

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ
Федеральное государственное образовательное
учреждение высшего образования
«ДАГЕСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Факультет управления

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**Организация, технология и проектирование туристических
предприятий в регионе.**

(наименование дисциплины)

Кафедра коммерции и маркетинга факультета управления
(наименование кафедры, обеспечивающей преподавание дисциплины)

Образовательная программа

38.04.02_(080200.68)- Менеджмент
(код и наименование направления/специальности)

Профиль подготовки

Маркетинг в туризме

наименование профиля подготовки

Уровень высшего образования

магистратура
(Бакалавриат, специалитет, магистратура)

Форма обучения

очная
(очная, очно-заочная (вечерняя), заочная)

Статус дисциплины: вариативная
(базовая, вариативная, вариативная по выбору)

Махачкала 2016 год

Рабочая программа дисциплины составлена в 2016 году в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки (специальности) 38.04.02.- Менеджмент (уровень_магистратуры) (код и наименование направления подготовки)(бакалавриата,, специалитета, магистратуры) от «30» марта 2015 г. № 322.

Разработчик: кафедра коммерции и маркетинга, Пайзуллаева З.К.
к.э.н., доц.

(кафедра, ФИО, ученая степень, ученое звание)



Рабочая программа дисциплины одобрена:
на заседании кафедры коммерции и маркетинга от «30» августа 2016г.,
протокол № 1

Зав. кафедрой Умавов Ю.Д.
(подпись)

на заседании Методической комиссии факультета управления от «31»
августа 2016 г., протокол № 1.

Председатель Камалова Т.А.
(подпись)

Рабочая программа дисциплины согласована с учебно-методическим
управлением «31» августа 2016 г.
(подпись)

Содержание

Аннотация рабочей программы дисциплины.....	4
1. Цели освоения дисциплины	4
2. Место дисциплины в структуре ООП бакалавриата	5
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (перечень планируемых результатов обучения)	5
4. Объем, структура и содержание дисциплины.....	7
4.1. Объем дисциплины	7
4.2. Структура дисциплины.....	7
4.3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам).	8
5. Образовательные технологии	10
6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов.	10
7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.....	12
7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.....	12
7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания.	13
7.3. Типовые контрольные задания	17
7.4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.	23
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.	25
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.	26
10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.	26
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.	27
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	27

Аннотация рабочей программы дисциплины

Дисциплина «Организация, технология и проектирование туристических предприятий в регионе» входит в вариативную часть программы магистратуры по направлению 38.04.02.- Менеджмент

Дисциплина реализуется на факультете управления кафедрой коммерции и маркетинга.

Одним из решающих факторов сложного процесса становления и развития цивилизованной рыночной экономики в современной России является подготовка высококвалифицированных специалистов, в частности в сфере коммерции, маркетинга, предпринимательства и бизнеса. В настоящее время активная маркетинговая деятельность в различных видах хозяйствования в условиях рыночной экономики имеет большое значение. Именно маркетинговые операции стали постоянным объектом труда для большинства торговых работников в различных службах, структурах коммерческой и хозяйственной сфер рынка. Поэтому резко возрастает роль профессиональной подготовки данной категории специалистов

Дисциплина нацелена на формирование следующих компетенций выпускника: профессиональных –ПК-1.,ПК-4, ПК-10

Преподавание дисциплины предусматривает проведение следующих видов учебных занятий: лекции, практические занятия, самостоятельная работа.

Рабочая программа дисциплины предусматривает проведение следующих видов контроля: текущий контроль успеваемости в форме опросов, рефератов, дискуссий, тестов, решения задач и промежуточный контроль в форме зачета.

Объем дисциплины 2 зачетных единиц, в том числе в академических часах по видам учебных занятий

Семестр	Учебные занятия						СРС, в том числе экзамен	Форма промежуточной аттестации (зачет, дифференцированный зачет, экзамен)
	в том числе							
	Контактная работа обучающихся с преподавателем							
	Всего	из них						
Лекции		Лабораторные занятия	Практические занятия	КСР	консультации			
	72	8		18			46	зачет

1. Цели освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Организация, технология и проектирование туристических предприятий в регионе» является изучение сущности и форм, организации деятельности туристского предприятия, рассмотрение роли организационной деятельности в разработке турпродукта.

2. Место дисциплины в структуре ООП магистратуры.

Дисциплина «Организация, технология и проектирование туристических предприятий в регионе» входит в вариативную часть, является дисциплиной по выбору образовательной программы магистратуры 38.04.02 – Менеджмент.

Дисциплина «Организация, технология и проектирование туристических предприятий в регионе» базируется на дисциплинах: Маркетинговые исследования в туризме, Маркетинг в туризме, Транспортное обеспечение маркетинговой деятельности в туризме, Управление качеством туристических услуг, Экономика туристических предприятий, является базовой для изучения дисциплин: «Основы маркетинга», «Маркетинговые исследования», «Маркетинг».

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (перечень планируемых результатов обучения) .

Компетенции	Формулировка компетенции из ФГОС ВО	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)
ПК-1	Способностью управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями	Знать: способы управления организациями, подразделениями, группами сотрудников. Уметь: управлять организациями, подразделениями, группами сотрудников, проектами и сетями Владеть: способами управления организациями, группами сотрудников,

		проектами и сетями
ПК-4	Способностью использовать количественные и качественные методы для проведения прикладных исследований и управления бизнес-процессами, готовить аналитические материалы по результатам их применения.	<p>Знать:способы подготовки аналитических материалов по результатам их применения</p> <p>Уметь:качественно проводить исследования и управлять бизнес-процессами</p> <p>Владеть: способностью использования количественными и качественными методами для проведения прикладных исследований</p>
ПК-10	Способностью проводить самостоятельные исследования в соответствии с разработанной программой	<p>Знать:способы проведения самостоятельных исследований в соответствии с разработанной программой</p> <p>Уметь: проводить самостоятельные исследования в соответствии с разработанной программой</p> <p>Владеть: способностью проводить самостоятельные исследования</p>

4. Объем, структура и содержание дисциплины.

4.1. Объем дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 академических часов.

4.2. Структура дисциплины

№ п/п	Разделы и темы дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Контроль самост. раб.		
Модуль 1. Теоретические основы организации, технологии и проектирования деятельности туристских предприятий в регионе.									
1	Тема 1.1. Введение. Сущность и основные принципы организации, технологии и проектирования деятельности туристского предприятия в регионе.		1	2	2				
2	Тема 1.2. Основные условия осуществления организации технологии и проектирования туристических предприятий в регионе.		1	2	2				
3	Тема 1.3. организация технологического процесса работы		3 4		4				

	туристического предприятия в регионе.								
	<i>Итого по модулю 1:</i>	36		4	8			24	
	Модуль 2 Организация деятельности туристического предприятия в регионе.								
1	Тема 2.1. Регистрация и организация деятельности туристического предприятия.		5	2	2				
2	Тема 2.2. Формы договоров для организации туристского предприятия.		6 7		4				
3	Тема 2.3. Организация, технология, и проектирование туристических программ для туристических предприятий в регионе.		8 9	2	4				
	<i>Итого по модулю 2:</i>	36		4	10			22	
	зачет								
	Итого:	72		8	18			46	

4.3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам).

Модуль 1. Теоретические основы организации, технологии и проектирования деятельности туристских предприятий в регионе.

Тема 1.1. Введение. Сущность и основные принципы организации, технологии и проектирования деятельности туристского предприятия в регионе. Базовые принципы и особенности организации деятельности туристского предприятия. Теоретические основы деятельности предприятия. Сущность и формы организации деятельности туристского предприятия.

Тема 1.2. Основные условия осуществления организации технологии и проектирования туристических предприятий в регионе. Теоретические основы деятельности туристических предприятий. Сущность и формы организации, технологии деятельности туристических предприятий. Принципы организации деятельности туристических предприятий. Основные функции специалиста по организации, технологии и проектированию деятельности туристических предприятий в регионе.

Тема 1.3. Организация технологического процесса работы туристического предприятия в регионе. Технологические изменения в организации работы туристического предприятия. Повышение квалификации персонала. Внутренняя организация туристического предприятия. Развитие и применение новых технологий в организации, технологии и проектировании туристических предприятий.

Модуль 2. Организация деятельности туристического предприятия в регионе.

Тема 2.1. Регистрация и организация деятельности туристического предприятия. Требования к организации деятельности туристического предприятия. Требования к организации туристского обслуживания. Должностные обязанности персонала туристического предприятия. Функции руководителя фирмы. Документальная отчетность руководителя туроператора.

Тема 2.2. Формы договоров для организации туристского предприятия. Договор о реализации туристского продукта. Договор поручения. Договор купли-продажи турпродукта. Договор оказания услуг.

Тема 2.3. Организация, технология, и проектирование туристических программ для туристических предприятий в регионе. Выбор и разработка

туристическими предприятиями турпродуктов. Заключение договоров. Организация туров. Создание конкурентоспособного продукта.

5. Образовательные технологии

С целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки предусматривается широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий:

- во время лекционных занятий используется презентация с применением слайдов с графическим и табличным материалом, что повышает наглядность и информативность используемого теоретического материала;
- практические занятия предусматривают использование групповой формы обучения, которая позволяет студентам эффективно взаимодействовать в микрогруппах при обсуждении теоретического материала;
- использование кейс-метода (проблемно-ориентированного подхода), то есть анализ и обсуждение в микрогруппах конкретной деловой ситуации из практического опыта истории развития отечественных и зарубежных компаний;
- использование тестов для контроля знаний во время текущих аттестаций и промежуточной аттестации;
- подготовка рефератов и докладов по самостоятельной работе студентов и выступление с докладом перед аудиторией, что способствует формированию навыков устного выступления по изучаемой теме и активизирует познавательную активность студентов.

Предусмотрены также встречи с представителями предпринимательских структур, государственных и общественных организаций, мастер-классы специалистов.

6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов.

Возрастает значимость самостоятельной работы студентов в межсессионный период. Поэтому изучение курса «Организация, технология и проектирование туристических предприятий в регионе» предусматривает работу с основной специальной литературой, дополнительной обзорного характера, а также выполнение домашних заданий.

Самостоятельная работа студентов должна способствовать более глубокому усвоению изучаемого курса, формировать навыки исследовательской работы и ориентировать студентов на умение применять теоретические знания на практике.

Задания для самостоятельной работы, их содержание и форма контроля приведены в форме таблицы.

Наименование тем	Содержание самостоятельной работы	Форма контроля
1	2	3
Тема 1.1. Введение. Сущность и основные принципы организации, технологии и проектирования деятельности туристского предприятия в регионе.	Работа с учебной литературой. Подготовка реферата.	Опрос, оценка выступлений, защита реферата, проверка конспекта
Тема 1.2. Основные условия осуществления организации технологии и проектирования туристических предприятий в регионе.	Работа с учебной литературой. Подготовка реферата.	Опрос, оценка выступлений, защита реферата, проверка заданий.
Тема 1.3. организация технологического процесса работы туристического предприятия в регионе.	Работа с учебной литературой. Подготовка реферата. Решение тестов.	Опрос, оценка выступлений, защита реферата.
Тема 2.1. Регистрация и организация деятельности	Работа с учебной литературой. Подготовка реферата.	Опрос, оценка выступлений, защита реферата. Проверка заданий.
Тема 2.2. Формы договоров для организации туристского предприятия.	Работа с учебной литературой. Подготовка реферата. Решение тестов.	Опрос, оценка выступлений, защита реферата, проверка конспекта. Проверка заданий.
Тема 2.3. Организация, технология, и проектирование туристических программ для туристических предприятий в регионе.	Работа с учебной литературой. Подготовка реферата.	Опрос, оценка выступлений, защита реферата, проверка конспекта. Проверка заданий.

Целью подготовки реферата является приобретение навыков творческого обобщения и анализа имеющейся литературы по рассматриваемым вопросам, что обычно является первым этапом самостоятельной работы. По каждому модулю предусмотрены написание и защита одного реферата. Всего по дисциплине студент может представить шесть рефератов. Тему реферата студент выбирает самостоятельно из

предложенной тематики. При написании реферата надо составить краткий план, с указанием основных вопросов избранной темы. Реферат должен включать введение, несколько вопросов, посвященных рассмотрению темы, заключение и список использованной литературы. В вводной части реферата следует указать основания, послужившие причиной выбора данной темы, отметить актуальность рассматриваемых в реферате вопросов. В основном разделе излагаются наиболее существенные сведения по теме, производится их анализ, отмечаются отдельные недостатки или нерешенные еще вопросы и т.д. В заключении реферата на основании изучения литературных источников должны быть сформулированы краткие выводы и предложения. Список литературы оформляется в соответствии с требованиями ГОСТ 7.1-84 «Библиографическое описание документа». Перечень литературы составляется в алфавитном порядке фамилий первых авторов, со сквозной нумерацией. Примерный объем реферата 15-20 страниц.

Предусмотрено проведение индивидуальной работы (консультаций) со студентами в ходе изучения материала данной дисциплины.

7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.

Перечень компетенций с указанием этапов их формирования приведен в описании образовательной программы.

Компетенция	Знания, умения, навыки	Процедура освоения
ПК-1	<p>Знать: способы управления организациями, подразделениями, группами сотрудников.</p> <p>Уметь: управлять организациями, подразделениями, группами сотрудников, проектами и сетями</p> <p>Владеть: способами управления организациями, группами сотрудников, проектами и сетями</p>	Устный опрос, написание рефератов, тестирование
ПК-4	Знать: способы подготовки аналитических материалов по результатам их применения	Устный опрос,

	<p>Уметь: качественно проводить исследования и управлять бизнес-процессами</p> <p>Владеть: способностью использования количественными и качественными методами для проведения прикладных исследований</p>	написание рефератов, тестирование
ПК-10	<p>Знать: способы проведения самостоятельных исследований в соответствии с разработанной программой</p> <p>Уметь: проводить самостоятельные исследования в соответствии с разработанной программой</p> <p>Владеть: способностью проводить самостоятельные исследования в соответствии с разработанной программой .</p>	Устный опрос, проведение деловой игры, написание рефератов, тестирование

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания.

ПК-1(способностью управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями)

Уровень	Показатели (что обучающийся должен продемонстрировать)	Оценочная шкала		
		Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
Пороговый	Знать: способы управления организациями, подразделениями, группами сотрудников.	Имеет неполное представление о способах управления организациями, подразделениями, группами	Допускает неточности в понимании о способах управления организациями, подразделениями, группами сотрудников	Демонстрирует четкое представление о способах управления организациями, подразделениями, группами сотрудников

Базовый	Уметь: управлять организациями, подразделениями, группами сотрудников, проектами и сетями	сотрудников Демонстрирует слабое умение управлять организациями, подразделениями, группами сотрудников	Может управлять организациями, подразделениями и группами сотрудников, проектами и сетями	Может правильно управлять организациями, подразделениями, группами сотрудников, проектами и сетями
Продвинутой	Владеть: способами управления организациями, группами сотрудников, проектами и сетями	Владеет методами управления организациями, подразделениями, группами сотрудников, проектами и сетями	Владеет методами управления организациями, подразделениями, группами сотрудников, проектами и сетями	Эффективно владеет методами управления организациями, подразделениями, группами сотрудников, проектами и сетями

ПК-4 (способностью использовать количественные и качественные методы для проведения прикладных исследований и управления бизнес-процессами, готовить аналитические материалы по результатам их применения.

Уровень	Показатели (что обучающийся должен продемонстрировать)	Оценочная шкала		
		Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
Пороговой	Знать: способы подготовки аналитических материалов по	Имеет неполное представление о способах	Допускает неточности в знании о способах	Демонстрирует четкое представление о способах

Базовый	<p>результатам их применения</p> <p>Уметь: качественно проводить исследования и управлять бизнес-процессами</p>	<p>подготовки аналитических материалов по результатам их применения</p> <p>Демонстрирует слабое умение качественно проводить исследования и управлять бизнес-процессами</p>	<p>подготовки аналитических материалов по результатам их применения</p> <p>Может анализировать и качественно проводить исследования и управлять бизнес-процессами</p>	<p>подготовки аналитических материалов по результатам их применения</p> <p>Может грамотно анализировать и качественно проводить исследования и управлять бизнес-процессами</p>
Продвинутый	<p>Владеть: способностью использования количественными и качественными методами для проведения прикладных исследований</p>	<p>Владеет знаниями в области использования количественными и качественными методами для проведения прикладных исследований</p>	<p>Владеет знаниями в области использования количественными и качественными методами для проведения прикладных исследований</p>	<p>Эффективно владеет знаниями в области использования количественными и качественными методами для проведения прикладных исследований</p>

ПК-10 (способностью проводить самостоятельные исследования в соответствии с разработанной программой)

Уровень	Показатели (что обучающийся должен продемонстрировать)	Оценочная шкала		
		Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
Пороговый	Знать: способы проведения самостоятельных исследований в соответствии с разработанной программой	Имеет неполное представление о способах проведения самостоятельных исследований в соответствии с разработанной программой	Допускает неточности в представлении о способах проведения самостоятельных исследований в соответствии с разработанной программой	Демонстрирует четкое представление о способах проведения самостоятельных исследований в соответствии с разработанной программой.
Базовый	Уметь: проводить самостоятельные исследования в соответствии с разработанной программой	Демонстрирует слабое умение проводить самостоятельные исследования в соответствии с разработанной программой	Может проводить самостоятельные исследования в соответствии с разработанной программой	Может грамотно проводить самостоятельные исследования в соответствии с разработанной программой

Прод винут ый	Владеть: способностью проводить самостоятельные исследования в соответствии с разработанной программой	Владеет способностью проводить самостоятельные исследования в соответствии с разработанной программой	Владеет способн остью проводи ть самостоя тельные исследов ания в соответс твии с разработ анной програм мой	Эффективно владеет способностью проводить самостоятельные исследования в соответствии с разработанной программой
---------------------	--	--	--	--

Если хотя бы одна из компетенций не сформирована, то положительная оценки по дисциплине быть не может.

7.3. Типовые контрольные задания

Текущий контроль успеваемости в форме опросов, рефератов, дискуссий, тестов, решения задач и промежуточный контроль в форме экзамена.

Образец тестового задания по первому и второму модулю **Модуль 1.**

Вариант 1.

1. Что такое сфера бытового обслуживания?
2. В чем состоит назначение сферы бытового обслуживания?
3. Какие существенные перемены произошли в сфере бытового обслуживания в период перестройки?
4. Перечислите основные виды услуг, оказываемых потребителям коммерческими посредниками.
5. В чем состоит сущность деятельности дилера?
6. Охарактеризуйте (по группам) предприятия различных видов развлечений, отдыха и культуры.
7. Дайте характеристику услуг досугового характера.
8. Охарактеризуйте особенности сервисной деятельности в России.
9. В чем состоят различия между сервисной и социокультурной деятельностью?
10. Какие новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания вы знаете?

11. Расскажите о последних российских инновациях в сфере услуг.

Вариант 2.

1. В чем состоят особенности управленческих процессов на сервисном предприятии (организации)?
2. Охарактеризуйте важнейшие функции и задачи, входящие в круг обязанностей высшего звена менеджмента сервисного предприятия.
3. Какие общие цели ведут к повышению прибыли сервисного предприятия?
4. Дайте краткую характеристику следующим видам стратегий: продуктивно-рыночная, стратегия маркетинга, конкурентная стратегия, инновационная, инвестиционная стратегия, стратегия с опорой на человеческие ресурсы.
5. Как осуществляется обеспечение безопасности предприятия и бизнеса? Отметьте общие принципы, которыми необходимо руководствоваться в ходе создания эффективной системы безопасности бизнеса.
6. Что такое организационная структура предприятия, учреждения?
7. Охарактеризуйте организационную структуру сверхмалых, малых, средних и крупных предприятий.
8. Расскажите о типах организационной структуры в сервисных предприятиях (линейный, функциональный, линейно-функциональный).
9. Представьте современную классификацию подходов к обеспечению эффективного организационного конструирования, сложившуюся в современной научной теории.
10. Что такое служба контроллинга? Каковы ее функции?
11. В чем состоят основные задачи менеджмента сервисного производства.

Вариант 3.

1. Чем отличаются понятия «обслуживание» и «услуга»?
2. Приведите примеры неодинаковой специфики обслуживания.
3. В чем состоит важность первого контакта с потребителем?
4. Как строится сервисная деятельность предпродажного обслуживания?
5. Дайте определение понятия «контактная зона».
6. В чем состоит специфика постпродажного обслуживания?
7. Что такое форма обслуживания?
8. Приведите примеры прогрессивных форм обслуживания.

Модуль 2.

Вариант 1.

1. Что такое культура сервиса?
2. Что такое профессиональная этика работников сервиса?
3. Назовите основные компоненты поведения работника контактной сферы.

4. В каких умениях проявляется культура общения работника контактной зоны с клиентом?
5. Какие этические принципы и нравственные категории следует признать ключевыми для сервисной деятельности?
6. Перечислите основные нормы служебной этики работника сервиса.
7. Перечислите недопустимые нормы поведения и личностные качества, несовместимые с профессиональной этикой в практике сервисного обслуживания.
8. Сопоставьте социально-культурную сферу (СКС) с социальной сферой.
9. Охарактеризуйте сферу культурной деятельности.
10. Расскажите кратко о требованиях профессиональной этики работников обслуживания, зафиксированных в специальном документе (кодексе).

Вариант 2.

1. Дать определение терминам «туроператор» и «турагент». Место турагента и туроператора на рынке туристских услуг.
2. Функции туроператора и турагента. Мера ответственности за предоставление услуг туристу.
3. Комплектующая, сервисная и гарантийная функции туристских организаций.
4. Каковы основные различия между туроператором и турагентом по системе доходов?
5. Каковы основные различия между туроператором и турагентом по принадлежности туристского продукта?
6. Основные задачи турагентства.
7. Какие виды деятельности различают в сфере агентирования?
8. Каким образом различают туроператоров по виду деятельности?

Вариант 3.

1. Каким образом различают туроператоров по месту деятельности?
2. Дать характеристику инициативным туроператорам.
3. Дать характеристику рецептивным туроператорам.
4. Характеристика основного туристского продукта туроператора.
5. Каковы основные моменты, на которые должны постоянно обращать пристальное внимание туристские операторы и агенты в своей деятельности в условиях рынка?
6. От каких факторов зависит оценка потребителем эффекта сервиса в туризме как качества туристского продукта?
7. Проблема дискретности (прерывистости) производства туристских услуг и управление качеством туристского продукта.
8. Проблема повторного производства туруслуг на одинаково высоком уровне, или продолжительность качества туристского продукта.
9. Условия создания качественного сервиса на туристском предприятии.

Вариант 4

1. Расскажите о трех этапах в обслуживании заказа.

2. В чем состоят психологические особенности трехэтапного процесса обслуживания клиента?
3. Охарактеризуйте специфические особенности процесса обслуживания на различных его этапах.
4. Как и почему возникают жалобы клиентов?
5. Каких рекомендаций следует придерживаться при разборе жалоб и претензий клиентов?
6. Конфликт и его причины.
7. Классификация конфликтов.
8. Возможные исходы конфликтов.
9. Охарактеризуйте основные способы разрешения конфликтов.
10. Раскройте основные приемы влияния на людей, самопрезентации.
11. Типология потребителей и методы воздействия на них.

Тематика рефератов.

1. Экспертная оценка персонала по туристскому обслуживанию.
2. Профессиональное развитие руководителя и персонала турфирмы.
3. Культура организации туристской деятельности.
4. Менеджмент сферы туристских слуг
5. Теоретические основы сферы туристских услуг.
6. Теоретические основы рынка туристских услуг.
7. Основные услуги. Дополнительные услуги.
8. Стандарты качества туристских услуг.
9. Принципы управления процессом формирования рынка туристских услуг.
10. Стратегическое планирование туристской деятельности.
11. Программно-целевой метод в планировании туристской деятельности.
12. Структура управления туристским предприятием
13. Понятие структуры управления туристским предприятием.
14. Организационная структура управления туристским предприятием.
15. Формальное закрепление функций за персоналом в сфере туристской деятельности. Функциональная структура турфирмы.
16. Кадровая политика турфирмы по формированию персонала по туристскому обслуживанию.
17. Методы отбора персонала для туристского обслуживания.
18. Адаптация персонала для туристской деятельности.
19. Оценка результативности персонала по туристскому обслуживанию.
20. Профессиональное обучение кадров для туристской деятельности..
21. Организация деятельности туристского предприятия
22. Регистрация и организация деятельности туроператора.

Контрольные вопросы к зачету для промежуточного контроля

1. Базовые принципы и особенности организации деятельности туристского предприятия.
2. Теоретические основы деятельности предприятия.
3. Сущность и формы организации деятельности туристского предприятия.
4. Теоретические основы деятельности туристических предприятий.
5. Сущность и формы организации, технологии деятельности туристических предприятий.
6. Принципы организации деятельности туристических предприятий.
7. Основные функции специалиста по организации, технологии и проектированию деятельности туристических предприятий в регионе.
8. Технологические изменения в организации работы туристического предприятия.
9. Повышение квалификации персонала.
10. Внутренняя организация туристического предприятия.
11. Развитие и применение новых технологий в организации, технологии и проектировании туристических предприятий.
12. Требования к организации деятельности туристического предприятия.
13. Требования к организации туристского обслуживания.
14. Должностные обязанности персонала туристического предприятия.
15. Функции руководителя фирмы.
16. Документальная отчетность руководителя туроператора.
17. Договор о реализации туристского продукта. Договор поручения.
18. Договор купли-продажи турпродукта.
19. Договор оказания услуг.
20. Выбор и разработка туристическими предприятиями турпродуктов.
21. Заключение договоров.
22. Организация туров.
23. Создание конкурентоспособного продукта.
24. Стиль руководства творческой деятельностью туристского предприятия.
25. Элементы управления творческим процессом.
26. Формирование творческого персонала турфирмы.
27. Методы оценки творческого потенциала специалиста.
28. Экспертная оценка персонала по туристскому обслуживанию.
29. Профессиональное развитие руководителя и персонала турфирмы.
30. Культура организации туристской деятельности.
31. Менеджмент сферы туристских услуг
32. Теоретические основы сферы туристских услуг.
33. Теоретические основы рынка туристских услуг.
34. Основные услуги. Дополнительные услуги.
35. Стандарты качества туристских услуг.

7.4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Оценка за модуль определяется как сумма баллов за текущую и контрольную работу.

Коэффициент весомости баллов, набранных за текущую и контрольную работу, составляет 0,5/0,5.

Текущая работа включает оценку аудиторной и самостоятельной работы.

Оценка знаний студента на практическом занятии (аудиторная работа) производится по 100-балльной шкале.

Оценка самостоятельной работы студента (написание эссе, подготовка доклада, выполнение домашней контрольной работы и др.) также осуществляется по 100-балльной шкале.

Для определения среднего балла за текущую работу суммируются баллы, полученные за аудиторную и самостоятельную работу, полученная сумма делится на количество полученных оценок.

Итоговый балл за текущую работу определяется как произведение среднего балла за текущую работу и коэффициента весомости.

Если студент пропустил занятие без уважительной причины, то это занятие оценивается в 0 баллов и учитывается при подсчете среднего балла за текущую работу.

Если студент пропустил занятие по уважительной причине, подтвержденной документально, то преподаватель может принять у него отработку и поставить определенное количество баллов за занятие. Если преподаватель по тем или иным причинам не принимает отработку, то это занятие при делении суммарного балла не учитывается.

Контрольная работа за модуль также оценивается по 100-балльной шкале. Итоговый балл за контрольную работу определяется как произведение баллов за контрольную работу и коэффициента весомости.

Критерии оценок аудиторной работы студентов по 100-балльной шкале:
«0 баллов» - студент не смог ответить ни на один из поставленных вопросов
«10-50 баллов» - обнаружено незнание большей части изучаемого материала, есть слабые знания по некоторым аспектам рассматриваемых вопросов
«51-65 баллов» - неполно раскрыто содержание материала, студент дает ответы на некоторые рассматриваемые вопросы, показывает общее понимание, но допускает ошибки
«66-85 баллов» - студент дает почти полные ответы на поставленные вопросы с небольшими проблемами в изложении. Делает самостоятельные выводы, имеет собственные суждения.
«86-90 баллов» - студент полно раскрыл содержание материала, на все поставленные вопросы готов дать абсолютно полные ответы, дополненные собственными суждениями, выводами. Студент подготовил и отвечает дополнительный материал по рассматриваемым вопросам.

Таблица перевода рейтингового балла в «5»-балльную шкалу

Итоговая сумма баллов по дисциплине по 100-балльной шкале	Оценка по 5-балльной шкале
0-50	Неудовлетворительно
51-65	Удовлетворительно
66-85	Хорошо
86-100	Отлично

Таблица перевода рейтингового балла по дисциплине в «зачтено» или «не зачтено»

Итоговая сумма баллов по дисциплине по 100-балльной шкале	Оценка по дисциплине
0-50	Не зачтено
51-100	Зачтено

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.

1. Кусков Ю.А., Ю.А. Джаладян. Основы туризма. М., 2012.
2. Островская А.Е., Отческий И.Е. Туристско-операторская деятельность. Тюмень. Изд-во ТюмГУ, 2011.
3. Балюк Н.А. Школа турбизнеса: организация туристского предприятия. Тюмень, Изд-во ТюмГУ, 2012.

б) дополнительная литература:

1. Биржаков М.Б. Введение в туризм. М., 2010.
2. Зорин И.В., Квартальнов В.А. Энциклопедия туризма. М.: Финансы и статистика. 2010.
3. Туризм. Гостеприимство. Сервис. Словарь-справочник под ред. Л.И. Воронковой. М., 2009.
4. Ильина Е. Н. Туроперейтинг: организация деятельности. М.: Финансы и статистика, 2011.
5. Каурова К. Д. Организация сферы туризма: Учебное пособие. Спб.: Издательский дом «Герда», 2011. – 320 с.
6. Квартальнов В. А. Туризм: Учебник. М.: Финансы и статистика, 2009. – 320 с.
7. Квартальнов В. А. Теория и практика туризма. М.: Финансы и статистика, 2010. – 672с.
8. Международный туризм: правовые акты / сост Н. И. Волошин. М.: Финансы и статистика, 2010.
9. Травкина М. Ю. Регулирование туризма и отдыха в национальных парках России. М., 2009. – 43 с.
10. Треуханович Л. В., Щур Д. Л. Кадры туристических агентств, туроператоров, экскурсионных бюро: Сборник должностных инструкций. М.: Изд-во «Финпресс», 2009. – 160 с.
11. Чудновский А. Д., Жукова М. А. Менеджмент туризма: Учебник. М.: Финансы и статистика, 2010. – 288 с.
12. Шмелева Н. Б. Формирование и развитие личности социального работника как профессионала: Учеб. пособие. М.: «Дашков и К», 2009.–196 с.

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.

www.gpntb.ru/ Государственная публичная научно-техническая библиотека.
www.nlr.ru/ Российская национальная библиотека.
www.nns.ru/ Национальная электронная библиотека.
www.rsl.ru/ Российская государственная библиотека.
www.google.ru Поисковая система «Google».
www.nigma.ru Поисковая система «Nigma».
www.aport.ru/ Поисковая система «Апорт».
www.rambler.ru/ Поисковая система «Рамблер».
www.yahoo.com/ Поисковая система Yahoo.
www.yandex.ru/ Поисковая система «Яндекс».
www.aif.ru/ Агентство деловых новостей «Аргументы и факты».
www.biznes-karta.ru/ Агентство деловой информации «Бизнес-карта».
www.bloomberg.com/ Агентство финансовых новостей «Блумберг».
www.ratanews.ru/ Электронная газета «Российский союз туриндустрии».
www.rbc.ru/ Информационное агентство «РосБизнесКонсалтинг».
www.businesslearning.ru/ Система дистанционного бизнес-образования.
www.microinform.ru/ Учебный центр компьютерных технологий «Микроинформ».
www.tests.specialist.ru/ Центр компьютерного обучения МГТУ им. Н.Э. Баумана.
www.tourbus.ru/; www.tourinfo.ru/; www.booking.com/;
www.turist.ru/;
<http://elibrary.ru/> Электронные ресурсы Научной электронной библиотеки
<http://elib.dgu.ru> Электронные научные и образовательные ресурсы Научной библиотеки ДГУ
<http://edu.dgu.ru/> Электронные научные и образовательные ресурсы образовательного сервера ДГУ (учебно-методические комплексы, контрольно-измерительные материалы, электронные учебники, учебные пособия и пр.).

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

Комплексное изучение предлагаемой студентам учебной дисциплины «Организация, технология и проектирование туристических предприятий в регионе» предполагает овладение материалами лекций, учебников, творческую работу студентов в ходе проведения практических занятий, а также систематическое выполнение тестовых и иных заданий для самостоятельной работы студентов. Овладение дисциплины поможет студентам изучить принципы организации деятельности туристского предприятия, выявить основные управленческие и руководящие функции специалиста по организации деятельности туристского предприятия. В ходе лекций раскрываются основные вопросы в рамках рассматриваемой темы, делаются акценты на наиболее сложные и интересные положения изучаемого материала, которые должны быть приняты студентами во

внимание. Материалы лекций являются основой для подготовки студента к практическим занятиям. Основной целью практических занятий является контроль за степенью усвоения пройденного материала, ходом выполнения студентами самостоятельной работы и рассмотрение наиболее сложных и спорных вопросов в рамках темы практического занятия. Выполнение практических заданий способствует более глубокому изучению технологического процесса работы туристического предприятия в регионе, принципов организации деятельности туристических предприятий.

Ряд вопросов дисциплины, требующих авторского подхода к их рассмотрению, заслушиваются на практических занятиях в форме подготовленных студентами сообщений (10-15 минут) с последующей их оценкой всеми студентами группы. Для успешной подготовки устных сообщений на практических занятиях студенты в обязательном порядке, кроме рекомендуемой к изучению литературы, должны использовать публикации по изучаемой теме в журналах: «Российская торговля».

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.

Для проведения индивидуальных консультаций может использоваться электронная почта.

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.

На факультете управления Дагестанского государственного университета имеются аудитории (405 ауд., 419 ауд., 408 ауд., 434 ауд.), оборудованные интерактивными, мультимедийными досками, проекторами, что позволяет читать лекции в формате презентаций, разработанных с помощью пакета прикладных программ MS PowerPoint, использовать наглядные, иллюстрированные материалы, обширную информацию в табличной и графической формах, пакет прикладных обучающих программ, а также электронные ресурсы сети Интернет.