
6. Социальная сфера как внешняя среда туризма.
7. Технологии, обеспечивающие развитие туризма.
8. История международного туризма.
9. Международный туристский рынок.
10. Основные направления российского выездного туризма.
11. Государственное регулирование туристической деятельности в РФ.
12. Профессиональные стандарты для туризма.
13. Общие проблемы лицензирования и сертификации в сфере туризма.
14. Правовые основы туристической деятельности в РФ.
15. Гражданская ответственность туроператоров перед туристами.
16. Уголовная ответственность работников туроператора.
17. Туристское законодательство зарубежных стран.
18. Туроператорская и турагентская деятельность.
19. Цели, задачи и миссия туристского предприятия.
20. Организационная культура и имидж турфирмы.
21. Анализ слабых и сильных сторон туристского предприятия.
22. Формы взаимодействия туристских фирм и туристических компаний.
23. Источники информации и оценка турпродукта.
24. Разработка и реализация туристского продукта.
25. Бронирование туристского продукта.
26. Организация туристских путешествий на внутренних маршрутах.
27. Организация туристских путешествий на международных маршрутах.
28. Ответственность сторон по договору (жалобы, претензии).

29. Документация в туристической фирме.
30. Пакет документов. Туристская путевка (ТУР-1).
31. Содержание договора с клиентом. Ваучер.
32. Договор на туристское обслуживание.
33. Классификация предприятий, предоставляющих услуги по размещению.
34. Технологическая схема обслуживания туристов в гостинице.
35. Технология и организация питания туристов. Виды питания.
36. Требования к качеству и безопасности питания.
37. Транспортное обслуживание туристов.
38. Транспорт и его роль в туристском обслуживании.
39. Туристско-экскурсионное обслуживание.
40. Меры безопасности туризма.

#### **Критерии оценки:**

17-20 баллов выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно;

13-16 баллов, если студент раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса;

10-12 баллов, если студент обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты;

0-9 баллов, если студент не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете.

### **3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Процедуры оценивания включают в себя текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Текущий контроль успеваемости проводится с использованием оценочных средств, представленных в п. 2 данного приложения. Результаты текущего контроля доводятся до сведения студентов до промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена.

Экзамен проводится по расписанию промежуточной аттестации в письменном виде. Количество вопросов в экзаменационном задании – 2. Проверка ответов и объявление результатов производится в день экзамена. Результаты аттестации заносятся в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента. Студенты, не прошедшие промежуточную аттестацию по графику сессии, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке.

## МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебным планом предусмотрены следующие виды занятий:

- лекции;
- практические занятия.

В ходе лекционных занятий рассматриваются темы представленных разделов, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям.

В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания студентов по ряду рассмотренных на лекциях вопросов, развиваются навыки стратегического управления персоналом, а также анализ его и оценка

При подготовке к практическим занятиям каждый студент должен:

- изучить рекомендованную учебную литературу;
- изучить конспекты лекций;
- подготовить ответы на все вопросы по изучаемой теме.

По согласованию с преподавателем студент может подготовить доклад и презентацию по теме занятия. В процессе подготовки к практическим занятиям студенты могут воспользоваться консультациями преподавателя.

Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы. В ходе самостоятельной работы каждый студент обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме, дополнить конспекты лекций недостающим материалом, выписками из рекомендованных первоисточников. Выделить непонятные термины, найти их значение в энциклопедических словарях.

Для подготовки к занятиям, текущему контролю и промежуточной аттестации студенты могут воспользоваться электронно-библиотечными системами. Также обучающиеся могут взять на дом необходимую литературу на абонементе университетской библиотеки или воспользоваться читальными залами.

