

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

Кафедра коммерции и маркетинга факультета управления

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

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

Образовательная программа

38.04.02. Менеджмент

Профиль подготовки
Маркетинг в туризме

Уровень высшего образования
Магистратура


Форма обучения
очная

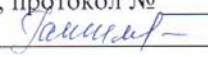
Статус дисциплины: вариативная

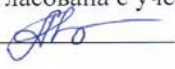
Махачкала, 2018год

Рабочая программа дисциплины с « Организация, технология и проектирование туристических предприятий в регионе» оставлена в 2018 году в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки «(уровень магистратуры)»
38.04.02 Менеджмент от «30» марта 2015г. №322.

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

Рабочая программа дисциплины одобрена:
на заседании кафедры коммерции и маркетинга от «30» августа 2018г., протокол № 1
Зав. кафедрой  Умавов Ю.Д.
(подпись)

на заседании Методической комиссии факультета управления от «31» августа 2018г., протокол № _____
Председатель  Гашимова Л.Г.
(подпись)

Рабочая программа дисциплины согласована с учебно-методическим управлением «31» августа 2018г. 
(подпись)

Содержание

Аннотация рабочей программы дисциплины.....	4
1. Цели освоения дисциплины.....	4
2. Место дисциплины в структуре ОПОП 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.

Содержание дисциплины рассматривает вопросы, связанные с изучением теоретических основ деятельности туристических предприятий; сущностью и формами организации, технологии деятельности туристических предприятий; принципы организации деятельности туристических предприятий; основных функций специалиста по организации, технологии и проектированию деятельности туристических предприятий в регионе.

Дисциплина нацелена на формирование следующих компетенций выпускника: общепрофессиональных - ОПК-2, профессиональных – ПК-1.

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 экзамена.

Объем дисциплины 3 зачетные единицы, 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			
108	8		14			50+36	экзамен	

1. Цели освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Организация, технология и проектирование туристических предприятий в регионе» является изучение и получение студентами знаний в области организации, технологии и проектировании туристических предприятий и практических навыков работы в сфере

услуг; эффективное использование туристского потенциала для развития туризма; формирование навыков использования технологий предоставления туроператорских услуг в целях развития туризма.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП магистратуры.

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

Дисциплина «Организация, технология и проектирование туристических предприятий в регионе» базируется на дисциплинах: Организация туристской деятельности, Маркетинг в туристской индустрии.

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

Код компетенции из ФГОС ВО	Наименование компетенции из ФГОС ВО	Планируемые результаты обучения
ПК-1	Способностью управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями.	Знает: организационно-экономические основы предпринимательства в сфере туризма Умеет: обеспечивать систему мер по повышению эффективности деятельности туристского предприятия Владеет: навыками и опытом деятельности в организации туристской деятельности
ОПК-2	Готовность руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этические, конфессиональные и культурные различия.	Знает: элементы успешного функционирования туристского предприятия Умеет: обеспечивать деятельность предприятий туристской индустрии Владеет: основными составляющими организации предпринимательской деятельности; нормативно-законодательной базой, регламентирующей предпринимательскую

4. Объем, структура и содержание дисциплины.

4.1. Объем дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академических часа.

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				Устный опрос, написание рефератов, тестирование
2	Тема 1.2. Порядок образования туристической фирмы		1	2	2				Устный опрос, написание рефератов, тестирование
3	Тема 1.3. Организация технологического процесса работы туристического предприятия в регионе.		3 4		4				Устный опрос, написание рефератов, тестирование
<i>Итого по модулю 1:</i>		36		4	8			24	
Модуль 2 Организация деятельности туристического предприятия в регионе.									
1	Тема 2.1. Регистрация и		5	2	2				Устный опрос, написание

	организация деятельности туристического предприятия.							рефератов, тестирование
2	Тема 2.2. Формы договоров для организации туристического предприятия.		6 7		4			Устный опрос, написание рефератов, тестирование
3	Тема 2.3. Организация, технология, и проектирование туристических программ для туристических предприятий в регионе.		8 9	2	4			Устный опрос, написание рефератов, тестирование
	<i>Итого по модулю 2:</i>	36		4	6		26	
	экзамен							
	Итого:	108		8	14		50	

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

Содержание лекционных занятий по дисциплине.

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. Определение и сущность фирмы, цели и ценности. Основные этапы создания туристского предприятия. Структура туристского предприятия

Тема 1.2. Порядок образования туристической фирмы

Разработка учредительных документов. Регистрация туристической фирмы. Устав фирмы. Основные условия осуществления организацией туроператорской и турагентской деятельности. Сертификация туристского продукта.

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.

Содержание практических занятий по дисциплине.

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.

1. Базовые принципы и особенности организации деятельности туристского предприятия.
2. Теоретические основы деятельности предприятия.
3. Сущность и формы организации деятельности туристского предприятия.

Тема 1.2. Порядок образования туристической фирмы

1. Разработка учредительных документов. Регистрация туристической фирмы. Устав фирмы.
2. Основные условия осуществления организацией туроператорской и турагентской деятельности.
3. Сертификация туристского продукта.

Тема 1.3. организация технологического процесса работы туристического предприятия в регионе.

1. Технологические изменения в организации работы туристического предприятия.
2. Повышение квалификации персонала.
3. Внутренняя организация туристического предприятия.
4. 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.

1. Требования к организации деятельности туристического предприятия.
2. Требования к организации туристского обслуживания.
3. Должностные обязанности персонала туристического предприятия.
4. Функции руководителя фирмы.
5. Документальная отчетность руководителя туроператора.

Тема 2.2. Формы договоров для организации туристского предприятия.

1. Договор о реализации туристского продукта.
2. Договор поручения.
3. Договор купли-продажи турпродукта.
4. Договор оказания услуг.

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

1. Выбор и разработка туристическими предприятиями турпродуктов.
2. Заключение договоров.
3. Организация туров.
4. 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.

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.

При оценке качества представленной студентом работы принимается во внимание следующее:

1. Содержательное наполнение представленной работы (учитывается, насколько содержание соответствует теме).

2. Полнота раскрытия темы работы (учитывается количество описанных фактов, понятий и т. п.).

3. Логика изложения материала (учитывается умение студента логически верно строить план работы).

4. Количество и качество использованных источников литературы.

5. Оригинальность работы (осуществляется проверка в системе «Антиплагиат»).

6. Защита студентом представленной работы (студенты по желанию могут выступить с докладом на занятии).

Критерии оценки по 100-балльной шкале:

- 0-20 баллов выставляется студенту, если содержание работы свидетельствует о том, что студент имеет лишь частичное представление о теме, оригинальность работы очень низка (менее 20%);

- 30-50 баллов выставляется студенту, если содержание работы свидетельствует о том, что студент имеет определенное представление о теме реферата/доклада, способен логически верно строить план работы, но при этом допускает ошибки при формулировке самостоятельных выводов, оригинальность работы составляет 30%;

- 51-65 баллов выставляется студенту, если содержание работы свидетельствует о том, что он имеет достаточное представление о теме реферата/доклада, умеет логически верно строить план работы, грамотно использует источники литературы, способен самостоятельно делать

обоснованные выводы, но допускает при этом ошибки, оригинальность работы составляет 35%;

- 66-85 баллов выставляется студенту, если содержание работы свидетельствует о том, что студент имеет хорошее представление о теме реферата/доклада, умеет логически верно строить план работы, грамотно использует источники литературы, способен самостоятельно делать обоснованные выводы, оригинальность работы составляет 40%;

- 86-100 баллов выставляется студенту, если содержание работы свидетельствует о том, что студент имеет отличное представление о теме реферата/доклада, умеет логически верно строить план работы, грамотно использует источники литературы, способен самостоятельно делать обоснованные выводы, выступил с презентацией своей работы на занятии, оригинальность работы - выше 40%.

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.

Код и наименование компетенции из ФГОС ВО	Планируемые результаты обучения	Процедура освоения
ПК-1	Знает: организационно-экономические основы предпринимательства в сфере туризма Умеет: обеспечивать систему мер по повышению эффективности деятельности туристского предприятия Владеет: навыками и опытом деятельности в организации туристской деятельности	Устный опрос, написание рефератов, тестирование
ОПК-2	Знает: элементы успешного функционирования туристского предприятия Умеет: обеспечивать деятельность предприятий туристской индустрии Владеет: основными составляющими организации предпринимательской деятельности; нормативно-законодательной базой, регламентирующей предпринимательскую деятельность в туризме	Устный опрос, написание рефератов, тестирование

7.2. 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. Комплекующая, 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.

Контрольные вопросы к экзамену 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.

7.3. 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

Например:



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

а) основная литература:

1. Квартальнов, Валерий Александрович.
Туризм : [учеб.дляобразоват. учреждений турист. профиля] / Квартальнов, Валерий Александрович ; Рос. междунар. акад. туризма. - М. : Финансы и

статистика, 2004, 2001. - 314,[1] с. : ил. ; 20 см. - Библиогр.: с. 308-309. - ISBN 5-279-02253-5 : 140-00.

Местонахождение: Научная библиотека ДГУ URL:

2. Валеева Е.О. Организация туристской индустрии [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е.О. Валеева. — Электрон.текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2015. — 242 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/31939.html>

б) дополнительная литература:

1. Вяткин, Лев Алексеевич.

Туризм и спортивное ориентирование : учеб.пособие для вузов / Вяткин, Лев Алексеевич ; Е.В.Сидорчук, Д.Н.Немытов. - М. : Академия, 2009. - 205,[3] с. - (Высшее профессиональное образование.Педагогические специальности). - ISBN 978-5-7695-5831-3 : 278-85.

Местонахождение: Научная библиотека ДГУ URL:

Автор заказа: Тананыкина Л.В. Приоритет заказа: НБ ДГУ

2. Туризм и краеведение / Федерал.центр детско-юношеского туризма и краеведения; [под ред. Ю.С.Константинова, А.Г.Маслова]. - М. : Сов.спорт, 2005. - 318 с. - (Программы для системы дополнительного образования детей). - ISBN 5-9718-0043-4 : 150-04.

Местонахождение: Научная библиотека ДГУ URL:

3. Зорин, Игорь Владимирович .

Энциклопедия туризма :В.А.Квартальнов / Зорин, Игорь Владимирович . - М. : Финансы и статистика, 2001. - 364 с. - ISBN 5-279-02264-0 : 0-0.

Местонахождение: Научная библиотека ДГУ URL:

Ильина, Елена Николаевна.

Туроперейтинг: организация деятельности : [учеб.для вузов турист. профиля] / Ильина, Елена Николаевна ; Рос. междунар. акад. туризма. - М. : Финансы и статистика, 2003. - 250,[1] с. ; 21 см. - Библиогр.: с. 248-249. - ISBN 5-279-02262-4 : 100-00.

Местонахождение: Научная библиотека ДГУ URL:

4. Международный туризм : правовые акты / [Сост. Н.И.Волошин]; Рос.междунар. акад. туризма. - М. : Финансы и статистика, 2000. - 393,[1] с. ; 21 см. - ISBN 5-279-02336-1 : 0-0.

Местонахождение: Научная библиотека ДГУ URL:

5. Александрова, Анна Юрьевна.

Международный туризм : [учеб.для вузов по специальности "География"] / Александрова, Анна Юрьевна. - М. : Аспект-пресс, 2004, 2001. - 463,[1] с. : ил. ; 22 см. - Библиогр.: с. 460-462.- Предм. указ.: с. 455-459. - Допущено МО РФ. - ISBN 5-7567-0189-3 : 180-00.

Местонахождение: Научная библиотека ДГУ URL:

- 6.Неретина, Т.Г.

Организация сервисной деятельности : учебно-методический комплекс для студентов высших профессиональных учреждений дневной и заочной форм обучения специальности "Социально-культурный сервис и туризм" : учебное пособие / Т. Г. Неретина ; Т. Г. Неретина ; М-во образования и науки Российской Федерации, ГОУ ВПО

"Магнитогорский гос. ун-т". - М. : Флинта, 2011. - 102 с. - ISBN 978-5-9765-1205-4.

Местонахождение: Российская государственная библиотека (РГБ), Университетская библиотека ONLINE URL:

http://нэб.рф/catalog/000199_000009_006530884/, <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&i d=83392>

Егоренков, Л.И.

- 7.Введение в технологию туризма : учебно-методическое пособие / Л. И. Егоренков ; Егоренков Л. И. - М. : Финансы и статистика, 2009. - 153 с. - ISBN 978-5-279-03325-6.

Местонахождение: Российская государственная библиотека (РГБ), Университетская библиотека ONLINE URL: http://нэб.рф/catalog/000199_000009_004338001/, <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=59694>

8. Гаврилова, С.В.

Организация туристического и гостиничного бизнеса : учебно-методический комплекс / С. В. Гаврилова ; С. В. Гаврилова, А. Г. Томская, А. В. Дмитриев. - М. : Евразийский открытый институт, 2011. - 357 с. - ISBN 978-5-374-00274-4.

Местонахождение: Российская государственная библиотека (РГБ), IPRbooks, Университетская библиотека ONLINE URL:

http://нэб.рф/catalog/000199_000009_006610748/, <http://www.iprbookshop.ru/10741.html>, <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=90828>

9. Квартальнов, Валерий Александрович.

Теория и практика туризма : [учеб. для вузов. турист. профиля] / Квартальнов, Валерий Александрович ; Рос. междунар. акад. туризма. - М. : Финансы и статистика, 2003. - 671 с. : ил. ; 25 см. - Библиогр.: с. 660-671. - ISBN 5-279-02685-9 : 268-00.

Местонахождение: Научная библиотека ДГУ URL:

10. Жукова, Марина Александровна.

Менеджмент в туристском бизнесе : учеб. пособие / Жукова, Марина Александровна. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : КноРус, 2013. - 192 с. - (Бакалавриат). - ISBN 978-5-85971-762-0 : 118-80.

Местонахождение: Научная библиотека ДГУ URL:

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

- 1) eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]: электронная библиотека / Науч. электрон. б-ка. — Москва, 1999 - . Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>. - Яз. рус., англ.
- 2) Moodle [Электронный ресурс]: система виртуального обучения: [база данных] / Даг. гос. ун-т. - Махачкала, г. - Доступ из сети ДГУ или, после регистрации из сети ун-та, из любой точки, имеющей доступ в интернет. - URL: <http://moodle.dgu.ru/>.
- 3) Электронный каталог НБ ДГУ [Электронный ресурс]: база данных содержит сведения о всех видах литературы, поступающих в фонд НБ ДГУ/Дагестанский гос. ун-т. - Махачкала, 2010 - Режим доступа: <http://elib.dgu.ru>, свободный.

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 различных журналах.

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., 421 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.