

Общество с ограниченной ответственностью
«Национальный центр развития дополнительного образования»

117556, г. Москва, ул. Фруктовая, д.7, к.1, комната 12,
тел. +7 (499) 288 00 36, e-mail: info@ncrdo.ru, веб-сайт: www.ncrdo.ru

«УТВЕРЖДАЮ»

Приказ № 101 от «22» сентября 2021г

Генеральный директор ООО «НЦРДО»

Зотов А.И.

М.П.



**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПЕРЕПОДГОТОВКИ**

«Менеджмент в сфере сервиса, туризма»

Вид профессиональной деятельности
Управление туристской деятельностью

Квалификация
Менеджер по организации и предоставлению туристских услуг

Общая трудоемкость
560 академических часов

Форма обучения
Заочная

Москва, 2021

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Нормативно-правовые основания разработки программы

1. Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».
2. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 01 июля 2013г. № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам».
3. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (утв. приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. №516).
4. Квалификационные характеристики работников организаций сферы туризма. Менеджер по направлениям туризма (выездной, въездной, внутренний) (утверждены приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 12 марта 2012 г. № 220н).
5. Локальные нормативные акты Образовательной организации.

1.2. Цель реализации программы и планируемые результаты обучения

Цель: формирование профессиональных компетенций, необходимых для осуществления деятельности в сфере сервиса, туризма, приобретение новой квалификации.

Характеристика нового вида профессиональной деятельности

Область профессиональной деятельности: сервис, оказание услуг населению (в сферах: оказание туристских, экскурсионных услуг населению и иных услуг необходимых для организации и реализации путешествий; формирование, продвижение и реализация туристского продукта; деятельность объектов туристской инфраструктуры и туристских сервисов; проектирование в туризме).

Объекты профессиональной деятельности: объекты туристской инфраструктуры и туристских сервисов.

Виды профессиональной деятельности: ВД 1. Организация и реализация туристских услуг.

Выпускник, освоивший программу профессиональной переподготовки, готов решать следующие профессиональные задачи в соответствии с видами профессиональной деятельности, на которые ориентирована программа:

- ВД 1. Организация и реализация туристских услуг:
- анализ спроса, изучение потребностей клиентов;
 - разработка концепции туристского продукта;
 - организация и проведение мероприятий по продвижению туристского продукта;
 - предоставление информации клиентам о существенных условиях договора по реализации туристского продукта;
 - ведение переговоров с туроператорами, согласование основных условий договоров на предоставление услуг, подготовка проектов договоров и обеспечение их заключения;
 - продажа туристского продукта, управление доходностью направления.

Уровень квалификации

Квалификация определяется в соответствии с Квалификационными характеристиками работников организаций сферы туризма.

Присваиваемая квалификация: менеджер по организации и предоставлению туристских услуг.

Характеристика профессиональных компетенций, подлежащих совершенствованию, и (или) перечень новых компетенций, формирующихся в процессе освоения программы

В процессе освоения программы обучающийся формирует следующие профессиональные компетенции в соответствии с ФГОС ВО – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм:

Код компетенции	Наименование компетенции
ОПК-2	Способность осуществлять основные функции управления туристской деятельностью
ОПК-4	Способность осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта

Планируемые результаты обучения

Выпускник должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими виду(ам) деятельности в соответствии с Квалификационными характеристиками работников организаций сферы туризма:

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 1. Организация и реализация туристских услуг	
ОПК-2	Способность осуществлять основные функции управления туристской деятельностью
ОПК-4	Способность осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта

1.3. Категория обучающихся

К освоению программы допускаются лица, имеющие/получающие образование из перечня профессий СПО/специальностей СПО и перечня направлений/специальностей ВО.

1.4. Форма обучения: заочная.

1.5. Срок освоения программы

Срок освоения программы составляет 560 часов.

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебный план

№ пп	Наименование разделов, дисциплин (модулей)	Общая трудо- е мкость, в акад. часах	Работа обучающегося в СДО			Формы промежуто- чной и итоговой аттестации (ДЗ, З) ¹
			Лек- ции	Тестиро- вание	Практи- ческие занятия	
Раздел общепрофессиональных дисциплин						
1	Общий менеджмент	30	26	2	2	ДЗ
2	Основы маркетинга	30	26	2	2	ДЗ
3	Основы конфликтологии	30	22	2	6	ДЗ
4	Деловая культура. Деловое общение	34	26	2	6	З
5	Основы управления персоналом организации	34	26	2	6	З
Раздел специальных дисциплин						
6	Правовое обеспечение туризма	21	18	1	2	З
7	Сущность и содержание менеджмента туризма	21	18	1	2	ДЗ
8	Развитие системы коммуникации и ее особенности в туристской индустрии	21	18	1	2	З
9	Туристский комплекс как объект управления	23	18	1	4	З
10	Маркетинг в сфере туризма	23	18	1	4	З
11	Организационные структуры и методы управления в туристской индустрии	23	18	1	4	З
12	Процесс и функции управления в туристской индустрии	23	18	1	4	З
13	Рынок туристских услуг и особенности поведения потребителя туристских услуг	23	18	1	4	З
14	Стандартизация обслуживания в сфере туризма	15	10	1	4	З
15	Современные технологии предоставления услуг в сфере туризма	23	18	1	4	З
16	Формирование туристского продукта	24	18	1	5	З
17	Управление персоналом в сфере туризма	25	18	1	6	З
18	Управление прибылью и расходами в сфере туризма	25	18	1	6	З
19	Развитие и использование туристского потенциала	25	18	1	6	З
20	Организации гостиничного комплекса – поставщики туристских услуг	20	13	1	6	З

¹ ДЗ – дифференцированный зачет, З – зачет

21	Эффективность менеджмента в туризме	19	12	1	6	3
22	Информационное обеспечение туризма. Системы бронирования в туризме	19	12	1	6	3
23	Основы туроперейтинга и проектирования тура	17	12	1	4	3
Итоговая аттестация		12				Итоговый междисциплинарный экзамен
ИТОГО		560				

2.2. Учебно-тематический план

№ пп	Наименование разделов, дисциплин (модулей) и тем	Всего часов	Содержание лекций (количество часов)	Наименование практических занятий (количество часов)	Тестирование
Раздел общепрофессиональных дисциплин					
1	Общий менеджмент	30	Эволюция менеджмента. Планирование и контроль в менеджменте. Организация и координация (26 часов)	Выполните задание: Прокомментируйте высказывания известных людей. Какие принципы управления они иллюстрируют? (2 часа)	Тест (2 часа)
2	Основы маркетинга	30	Сущность маркетинга и его роль в современном обществе. История развития маркетинга в мире. Зарождение маркетинга в России. Разработки отечественных экономистов-маркетологов. Принципы маркетинга. Уровни освоения маркетинга (26 часов)	Выполните задание: Проведите SWOT-анализ компании (проекта). (2 часа)	Тест (2 часа)
3	Основы конфликтологии	30	Предмет конфликтологии и методы исследования. Понятие и типология конфликтов. Структура конфликта. Причины	Выполните задания: 1. В беседе руководителя с подчиненным, допустившим технологическую	Тест (2 часа)

			конфликтов. Функции конфликта. Предупреждение конфликтов. Переговоры как способ разрешения конфликтов (22 часа)	ошибку, которая привела к серьезному материальному ущербу фирме, руководитель предъявил претензии к подчиненному и наложил штраф в размере месячной заработной платы. Является ли описанная ситуация конфликтом? Ответ обоснуйте. 2. Принимая на работу сотрудника, руководитель фирмы пообещал через два месяца перевести его на вышестоящую должность. По истечении указанного срока обещание руководителя не выполнено. Можно ли описанную ситуацию идентифицировать как конфликтное взаимодействие? Если нет, то каковы перспективы развития описанной ситуации в конфликт 3. Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с	
--	--	--	--	---	--

				совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой. Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение. 4. Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту. Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение. 5. Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возник конфликт. Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию. (6 часов)	
--	--	--	--	---	--

4	Деловая культура. Деловое общение	34	Деловая этика и этикет. Культура делового общения (26 часов)	Выполните задания: 1. Скачайте и пройдите тесты. Проведите краткий самоанализ (определите, на что стоит Вам обратить внимание?). Загрузите файл с кратким самоанализом. 2. Скачайте и сделайте задания. Загрузите файл с готовыми ответами. (6 часов)	Тест (2 часа)
5	Основы управления персоналом организации	34	Управление персоналом в системе современного менеджмента организации. Политика управления персоналом. Кадровая политика организации (26 часов)	Выполните задания: 1. Написать какую управленческую форму Вы бы выбрали и рычаг управления, а также, на каких принципах и методах управления персонала Вы бы выстроили свою работу. 2. Разработать кадровую политику на примере любой организации и оформить на отдельном листе. (6 часов)	Тест (2 часа)
Раздел специальных дисциплин					
6	Правовое обеспечение туризма	21	Общая характеристика туристского права. Источники туристского права. Правовой статус субъектов туристского права. Правовой режим объектов в сфере туризма (18 часов)	Выполните задания: 1. Опишите в графической форме структуру федеральных органов исполнительной власти в сфере туризма. 2. Составьте схему классификации туристских ресурсов. (2 часа)	Тест (1 час)
7	Сущность и содержание	21	Социально-культурный сервис и туризм как объект управления.	Выполните задание: Внимательно изучите материал об основных	Тест (1 час)

	менеджмента туризма		Особенности современного рынка сервиса и туризма как объекта управления. Международное сотрудничество в сфере туризма (18 часов)	целях туристской организации (девять целей) и дополнительных целях сервисной организации (три цели). Приведите в качестве примера одно предприятие из сферы сервиса (реально существующее или вымышленное). Кратко опишите каждую из двенадцати целей для данной организации. Результаты исследований представьте в виде таблицы. Сделайте выводы. (2 часа)	
8	Развитие системы коммуникации и ее особенности в туристской индустрии	21	Коммуникации в управлении сервисным предприятием. Коммуникационные сети, стили и барьеры. Особенности коммуникативной политики в сфере услуг (18 часов)	Выполните задание: Внимательно изучите рисунок «Виды коммуникаций сервисного предприятия». Приведите в качестве примера одно предприятие из сферы сервиса или одно предприятие из сферы туризма (реально существующее или вымышленное). Кратко опишите каждый из видов коммуникаций, представленных на рисунке. Результаты исследований представьте в виде таблицы. Сделайте выводы. (2 часа)	Тест (1 час)
9	Туристский комплекс как	23	Основные положения теории управления	Выполните задание:	Тест (1 час)

	объект управления		организацией. Процесс управления организацией. Система управления предприятием туриндустрии (18 часов)	Внимательно изучите материал об основных стилях управления в туризме (авторитарный, демократический, либерально-анархический, непоследовательный и новаторско-аналитический стиль). Сформулируйте для себя основные принципы каждого из стилей. Приведите в качестве примера по два-три конкретных решения, принимаемых руководителем каждого из стилей. Результаты исследований представьте в виде таблицы. Проведите минимальный сравнительный анализ, сделайте выводы. (4 часа)	
10	Маркетинг в сфере туризма	23	Концепция маркетинга в туризме. Маркетинговые исследования – основа определения рыночных возможностей туристского предприятия. Сегментация туристского рынка (18 часов)	Выполните задания: 1. Перечислите функции маркетинга в туризме (по ВТО). 2. Назовите современные тенденции развития маркетинга туристских предприятий. 3. Решите ситуационную задачу и дайте ответы на вопросы к ней. (4 часа)	Тест (1 час)
11	Организационные структуры и методы управления в	23	Понятие организации как функции менеджмента. Основы проектирования	Выполните задания: Внимательно изучите рисунок «Схемы распределения прав и	Тест (1 час)

	туристской индустрии		сервисного предприятия. Туризм как объект управления. Структура управления туризмом (18 часов)	ответственности в организации». Сформулируйте для себя основные принципы схемы «Елочка» и схемы «Матрешка». Приведите в качестве примера одно предприятие из сферы сервиса или туризма. Опишите три уровня управления в данной организации, распределите полномочия на этих уровнях, как по схеме «Елочка», так и по схеме «Матрешка». Результаты исследований представьте в виде таблицы. Сделайте выводы. (4 часа)	
12	Процесс и функции управления в туристской индустрии	23	Понятие и виды управленческих решений. Основные этапы разработки управленческих решений. Роль личных качеств менеджера в процессе управления. Стилль руководства (18 часов)	Выполните задания: Внимательно изучите рисунок «Основные этапы разработки управленческих решений (пятнадцать этапов)». Приведите в качестве примера одно предприятие из сферы сервиса или одно предприятие из сферы туризма. Опишите последовательную процедуру разработки какого-либо управленческого решения в данном предприятии. Результаты исследований представьте в виде таблицы. Сделайте выводы.	Тест (1 час)

				(4 часа)	
13	Рынок туристских услуг и особенности поведения потребителя туристских услуг	23	Понятие «туристский продукт» и классификация видов туризма на основе потребительских предпочтений. Рынок туристских услуг. Управление потребительской мотивацией на рынке туристских услуг. Механизмы мотивации потребителя (18 часов)	Выполните задания: 1. Сравните существующие определения туристского продукта. Какое определение кажется вам наиболее точным? 2. Сформулируйте развернутое определение туристских услуг. 3. Какие виды туризма приоритетны для северных и для южных регионов России? 4. Сформулируйте развернутое определение туристской мотивации. 5. Перечислите и кратко охарактеризуйте основные мотивационные концепции. (4 часа)	Тест (1 час)
14	Стандартизация обслуживания в сфере туризма	15	Стандарты туристского обслуживания. Управление качеством и сертификация туристических услуг (10 часов)	Выполните задания: 1. Установите соответствие между терминами и их определениями. 2. Перечислите примерный перечень документов для сертификации туристских и/или экскурсионных услуг, предоставляемых юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями 3. Заполните таблицу 1. Рекомендации по организации офиса туроператора/турагент	Тест (1 час)

				а, предоставляющего туристские услуги. (4 часа)	
15	Современные технологии предоставления услуг в сфере туризма	23	Современные тенденции развития туризма. Внедрение инновационных технологий в индустрию туризма. Технологии виртуальной реальности и практика их использования в туризме. Виртуальные экскурсии как инновационный вид туризма. Технологии блокчейн – инновационный прорыв в туризме (18 часов)	Выполните задания: Дайте развернутые ответы на следующие вопросы: 1. Внедрение каких инновационных технологий в индустрию туризма происходит в последнее время? 2. Какие преимущества и недостатки существуют у технологии виртуальная экскурсия? 3. В чем заключается технология блокчейн? Как данная технология может быть полезна туризму? (4 часа)	Тест (1 час)
16	Формирование туристского продукта	24	Структура и жизненный цикл туристского продукта. Формирование турпродукта. Конкурентоспособность туристского продукта. Продвижение туристского продукта. Продвижение в туроператорской и турагентской среде. Характеристика туроператорской и турагентской деятельности (18 часов)	Выполните задание: Вам необходимо разработать кейс «Туристский продукт» по стране (на выбор): Франция, Италия, Испания, Греция, Черногория, Хорватия, Китай, Таиланд, Шри-Ланка, ОАЭ, Турция, Израиль, Мальдивы, Сейшелы, Маврикий, о-ва Тихого океана, Доминиканская республика, Куба, Мексика, Тунис, Марокко, Танзания, Кения. — Общая информация о стране (географическое положение, столица,	Тест (1 час)

				религия, валюта и курс, язык). — Проанализировать полетную программу из России (кто и из каких городов летают?). — Зачем и в каких направлениях туристы едут в страну? В чем уникальность страны (главные достопримечательности, пляжный отдых, лечение и оздоровление, событийный туризм, гастрономия и шопинг, детский и семейный отдых)? — Виза (как туристам из России получить визу?). — Какие отели Вы бы порекомендовали для туристов разной категории и почему? Как обстоят дела с пляжами? — С какими туроператорами Вы будете сотрудничать по данному направлению? (5 часов)	
17	Управление персоналом в сфере туризма	25	Человеческие ресурсы туристской отрасли. Система управления персоналом туристской организации. Управление развитием персонала организации (18 часов)	Выполните задание: Внимательно изучите материал о системе управления персоналом организации и входящим в нее функциональным подсистемам (одиннадцать подсистем). Приведите в качестве примера одну организацию из сферы сервиса или туризма.	Тест (1 час)

				Кратко опишите каждую из подсистем управления в организации. Данные можно использовать реальные или предположительные. (6 часов)	
18	Управление прибылью и расходами в сфере туризма	25	Проблемы повышения доходности туризма. Факторы роста прибыли. Ценообразование в туризме. Оценка экономической эффективности турпродукта (18 часов)	Выполните задания: Произведите расчет стоимости тура «Две столицы» (10 дней/9 ночей). (6 часов)	Тест (1 час)
19	Развитие и использование туристского потенциала	25	Туристские территории и районирование. Таксономия. Дестинации. Ландшафтные рубежные контрастности. Классическое туристское районирование мира. Туристские маршруты и программы (18 часов)	Ответьте письменно на вопросы: 1. Чем отличаются таксоны «туристский центр» и «туристский узел»? 2. Определите, какому туристско-географическому таксону соответствует Ваш населенный пункт? 3. Определите ближайшую к Вашему населенному пункту существующую туристскую зону. 4. Приведите примеры однопрофильных и многопрофильных дестинаций. 5. Приведите примеры горнолыжных дестинаций в странах зарубежной Европы, Северной Америки и в России. (6 часов)	Тест (1 час)
20	Организации гостиничного комплекса – поставщики	20	Тенденции развития мирового гостиничного комплекса. Особенности функционирования	Ответьте письменно на вопросы: 1. Перечислите основные этапы	Тест (1 час)

	туристских услуг		гостиничного комплекса России. Конкуренция и конкурентоспособность как движущая сила развития российского гостиничного комплекса. Направления достижения конкурентных преимуществ организациями гостиничного комплекса (13 часов)	развития гостиничной индустрии. 2. Какие факторы обуславливают эффективность гостиничных цепей? 3. Считаете ли вы полным определение гостиницы, данное ЮНВТО? Сформулируйте свое определение. 4. Перечислите виды возможных классификаций средств размещения в зависимости от различных особенностей. 5. Какая классификация гостиниц наиболее распространена в Западной Европе? 6. Какие проблемы существуют на всероссийском рынке индустрии гостеприимства? 7. Какова зависимость конкурентоспособности и туристской организации от конкурентоспособности и выпускаемого турпродукта? (6 часов)	
21	Эффективность менеджмента в туризме	19	Сущность контроля и его значение в управлении сервисным предприятием. Принципы эффективного контроля сервисной деятельности. Особенности реализации управленческих решений на предприятии. Особенности контроля реализации	Выполните задание: Внимательно изучите рисунок «Уровни контроля в организации». Приведите в качестве примера одно предприятие из сферы сервиса и одно предприятие из сферы туризма. Опишите три уровня контроля в данных	Тест (1 час)

			управленческих решений (12 часов)	организациях с указанием конкретных должностей на каждом из уровней. (6 часов)	
22	Информационное обеспечение туризма. Системы бронирования в туризме	19	Предоставление информации о реализуемых услугах, входящих в туристский продукт. Поиск, бронирование и подтверждение туристских услуг в соответствии с заказом клиента. Этапы продаж. Принятие заказа и бронирование туристских услуг. Заключение договора. Системы бронирования. Программное обеспечение автоматизации работы туристского предприятия (12 часов)	Ответьте письменно на вопросы: 1. Как можно подключиться к глобальным системам бронирования и резервирования? 2. Какие возможности для турфирм предоставляют известные программные комплексы автоматизации работы турфирмы? 3. Заполните таблицу «Крупнейшие глобальные системы бронирования». (6 часов)	Тест (1 час)
23	Основы туроперейтинга и проектирования тура	17	Понятие и сущность туроперейтинга. Виды туроператоров. Франчайзинг как бизнес-модель развития туроператорской компании. Проектирование тура. Этапы разработки нового турпродукта. Формирование тура и его составляющие. Специфика программ обслуживания различных видов туров (12 часов)	Выполните задание: Подготовьте проект тура с включением в него всех составляющих турпакета (визы, транспорт, трансфер, размещение, питание, экскурсионная программа). (4 часа)	Тест (1 час)
	Итоговая аттестация	12	Итоговый междисциплинарный экзамен/ Тест		
	ИТОГО	560			

2.3. Календарный учебный график

№ п/п	Наименование разделов, дисциплин (модулей)	Общая трудоем- кость, в акад. час.	Учебные недели
1	Общий менеджмент	30	1
2	Основы маркетинга	30	2
3	Основы конфликтологии	30	3
4	Деловая культура. Деловое общение	34	4
5	Основы управления персоналом организации	34	5
6	Правовое обеспечение туризма	21	6
7	Сущность и содержание менеджмента туризма	21	6-7
8	Развитие системы коммуникации и ее особенности в туристской индустрии	21	7
9	Туристский комплекс как объект управления	23	7-8
10	Маркетинг в сфере туризма	23	8
11	Организационные структуры и методы управления в туристской индустрии	23	9
12	Процесс и функции управления в туристской индустрии	23	10
13	Рынок туристских услуг и особенности поведения потребителя туристских услуг	23	11
14	Стандартизация обслуживания в сфере туризма	15	12
15	Современные технологии предоставления услуг в сфере туризма	23	13
16	Формирование туристского продукта	24	14
17	Управление персоналом в сфере туризма	25	15
18	Управление прибылью и расходами в сфере туризма	25	16
19	Развитие и использование туристского потенциала	25	17
20	Организации гостиничного комплекса – поставщики туристских услуг	20	18
21	Эффективность менеджмента в туризме	19	19
22	Информационное обеспечение туризма. Системы бронирования в туризме	19	19
23	Основы туроперейтинга и проектирования тура	17	20
	Итоговая аттестация	12	20

3. РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИН

3.1. Рабочая программа раздела, дисциплины (модуля) «Общий менеджмент»

1. Цель освоения раздела, дисциплины (модуля): развитие и формирование профессиональных компетенций обучающихся, необходимых для осуществления деятельности с учетом теории менеджмента.

2. Планируемые результаты обучения по разделу, дисциплине (модулю)

Компетенции обучающихся, формируемые в результате освоения дисциплины:

– ОПК-2. Способность осуществлять основные функции управления туристской деятельностью;

Обучающийся должен знать:

– сущность теории менеджмента;

обучающийся должен уметь:

– ориентироваться в теоретических аспектах менеджмента.

3. Структура и содержание раздела, дисциплины (модуля)

Объем раздела, дисциплины (модуля) и виды учебной деятельности

Общая трудоемкость раздела, дисциплины (модуля) «Общий менеджмент» составляет 30 академических часов.

Тематическое содержание раздела, дисциплины (модуля)

Наименование тем	Вид учебного занятия / количество часов	Содержание
Тема 1. Общий менеджмент	Лекция/ 26 часов	Эволюция менеджмента. Планирование и контроль в менеджменте. Организация и координация
	Практическое задание 1 /2 часа	Выполните задание: Прокомментируйте высказывания известных людей. Какие принципы управления они иллюстрируют?
	Тестирование /2 часа	

Форма промежуточной аттестации: дифференцированный зачет.

4. Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля)

Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля) включает текущий контроль, промежуточную аттестацию и осуществляется с использованием следующих оценочных средств: тесты, задания для практической работы.

Примерный (демонстрационный) вариант оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации, критерии оценки уровня освоения программы содержится в разделе 4. Формы аттестации и оценочные материалы.

5. Организационно-педагогические условия реализации раздела, дисциплины (модуля)

Характеристика организационно-педагогических условий реализации раздела, дисциплины (модуля) содержится в разделе 5. Организационно-педагогические условия реализации дополнительной профессиональной программы.

3.2. Рабочая программа раздела, дисциплины (модуля) «Основы маркетинга»

1. Цель освоения раздела, дисциплины (модуля): развитие и формирование профессиональных компетенций обучающихся, необходимых для осуществления деятельности с учетом основных принципов маркетинга.

2. Планируемые результаты обучения по разделу, дисциплине (модулю)

Компетенции обучающихся, формируемые в результате освоения дисциплины:

– ОПК-4. Способность осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта;

Обучающийся должен знать:

– сущность маркетинга;

обучающийся должен уметь:

– проводить маркетинговый анализ проекта.

3. Структура и содержание раздела, дисциплины (модуля)

Объем раздела, дисциплины (модуля) и виды учебной деятельности

Общая трудоемкость раздела, дисциплины (модуля) «Основы маркетинга» составляет 30 академических часов.

Тематическое содержание раздела, дисциплины (модуля)

Наименование тем	Вид учебного занятия / количество часов	Содержание
Тема 2. Основы маркетинга	Лекция/ 26 часов	Сущность маркетинга и его роль в современном обществе. История развития маркетинга в мире. Зарождение маркетинга в России. Разработки отечественных экономистов-маркетологов. Принципы маркетинга. Уровни освоения маркетинга
	Практическое задание 2 /2 часа	Выполните задание: Проведите SWOT-анализ компании (проекта).
	Тестирование /2 часа	

Форма промежуточной аттестации: дифференцированный зачет.

4. Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля)

Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля) включает текущий контроль, промежуточную аттестацию и осуществляется с использованием следующих оценочных средств: тесты, задания для практической работы.

Примерный (демонстрационный) вариант оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации, критерии оценки уровня освоения программы содержится в разделе 4. Формы аттестации и оценочные материалы.

5. Организационно-педагогические условия реализации раздела, дисциплины (модуля)

Характеристика организационно-педагогических условий реализации раздела,

дисциплины (модуля) содержится в разделе 5. Организационно-педагогические условия реализации дополнительной профессиональной программы.

3.3. Рабочая программа раздела, дисциплины (модуля) «Основы конфликтологии»

1. Цель освоения раздела, дисциплины (модуля): развитие и формирование профессиональных компетенций обучающихся, необходимых для осуществления деятельности в сфере конфликтологии.

2. Планируемые результаты обучения по разделу, дисциплине (модулю)

Компетенции обучающихся, формируемые в результате освоения дисциплины:

– ОПК-2. Способность осуществлять основные функции управления туристской деятельностью;

Обучающийся должен знать:

– основы конфликтологии;

обучающийся должен уметь:

– анализировать конфликтные ситуации.

3. Структура и содержание раздела, дисциплины (модуля)

Объем раздела, дисциплины (модуля) и виды учебной деятельности

Общая трудоемкость раздела, дисциплины (модуля) «Основы конфликтологии» составляет 30 академических часов.

Тематическое содержание раздела, дисциплины (модуля)

Наименование тем	Вид учебного занятия / количество часов	Содержание
Тема 3. Основы конфликтологии	Лекция/ 22 часа	Предмет конфликтологии и методы исследования. Понятие и типология конфликтов. Структура конфликта. Причины конфликтов. Функции конфликта. Предупреждение конфликтов. Переговоры как способ разрешения конфликтов
	Практическое задание 3 /6 часов	Выполните задания: 1. В беседе руководителя с подчиненным, допустившим технологическую ошибку, которая привела к серьезному материальному ущербу фирме, руководитель предъявил претензии к подчиненному и наложил штраф в размере месячной заработной платы. Является ли описанная ситуация конфликтом? Ответ обоснуйте. 2. Принимая на работу сотрудника, руководитель фирмы пообещал через два месяца перевести его на вышестоящую должность. По истечении указанного срока

		обещание руководителя не выполнено. Можно ли описанную ситуацию идентифицировать как конфликтное взаимодействие? Если нет, то каковы перспективы развития описанной ситуации в конфликт 3. Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой. Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение. 4. Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту. Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение. 5. Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возник конфликт. Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.
	Тестирование /2 часа	

Форма промежуточной аттестации: дифференцированный зачет.

4. Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля)

Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля) включает текущий контроль, промежуточную аттестацию и осуществляется с использованием следующих оценочных средств: тесты, задания для практической работы.

Примерный (демонстрационный) вариант оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации, критерии оценки уровня освоения программы содержится в разделе 4. Формы аттестации и оценочные материалы.

5. Организационно-педагогические условия реализации раздела, дисциплины (модуля)

Характеристика организационно-педагогических условий реализации раздела,

дисциплины (модуля) содержится в разделе 5. Организационно-педагогические условия реализации дополнительной профессиональной программы.

3.4. Рабочая программа раздела, дисциплины (модуля) «Деловая культура. Деловое общение»

1. Цель освоения раздела, дисциплины (модуля): развитие и формирование профессиональных компетенций обучающихся, необходимых для осуществления деятельности в сфере культуры делового общения.

2. Планируемые результаты обучения по разделу, дисциплине (модулю)

Компетенции обучающихся, формируемые в результате освоения дисциплины:

– ОПК-2. Способность осуществлять основные функции управления туристской деятельностью;

Обучающийся должен знать:

– этику и культуру деловых отношений;

обучающийся должен уметь:

– учитывать принципы этики в сфере деловых отношений.

3. Структура и содержание раздела, дисциплины (модуля)

Объем раздела, дисциплины (модуля) и виды учебной деятельности

Общая трудоемкость раздела, дисциплины (модуля) «Деловая культура. Деловое общение» составляет 34 академических часа.

Тематическое содержание раздела, дисциплины (модуля)

Наименование тем	Вид учебного занятия / количество часов	Содержание
Тема 4. Деловая культура. Деловое общение	Лекция/ 26 часов	Деловая этика и этикет. Культура делового общения
	Практическое задание 4 /6 часов	Выполните задания: 1. Скачайте и пройдите тесты. Проведите краткий самоанализ (определите, на что стоит Вам обратить внимание?). Загрузите файл с кратким самоанализом. 2. Скачайте и сделайте задания. Загрузите файл с готовыми ответами.
	Тестирование /2 часа	

Форма промежуточной аттестации: зачет.

4. Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля)

Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля) включает текущий контроль, промежуточную аттестацию и осуществляется с использованием следующих оценочных средств: тесты, задания для практической работы.

Примерный (демонстрационный) вариант оценочных материалов для проведения

промежуточной аттестации, критерии оценки уровня освоения программы содержится в разделе 4. Формы аттестации и оценочные материалы.

5. Организационно-педагогические условия реализации раздела, дисциплины (модуля)

Характеристика организационно-педагогических условий реализации раздела, дисциплины (модуля) содержится в разделе 5. Организационно-педагогические условия реализации дополнительной профессиональной программы.

3.5. Рабочая программа раздела, дисциплины (модуля) «Основы управления персоналом организации»

1. Цель освоения раздела, дисциплины (модуля): развитие и формирование профессиональных компетенций обучающихся, необходимых для осуществления деятельности по анализу основ управления персоналом организации.

2. Планируемые результаты обучения по разделу, дисциплине (модулю)

Компетенции обучающихся, формируемые в результате освоения дисциплины:

– ОПК-2. Способность осуществлять основные функции управления туристской деятельностью;

Обучающийся должен знать:

– основы управления персоналом организации;

обучающийся должен уметь:

– анализировать принципы управления персоналом.

3. Структура и содержание раздела, дисциплины (модуля)

Объем раздела, дисциплины (модуля) и виды учебной деятельности

Общая трудоемкость раздела, дисциплины (модуля) «Основы управления персоналом организации» составляет 34 академических часа.

Тематическое содержание раздела, дисциплины (модуля)

Наименование тем	Вид учебного занятия / количество часов	Содержание
Тема 5. Основы управления персоналом организации	Лекция/ 26 часов	Управление персоналом в системе современного менеджмента организации. Политика управления персоналом. Кадровая политика организации
	Практическое задание 5 /6 часов	Выполните задания: 1. Написать какую управленческую форму Вы бы выбрали и рычаг управления, а также, на каких принципах и методах управления персонала Вы бы выстроили свою работу.

		2. Разработать кадровую политику на примере любой организации и оформить на отдельном листе.
	Тестирование /2 часа	

Форма промежуточной аттестации: зачет.

4. Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля)

Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля) включает текущий контроль, промежуточную аттестацию и осуществляется с использованием следующих оценочных средств: тесты, задания для практической работы.

Примерный (демонстрационный) вариант оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации, критерии оценки уровня освоения программы содержится в разделе 4. Формы аттестации и оценочные материалы.

5. Организационно-педагогические условия реализации раздела, дисциплины (модуля)

Характеристика организационно-педагогических условий реализации раздела, дисциплины (модуля) содержится в разделе 5. Организационно-педагогические условия реализации дополнительной профессиональной программы.

3.6. Рабочая программа раздела, дисциплины (модуля) «Правовое обеспечение туризма»

1. Цель освоения раздела, дисциплины (модуля): развитие и формирование профессиональных компетенций обучающихся, необходимых для осуществления деятельности в сфере правового обеспечения туризма.

2. Планируемые результаты обучения по разделу, дисциплине (модулю)

Компетенции обучающихся, формируемые в результате освоения дисциплины:

– ОПК-4. Способность осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта;

Обучающийся должен знать:

– сущность правового обеспечения туризма;

обучающийся должен уметь:

– характеризовать правовые основы туризма.

3. Структура и содержание раздела, дисциплины (модуля)

Объем раздела, дисциплины (модуля) и виды учебной деятельности

Общая трудоемкость раздела, дисциплины (модуля) «Правовое обеспечение туризма» составляет 21 академический час.

Тематическое содержание раздела, дисциплины (модуля)

Наименование тем	Вид учебного занятия / количество часов	Содержание
Тема 6. Правовое обеспечение туризма	Лекция/ 18 часов	Общая характеристика туристского права. Источники туристского права. Правовой статус субъектов туристского права. Правовой режим объектов в сфере туризма
	Практическое задание 6 /2 часа	Выполните задания: 1. Опишите в графической форме структуру федеральных органов исполнительной власти в сфере туризма. 2. Составьте схему классификации туристских ресурсов.
	Тестирование /1 час	

Форма промежуточной аттестации: зачет.

4. Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля)

Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля) включает текущий контроль, промежуточную аттестацию и осуществляется с использованием следующих оценочных средств: тесты, задания для практической работы.

Примерный (демонстрационный) вариант оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации, критерии оценки уровня освоения программы содержится в разделе 4. Формы аттестации и оценочные материалы.

5. Организационно-педагогические условия реализации раздела, дисциплины (модуля)

Характеристика организационно-педагогических условий реализации раздела, дисциплины (модуля) содержится в разделе 5. Организационно-педагогические условия реализации дополнительной профессиональной программы.

3.7. Рабочая программа раздела, дисциплины (модуля) «Сущность и содержание менеджмента туризма»

1. Цель освоения раздела, дисциплины (модуля): развитие и формирование профессиональных компетенций обучающихся, необходимых для осуществления деятельности в сфере сервиса и туризма.

2. Планируемые результаты обучения по разделу, дисциплине (модулю)

Компетенции обучающихся, формируемые в результате освоения дисциплины:

- ОПК-2. Способность осуществлять основные функции управления туристской деятельностью
- ОПК-4. Способность осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта.

Обучающийся должен знать:

- сущность и содержание менеджмента туризма;

обучающийся должен уметь:

- анализировать деятельность организаций в сфере сервиса и туризма.

3. Структура и содержание раздела, дисциплины (модуля)

Объем раздела, дисциплины (модуля) и виды учебной деятельности

Общая трудоемкость раздела, дисциплины (модуля) «Сущность и содержание менеджмента туризма» составляет 21 академический час.

Тематическое содержание раздела, дисциплины (модуля)

Наименование тем	Вид учебного занятия / количество часов	Содержание
Тема 7. Сущность и содержание менеджмента туризма	Лекция/ 18 часов	Социально-культурный сервис и туризм как объект управления. Особенности современного рынка сервиса и туризма как объекта управления. Международное сотрудничество в сфере туризма
	Практическое задание 7/2 часа	Выполните задание: Внимательно изучите материал об основных целях туристской организации (девять целей) и дополнительных целях сервисной организации (три цели). Приведите в качестве примера одно предприятие из сферы сервиса (реально существующее или вымышленное). Кратко опишите каждую из двенадцати целей для данной организации. Результаты исследований представьте в виде таблицы. Сделайте выводы.
	Тестирование /1 час	

Форма промежуточной аттестации: дифференцированный зачет.

4. Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля)

Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля) включает текущий контроль, промежуточную аттестацию и осуществляется с использованием следующих оценочных средств: тесты, задания для практической работы.

Примерный (демонстрационный) вариант оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации, критерии оценки уровня освоения программы содержится в разделе 4. Формы аттестации и оценочные материалы.

5. Организационно-педагогические условия реализации раздела, дисциплины (модуля)

Характеристика организационно-педагогических условий реализации раздела, дисциплины (модуля) содержится в разделе 5. Организационно-педагогические условия реализации дополнительной профессиональной программы.

3.8. Рабочая программа раздела, дисциплины (модуля) «Развитие системы коммуникации и ее особенности в туристской индустрии»

1. Цель освоения раздела, дисциплины (модуля): развитие и формирование профессиональных компетенций обучающихся, необходимых для осуществления деятельности в сфере коммуникативной политики в туристской индустрии.

2. Планируемые результаты обучения по разделу, дисциплине (модулю)

Компетенции обучающихся, формируемые в результате освоения дисциплины:

– ОПК-2. Способность осуществлять основные функции управления туристской деятельностью

– ОПК-4. Способность осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта.

Обучающийся должен знать:

– особенности коммуникативной политики в сфере услуг;

обучающийся должен уметь:

– анализировать особенности коммуникативной политики в сфере услуг.

3. Структура и содержание раздела, дисциплины (модуля)

Объем раздела, дисциплины (модуля) и виды учебной деятельности

Общая трудоемкость раздела, дисциплины (модуля) «Развитие системы коммуникации и ее особенности в туристской индустрии» составляет 21 академический час.

Тематическое содержание раздела, дисциплины (модуля)

Наименование тем	Вид учебного занятия / количество часов	Содержание
Тема 8. Развитие системы коммуникации и ее особенности в туристской индустрии	Лекция/ 18 часов	Коммуникации в управлении сервисным предприятием. Коммуникационные сети, стили и барьеры. Особенности коммуникативной политики в сфере услуг
	Практическое задание 8 /2 часа	Выполните задание: Внимательно изучите рисунок «Виды коммуникаций сервисного предприятия». Приведите в качестве примера одно предприятие из сферы сервиса или одно предприятие из сферы туризма (реально существующее или вымышленное). Кратко опишите каждый из видов коммуникаций, представленных на рисунке. Результаты исследований представьте в виде таблицы. Сделайте выводы.
	Тестирование /1 час	

Форма промежуточной аттестации: зачет.

4. Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля)

Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля) включает текущий контроль, промежуточную аттестацию и осуществляется с использованием следующих оценочных средств: тесты, задания для практической работы.

Примерный (демонстрационный) вариант оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации, критерии оценки уровня освоения программы содержится в разделе 4. Формы аттестации и оценочные материалы.

5. Организационно-педагогические условия реализации раздела, дисциплины (модуля)

Характеристика организационно-педагогических условий реализации раздела, дисциплины (модуля) содержится в разделе 5. Организационно-педагогические условия реализации дополнительной профессиональной программы.

3.9. Рабочая программа раздела, дисциплины (модуля) «Туристский комплекс как объект управления»

1. Цель освоения раздела, дисциплины (модуля): развитие и формирование профессиональных компетенций обучающихся, необходимых для осуществления деятельности по управлению туристской организацией.

2. Планируемые результаты обучения по разделу, дисциплине (модулю)

Компетенции обучающихся, формируемые в результате освоения дисциплины:

– ОПК-2. Способность осуществлять основные функции управления туристской деятельностью;

Обучающийся должен знать:

– основные положения теории управления туристской организацией;

обучающийся должен уметь:

– анализировать стили управления туристской организацией.

3. Структура и содержание раздела, дисциплины (модуля)

Объем раздела, дисциплины (модуля) и виды учебной деятельности

Общая трудоемкость раздела, дисциплины (модуля) «Туристский комплекс как объект управления» составляет 23 академических часа.

Тематическое содержание раздела, дисциплины (модуля)

Наименование тем	Вид учебного занятия / количество часов	Содержание
Тема 9. Туристский комплекс как объект управления	Лекция/ 18 часов	Основные положения теории управления организацией. Процесс управления организацией. Система управления предприятием туристской индустрии

	Практическое задание 9 /4 часа	Выполните задание: Внимательно изучите материал об основных стилях управления в туризме (авторитарный, демократический, либерально-анархический, непоследовательный и новаторско-аналитический стиль). Сформулируйте для себя основные принципы каждого из стилей. Приведите в качестве примера по два-три конкретных решения, принимаемых руководителем каждого из стилей. Результаты исследований представьте в виде таблицы. Проведите минимальный сравнительный анализ, сделайте выводы.
	Тестирование /1 час	

Форма промежуточной аттестации: зачет.

4. Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля)

Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля) включает текущий контроль, промежуточную аттестацию и осуществляется с использованием следующих оценочных средств: тесты, задания для практической работы.

Примерный (демонстрационный) вариант оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации, критерии оценки уровня освоения программы содержится в разделе 4. Формы аттестации и оценочные материалы.

5. Организационно-педагогические условия реализации раздела, дисциплины (модуля)

Характеристика организационно-педагогических условий реализации раздела, дисциплины (модуля) содержится в разделе 5. Организационно-педагогические условия реализации дополнительной профессиональной программы.

3.10. Рабочая программа раздела, дисциплины (модуля) «Маркетинг в сфере туризма»

1. Цель освоения раздела, дисциплины (модуля): развитие и формирование профессиональных компетенций обучающихся, необходимых для осуществления деятельности в сфере маркетинга в туризме.

2. Планируемые результаты обучения по разделу, дисциплине (модулю)

Компетенции обучающихся, формируемые в результате освоения дисциплины:

– ОПК-4. Способность осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта;

Обучающийся должен знать:

– концепцию маркетинга в туризме;

обучающийся должен уметь:

- анализировать концепцию маркетинга в туризме.

3. Структура и содержание раздела, дисциплины (модуля)

Объем раздела, дисциплины (модуля) и виды учебной деятельности

Общая трудоемкость раздела, дисциплины (модуля) «Маркетинг в сфере туризма» составляет 23 академических часа.

Тематическое содержание раздела, дисциплины (модуля)

Наименование тем	Вид учебного занятия / количество часов	Содержание
Тема 10. Маркетинг в сфере туризма	Лекция/ 18 часов	Концепция маркетинга в туризме. Маркетинговые исследования – основа определения рыночных возможностей туристского предприятия. Сегментация туристского рынка
	Практическое задание 10 /4 часа	Выполните задания: 1. Перечислите функции маркетинга в туризме (по WTO). 2. Назовите современные тенденции развития маркетинга туристских предприятий. 3. Решите ситуационную задачу и дайте ответы на вопросы к ней.
	Тестирование /1 час	

Форма промежуточной аттестации: зачет.

4. Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля)

Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля) включает текущий контроль, промежуточную аттестацию и осуществляется с использованием следующих оценочных средств: тесты, задания для практической работы.

Примерный (демонстрационный) вариант оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации, критерии оценки уровня освоения программы содержится в разделе 4. Формы аттестации и оценочные материалы.

5. Организационно-педагогические условия реализации раздела, дисциплины (модуля)

Характеристика организационно-педагогических условий реализации раздела, дисциплины (модуля) содержится в разделе 5. Организационно-педагогические условия реализации дополнительной профессиональной программы.

3.11. Рабочая программа раздела, дисциплины (модуля)

«Организационные структуры и методы управления в туристской индустрии»

1. Цель освоения раздела, дисциплины (модуля): развитие и формирование профессиональных компетенций обучающихся, необходимых для осуществления деятельности в сфере управления в туристской организации.

2. Планируемые результаты обучения по разделу, дисциплине (модулю)

Компетенции обучающихся, формируемые в результате освоения дисциплины:

– ОПК-2. Способность осуществлять основные функции управления туристской деятельностью;

Обучающийся должен знать:

– организационную структуру и методы управления в туристской индустрии;

обучающийся должен уметь:

– анализировать организационную структуру и методы управления в туристской индустрии.

3. Структура и содержание раздела, дисциплины (модуля)

Объем раздела, дисциплины (модуля) и виды учебной деятельности

Общая трудоемкость раздела, дисциплины (модуля) «Организационные структуры и методы управления в туристской индустрии» составляет 23 академических часа.

Тематическое содержание раздела, дисциплины (модуля)

Наименование тем	Вид учебного занятия / количество часов	Содержание
Тема 11. Организационные структуры и методы управления в туристской индустрии	Лекция/ 18 часов	Понятие организации как функции менеджмента. Основы проектирования сервисного предприятия. Туризм как объект управления. Структура управления туризмом
	Практическое задание 11 /4 часа	
	Тестирование /1 час	

Форма промежуточной аттестации: зачет.

4. Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля)

Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля) включает текущий контроль, промежуточную аттестацию и осуществляется с использованием следующих оценочных средств: тесты, задания для практической работы.

Примерный (демонстрационный) вариант оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации, критерии оценки уровня освоения программы содержится в разделе 4. Формы аттестации и оценочные материалы.

5. Организационно-педагогические условия реализации раздела, дисциплины

(модуля)

Характеристика организационно-педагогических условий реализации раздела, дисциплины (модуля) содержится в разделе 5. Организационно-педагогические условия реализации дополнительной профессиональной программы.

3.12. Рабочая программа раздела, дисциплины (модуля) «Процесс и функции управления в туристской индустрии»

1. Цель освоения раздела, дисциплины (модуля): развитие и формирование профессиональных компетенций обучающихся, необходимых для осуществления деятельности в сфере управления в туристской индустрии.

2. Планируемые результаты обучения по разделу, дисциплине (модулю)

Компетенции обучающихся, формируемые в результате освоения дисциплины:

– ОПК-2. Способность осуществлять основные функции управления туристской деятельностью;

Обучающийся должен знать:

– сущность основных этапов разработки управленческих решений;

обучающийся должен уметь:

– анализировать сущность основных этапов разработки управленческих решений.

3. Структура и содержание раздела, дисциплины (модуля)

Объем раздела, дисциплины (модуля) и виды учебной деятельности

Общая трудоемкость раздела, дисциплины (модуля) «Процесс и функции управления в туристской индустрии» составляет 23 академических часа.

Тематическое содержание раздела, дисциплины (модуля)

Наименование тем	Вид учебного занятия / количество часов	Содержание
Тема 12. Процесс и функции управления в туристской индустрии	Лекция/ 18 часов	Понятие и виды управленческих решений. Основные этапы разработки управленческих решений. Роль личных качеств менеджера в процессе управления. Стиль руководства
	Практическое задание 12 /4 часа	Выполните задания: Внимательно изучите рисунок «Основные этапы разработки управленческих решений (пятнадцать этапов)». Приведите в качестве примера одно предприятие из сферы сервиса или одно предприятие из сферы туризма.

		Опишите последовательную процедуру разработки какого-либо управленческого решения в данном предприятии. Результаты исследований представьте в виде таблицы. Сделайте выводы.
	Тестирование /1 час	

Форма промежуточной аттестации: зачет.

4. Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля)

Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля) включает текущий контроль, промежуточную аттестацию и осуществляется с использованием следующих оценочных средств: тесты, задания для практической работы.

Примерный (демонстрационный) вариант оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации, критерии оценки уровня освоения программы содержится в разделе 4. Формы аттестации и оценочные материалы.

5. Организационно-педагогические условия реализации раздела, дисциплины (модуля)

Характеристика организационно-педагогических условий реализации раздела, дисциплины (модуля) содержится в разделе 5. Организационно-педагогические условия реализации дополнительной профессиональной программы.

3.13. Рабочая программа раздела, дисциплины (модуля)

«Рынок туристских услуг и особенности поведения потребителя туристских услуг»

1. Цель освоения раздела, дисциплины (модуля): развитие и формирование профессиональных компетенций обучающихся, необходимых для осуществления деятельности в сфере характеристик рынка туристских услуг и особенностей поведения потребителя туристских услуг.

2. Планируемые результаты обучения по разделу, дисциплине (модулю)

Компетенции обучающихся, формируемые в результате освоения дисциплины:

– ОПК-4. Способность осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта;

Обучающийся должен знать:

- характеристики рынка туристских услуг;
- особенности поведения потребителя туристских услуг;

обучающийся должен уметь:

– анализировать характеристики рынка туристских услуг и особенности поведения потребителя туристских услуг.

3. Структура и содержание раздела, дисциплины (модуля)

Объем раздела, дисциплины (модуля) и виды учебной деятельности

Общая трудоемкость раздела, дисциплины (модуля) «Рынок туристских услуг и особенности поведения потребителя туристских услуг» составляет 23 академических часа.

Тематическое содержание раздела, дисциплины (модуля)

Наименование тем	Вид учебного занятия / количество часов	Содержание
Тема 13. Рынок туристских услуг и особенности поведения потребителя туристских услуг	Лекция/ 18 часов	Понятие «туристский продукт» и классификация видов туризма на основе потребительских предпочтений. Рынок туристских услуг. Управление потребительской мотивацией на рынке туристских услуг. Механизмы мотивации потребителя
	Практическое задание 13 /4 часа	Выполните задания: 1. Сравните существующие определения туристского продукта. Какое определение кажется вам наиболее точным? 2. Сформулируйте развернутое определение туристских услуг. 3. Какие виды туризма приоритетны для северных и для южных регионов России? 4. Сформулируйте развернутое определение туристской мотивации. 5. Перечислите и кратко охарактеризуйте основные мотивационные концепции.
	Тестирование /1 час	

Форма промежуточной аттестации: зачет.

4. Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля)

Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля) включает текущий контроль, промежуточную аттестацию и осуществляется с использованием следующих оценочных средств: тесты, задания для практической работы.

Примерный (демонстрационный) вариант оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации, критерии оценки уровня освоения программы содержится в разделе 4. Формы аттестации и оценочные материалы.

5. Организационно-педагогические условия реализации раздела, дисциплины (модуля)

Характеристика организационно-педагогических условий реализации раздела, дисциплины (модуля) содержится в разделе 5. Организационно-педагогические условия реализации дополнительной профессиональной программы.

3.14. Рабочая программа раздела, дисциплины (модуля) «Стандартизация обслуживания в сфере туризма»

1. Цель освоения раздела, дисциплины (модуля): развитие и формирование профессиональных компетенций обучающихся, необходимых для осуществления деятельности в сфере управления качеством и сертификация туристических услуг.

2. Планируемые результаты обучения по разделу, дисциплине (модулю)

Компетенции обучающихся, формируемые в результате освоения дисциплины:

– ОПК-4. Способность осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта;

Обучающийся должен знать:

- стандарты туристского обслуживания;
- методы управления качеством и сертификация туристических услуг;

обучающийся должен уметь:

- анализировать характеристики туристических услуг.

3. Структура и содержание раздела, дисциплины (модуля)

Объем раздела, дисциплины (модуля) и виды учебной деятельности

Общая трудоемкость раздела, дисциплины (модуля) «Стандартизация обслуживания в сфере туризма» составляет 15 академических часов.

Тематическое содержание раздела, дисциплины (модуля)

Наименование тем	Вид учебного занятия / количество часов	Содержание
Тема 14. Стандартизация обслуживания в сфере туризма	Лекция/ 10 часов	Стандарты туристского обслуживания. Управление качеством и сертификация туристических услуг
	Практическое задание 14 /4 часа	Выполните задания: 1. Установите соответствие между терминами и их определениями. 2. Перечислите примерный перечень документов для сертификации туристских и/или экскурсионных услуг, предоставляемых юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями 3. Заполните таблицу 1. Рекомендации по организации офиса туроператора/турагента, предоставляющего туристские услуги.
	Тестирование /1 час	

Форма промежуточной аттестации: зачет.

4. Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля)

Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля) включает текущий контроль, промежуточную аттестацию и осуществляется с использованием следующих оценочных средств: тесты, задания для практической работы.

Примерный (демонстрационный) вариант оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации, критерии оценки уровня освоения программы содержится в

разделе 4. Формы аттестации и оценочные материалы.

5. Организационно-педагогические условия реализации раздела, дисциплины (модуля)

Характеристика организационно-педагогических условий реализации раздела, дисциплины (модуля) содержится в разделе 5. Организационно-педагогические условия реализации дополнительной профессиональной программы.

3.15. Рабочая программа раздела, дисциплины (модуля) «Современные технологии предоставления услуг в сфере туризма»

1. Цель освоения раздела, дисциплины (модуля): развитие и формирование профессиональных компетенций обучающихся, необходимых для осуществления деятельности в сфере современных технологий предоставления услуг в сфере туризма.

2. Планируемые результаты обучения по разделу, дисциплине (модулю)

Компетенции обучающихся, формируемые в результате освоения дисциплины:

– ОПК-4. Способность осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта;

Обучающийся должен знать:

– особенности современных технологий предоставления услуг в сфере туризма; обучающийся должен уметь:

– анализировать характеристики современных технологий предоставления услуг в сфере туризма.

3. Структура и содержание раздела, дисциплины (модуля)

Объем раздела, дисциплины (модуля) и виды учебной деятельности

Общая трудоемкость раздела, дисциплины (модуля) «Современные технологии предоставления услуг в сфере туризма» составляет 23 академических часа.

Тематическое содержание раздела, дисциплины (модуля)

Наименование тем	Вид учебного занятия / количество часов	Содержание
Тема 15. Современные технологии предоставления услуг в сфере туризма	Лекция/ 18 часов	Современные тенденции развития туризма. Внедрение инновационных технологий в индустрию туризма. Технологии виртуальной реальности и практика их использования в туризме. Виртуальные экскурсии как инновационный вид туризма. Технологии блокчейн – инновационный прорыв в туризме
	Практическое задание 15 /5 часов	Выполните задания: Дайте развернутые ответы на следующие вопросы:

		1. Внедрение каких инновационных технологий в индустрию туризма происходит в последнее время? 2. Какие преимущества и недостатки существуют у технологии виртуальная экскурсия? 3. В чем заключается технология блокчейн? Как данная технология может быть полезна туризму?
	Тестирование /1 час	

Форма промежуточной аттестации: зачет.

4. Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля)

Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля) включает текущий контроль, промежуточную аттестацию и осуществляется с использованием следующих оценочных средств: тесты, задания для практической работы.

Примерный (демонстрационный) вариант оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации, критерии оценки уровня освоения программы содержится в разделе 4. Формы аттестации и оценочные материалы.

5. Организационно-педагогические условия реализации раздела, дисциплины (модуля)

Характеристика организационно-педагогических условий реализации раздела, дисциплины (модуля) содержится в разделе 5. Организационно-педагогические условия реализации дополнительной профессиональной программы.

3.16. Рабочая программа раздела, дисциплины (модуля) «Формирование туристского продукта»

1. Цель освоения раздела, дисциплины (модуля): развитие и формирование профессиональных компетенций обучающихся, необходимых для осуществления деятельности в сфере формирования туристского продукта.

2. Планируемые результаты обучения по разделу, дисциплине (модулю)

Компетенции обучающихся, формируемые в результате освоения дисциплины:

– ОПК-4. Способность осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта;

Обучающийся должен знать:

– особенности формирования туристского продукта;

обучающийся должен уметь:

– разрабатывать туристский продукт.

3. Структура и содержание раздела, дисциплины (модуля)

Объем раздела, дисциплины (модуля) и виды учебной деятельности

Общая трудоемкость раздела, дисциплины (модуля) «Формирование туристского продукта» составляет 24 академических часа.

Тематическое содержание раздела, дисциплины (модуля)

Наименование тем	Вид учебного занятия / количество часов	Содержание
Тема 16. Формирование туристского продукта	Лекция/ 18 часов	Структура и жизненный цикл туристского продукта. Формирование турпродукта. Конкурентоспособность туристского продукта. Продвижение туристского продукта. Продвижение в туроператорской и турагентской среде. Характеристика туроператорской и турагентской деятельности
	Практическое задание 16 /5 часов	Выполните задание: Вам необходимо разработать кейс «Туристский продукт» по стране (на выбор): Франция, Италия, Испания, Греция, Черногория, Хорватия, Китай, Таиланд,, Шри-Ланка, ОАЭ, Турция, Израиль, Мальдивы, Сейшелы, Маврикий, о-ва Тихого океана, Доминиканская республика, Куба, Мексика, Тунис, Марокко, Танзания, Кения. — Общая информация о стране (географическое положение, столица, религия, валюта и курс, язык). — Проанализировать полетную программу из России (кто и из каких городов летают?). — Зачем и в каких направлениях туристы едут в страну? В чем уникальность страны (главные достопримечательности, пляжный отдых, лечение и оздоровление, событийный туризм, гастрономия и шопинг, детский и семейный отдых)? — Виза (как туристам из России получить визу?). — Какие отели Вы бы порекомендовали для туристов разной категории и почему? Как обстоят дела с пляжами? — С какими туроператорами Вы будете сотрудничать по данному направлению?
	Тестирование /1 час	

Форма промежуточной аттестации: зачет.

4. Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля)

Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля) включает текущий контроль, промежуточную аттестацию и осуществляется с использованием следующих оценочных средств: тесты, задания для практической работы.

Примерный (демонстрационный) вариант оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации, критерии оценки уровня освоения программы содержится в разделе 4. Формы аттестации и оценочные материалы.

5. Организационно-педагогические условия реализации раздела, дисциплины (модуля)

Характеристика организационно-педагогических условий реализации раздела, дисциплины (модуля) содержится в разделе 5. Организационно-педагогические условия реализации дополнительной профессиональной программы.

3.17. Рабочая программа раздела, дисциплины (модуля) «Управление персоналом в сфере туризма»

1. Цель освоения раздела, дисциплины (модуля): развитие и формирование профессиональных компетенций обучающихся, необходимых для осуществления деятельности в сфере управления персоналом туристской организации.

2. Планируемые результаты обучения по разделу, дисциплине (модулю)

Компетенции обучающихся, формируемые в результате освоения дисциплины:

– ОПК-4. Способность осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта;

Обучающийся должен знать:

– особенности управления персоналом туристской организации;

обучающийся должен уметь:

– анализировать систему управления персоналом туристской организации.

3. Структура и содержание раздела, дисциплины (модуля)

Объем раздела, дисциплины (модуля) и виды учебной деятельности

Общая трудоемкость раздела, дисциплины (модуля) «Управление персоналом в сфере туризма» составляет 25 академических часов.

Тематическое содержание раздела, дисциплины (модуля)

Наименование тем	Вид учебного занятия / количество часов	Содержание
Тема 17. Управление персоналом в сфере туризма	Лекция/ 18 часов	Человеческие ресурсы туристской отрасли. Система управления персоналом туристской организации. Управление развитием персонала организации
	Практическое задание 17 /6 часов	Выполните задание: Внимательно изучите материал о системе управления персоналом организации и входящим в нее функциональным подсистемам (одиннадцать подсистем).

		Приведите в качестве примера одну организацию из сферы сервиса или туризма. Кратко опишите каждую из подсистем управления в организации. Данные можно использовать реальные или предположительные.
	Тестирование /1 час	

Форма промежуточной аттестации: зачет.

4. Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля)

Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля) включает текущий контроль, промежуточную аттестацию и осуществляется с использованием следующих оценочных средств: тесты, задания для практической работы.

Примерный (демонстрационный) вариант оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации, критерии оценки уровня освоения программы содержится в разделе 4. Формы аттестации и оценочные материалы.

5. Организационно-педагогические условия реализации раздела, дисциплины (модуля)

Характеристика организационно-педагогических условий реализации раздела, дисциплины (модуля) содержится в разделе 5. Организационно-педагогические условия реализации дополнительной профессиональной программы.

3.18. Рабочая программа раздела, дисциплины (модуля) «Управление прибылью и расходами в сфере туризма»

1. Цель освоения раздела, дисциплины (модуля): развитие и формирование профессиональных компетенций обучающихся, необходимых для осуществления деятельности в сфере управления прибылью и расходами в сфере туризма.

2. Планируемые результаты обучения по разделу, дисциплине (модулю)

Компетенции обучающихся, формируемые в результате освоения дисциплины:

– ОПК-4. Способность осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта;

Обучающийся должен знать:

– особенности управления прибылью и расходами в сфере туризма;

обучающийся должен уметь:

– оценивать экономическую эффективность турпродукта.

3. Структура и содержание раздела, дисциплины (модуля)

Объем раздела, дисциплины (модуля) и виды учебной деятельности

Общая трудоемкость раздела, дисциплины (модуля) «Управление прибылью и расходами в сфере туризма» составляет 25 академических часов.

Тематическое содержание раздела, дисциплины (модуля)

Наименование тем	Вид учебного занятия / количество часов	Содержание
Тема 18. Управление прибылью и расходами в сфере туризма	Лекция/ 18 часов	Проблемы повышения доходности туризма. Факторы роста прибыли. Ценообразование в туризме. Оценка экономической эффективности турпродукта
	Практическое задание 18 /6 часов	Выполните задания: Произведите расчет стоимости тура «Две столицы» (10 дней/9 ночей).
	Тестирование /1 час	

Форма промежуточной аттестации: зачет.

4. Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля)

Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля) включает текущий контроль, промежуточную аттестацию и осуществляется с использованием следующих оценочных средств: тесты, задания для практической работы.

Примерный (демонстрационный) вариант оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации, критерии оценки уровня освоения программы содержится в разделе 4. Формы аттестации и оценочные материалы.

5. Организационно-педагогические условия реализации раздела, дисциплины (модуля)

Характеристика организационно-педагогических условий реализации раздела, дисциплины (модуля) содержится в разделе 5. Организационно-педагогические условия реализации дополнительной профессиональной программы.

3.19. Рабочая программа раздела, дисциплины (модуля) «Развитие и использование туристского потенциала»

1. Цель освоения раздела, дисциплины (модуля): развитие и формирование профессиональных компетенций обучающихся, необходимых для осуществления деятельности в сфере развития и использования туристского потенциала.

2. Планируемые результаты обучения по разделу, дисциплине (модулю)

Компетенции обучающихся, формируемые в результате освоения дисциплины:

– ОПК-4. Способность осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта;

Обучающийся должен знать:

– особенности развития и использования туристского потенциала;

обучающийся должен уметь:

– анализировать характеристики туристских территорий и районирования.

3. Структура и содержание раздела, дисциплины (модуля)

Объем раздела, дисциплины (модуля) и виды учебной деятельности

Общая трудоемкость раздела, дисциплины (модуля) «Развитие и использование туристского потенциала» составляет 25 академических часов.

Тематическое содержание раздела, дисциплины (модуля)

Наименование тем	Вид учебного занятия / количество часов	Содержание
Тема 19. Развитие и использование туристского потенциала	Лекция/ 18 часов	Туристские территории и районирование. Таксономия. Дестинации. Ландшафтные рубежные контрастности. Классическое туристское районирование мира. Туристские маршруты и программы
	Практическое задание 19 /6 часов	Ответьте письменно на вопросы: 1. Чем отличаются таксоны «туристский центр» и «туристский узел»? 2. Определите, какому туристско-географическому таксону соответствует Ваш населенный пункт? 3. Определите ближайшую к Вашему населенному пункту существующую туристскую зону. 4. Приведите примеры однопрофильных и многопрофильных дестинаций. 5. Приведите примеры горнолыжных дестинаций в странах зарубежной Европы, Северной Америки и в России.
	Тестирование /1 час	

Форма промежуточной аттестации: зачет.

4. Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля)

Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля) включает текущий контроль, промежуточную аттестацию и осуществляется с использованием следующих оценочных средств: тесты, задания для практической работы.

Примерный (демонстрационный) вариант оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации, критерии оценки уровня освоения программы содержится в разделе 4. Формы аттестации и оценочные материалы.

5. Организационно-педагогические условия реализации раздела, дисциплины (модуля)

Характеристика организационно-педагогических условий реализации раздела, дисциплины (модуля) содержится в разделе 5. Организационно-педагогические условия реализации дополнительной профессиональной программы.

3.20. Рабочая программа раздела, дисциплины (модуля) **«Организации гостиничного комплекса – поставщики туристских услуг»**

1. Цель освоения раздела, дисциплины (модуля): развитие и формирование профессиональных компетенций обучающихся, необходимых для осуществления деятельности в сфере функционирования гостиничного комплекса России.

2. Планируемые результаты обучения по разделу, дисциплине (модулю)

Компетенции обучающихся, формируемые в результате освоения дисциплины:

– ОПК-4. Способность осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта;

Обучающийся должен знать:

– характеристики гостиничных предприятий;

обучающийся должен уметь:

– анализировать характеристики рынка средств размещения.

3. Структура и содержание раздела, дисциплины (модуля)

Объем раздела, дисциплины (модуля) и виды учебной деятельности

Общая трудоемкость раздела, дисциплины (модуля) «Организации гостиничного комплекса – поставщики туристских услуг» составляет 20 академических часов.

Тематическое содержание раздела, дисциплины (модуля)

Наименование тем	Вид учебного занятия / количество часов	Содержание
Тема 20. Организации гостиничного комплекса – поставщики туристских услуг	Лекция/ 13 часов	Тенденции развития мирового гостиничного комплекса. Особенности функционирования гостиничного комплекса России. Конкуренция и конкурентоспособность как движущая сила развития российского гостиничного комплекса. Направления достижения конкурентных преимуществ организациями гостиничного комплекса
	Практическое задание 20 /6 часов	Ответьте письменно на вопросы: 1. Перечислите основные этапы развития гостиничной индустрии. 2. Какие факторы обуславливают эффективность гостиничных цепей? 3. Считаете ли вы полным определение гостиницы, данное ЮНВТО? Сформулируйте свое определение. 4. Перечислите виды возможных классификаций средств размещения в зависимости от различных особенностей. 5. Какая классификация гостиниц наиболее распространена в Западной Европе?

		6. Какие проблемы существуют на всероссийском рынке индустрии гостеприимства? 7. Какова зависимость конкурентоспособности туристской организации от конкурентоспособности выпускаемого турпродукта?
	Тестирование /1 час	

Форма промежуточной аттестации: зачет.

4. Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля)

Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля) включает текущий контроль, промежуточную аттестацию и осуществляется с использованием следующих оценочных средств: тесты, задания для практической работы.

Примерный (демонстрационный) вариант оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации, критерии оценки уровня освоения программы содержится в разделе 4. Формы аттестации и оценочные материалы.

5. Организационно-педагогические условия реализации раздела, дисциплины (модуля)

Характеристика организационно-педагогических условий реализации раздела, дисциплины (модуля) содержится в разделе 5. Организационно-педагогические условия реализации дополнительной профессиональной программы.

3.21. Рабочая программа раздела, дисциплины (модуля) «Эффективность менеджмента в туризме»

1. Цель освоения раздела, дисциплины (модуля): развитие и формирование профессиональных компетенций обучающихся, необходимых для осуществления деятельности в сфере эффективного менеджмента в туризме.

2. Планируемые результаты обучения по разделу, дисциплине (модулю)

Компетенции обучающихся, формируемые в результате освоения дисциплины:

– ОПК-4. Способность осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта;

Обучающийся должен знать:

– принципы эффективного менеджмента в туризме;

обучающийся должен уметь:

– анализировать уровни контроля в организации.

3. Структура и содержание раздела, дисциплины (модуля)

Объем раздела, дисциплины (модуля) и виды учебной деятельности

Общая трудоемкость раздела, дисциплины (модуля) «Эффективность менеджмента в туризме» составляет 19 академических часов.

Тематическое содержание раздела, дисциплины (модуля)

Наименование тем	Вид учебного занятия / количество часов	Содержание
Тема 21. Эффективность менеджмента в туризме	Лекция/ 12 часов	Сущность контроля и его значение в управлении сервисным предприятием. Принципы эффективного контроля сервисной деятельности. Особенности реализации управленческих решений на предприятии. Особенности контроля реализации управленческих решений
	Практическое задание 21 /6 часов	Выполните задание: Внимательно изучите рисунок «Уровни контроля в организации». Приведите в качестве примера одно предприятие из сферы сервиса и одно предприятие из сферы туризма. Опишите три уровня контроля в данных организациях с указанием конкретных должностей на каждом из уровней.
	Тестирование /1 час	

Форма промежуточной аттестации: зачет.

4. Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля)

Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля) включает текущий контроль, промежуточную аттестацию и осуществляется с использованием следующих оценочных средств: тесты, задания для практической работы.

Примерный (демонстрационный) вариант оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации, критерии оценки уровня освоения программы содержится в разделе 4. Формы аттестации и оценочные материалы.

5. Организационно-педагогические условия реализации раздела, дисциплины (модуля)

Характеристика организационно-педагогических условий реализации раздела, дисциплины (модуля) содержится в разделе 5. Организационно-педагогические условия реализации дополнительной профессиональной программы.

3.22. Рабочая программа раздела, дисциплины (модуля)

«Информационное обеспечение туризма. Системы бронирования в туризме»

1. Цель освоения раздела, дисциплины (модуля): развитие и формирование профессиональных компетенций обучающихся, необходимых для осуществления деятельности в сфере характеристики информационного обеспечения и систем бронирования в туризме.

2. Планируемые результаты обучения по разделу, дисциплине (модулю)

Компетенции обучающихся, формируемые в результате освоения дисциплины:

– ОПК-4. Способность осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта;

Обучающийся должен знать:

- особенности информационного обеспечения туризма;
- характеристики систем бронирования в туризме;

обучающийся должен уметь:

- анализировать характеристики систем бронирования в туризме.

3. Структура и содержание раздела, дисциплины (модуля)

Объем раздела, дисциплины (модуля) и виды учебной деятельности

Общая трудоемкость раздела, дисциплины (модуля) «Информационное обеспечение туризма. Системы бронирования в туризме» составляет 19 академических часов.

Тематическое содержание раздела, дисциплины (модуля)

Наименование тем	Вид учебного занятия / количество часов	Содержание
Тема 22. Информационное обеспечение туризма. Системы бронирования в туризме	Лекция/ 12 часов	Предоставление информации о реализуемых услугах, входящих в туристский продукт. Поиск, бронирование и подтверждение туристских услуг в соответствии с заказом клиента. Этапы продаж. Принятие заказа и бронирование туристских услуг. Заключение договора. Системы бронирования. Программное обеспечение автоматизации работы туристского предприятия
	Практическое задание 22 /6 часов	Ответьте письменно на вопросы: 1. Как можно подключиться к глобальным системам бронирования и резервирования? 2. Какие возможности для турфирм предоставляют известные программные комплексы автоматизации работы турфирмы? 3. Заполните таблицу «Крупнейшие глобальные системы бронирования».
	Тестирование /1 час	

Форма промежуточной аттестации: зачет.

4. Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля)

Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля) включает текущий контроль, промежуточную аттестацию и осуществляется с использованием следующих оценочных средств: тесты, задания для практической работы.

Примерный (демонстрационный) вариант оценочных материалов для проведения

промежуточной аттестации, критерии оценки уровня освоения программы содержится в разделе 4. Формы аттестации и оценочные материалы.

5. Организационно-педагогические условия реализации раздела, дисциплины (модуля)

Характеристика организационно-педагогических условий реализации раздела, дисциплины (модуля) содержится в разделе 5. Организационно-педагогические условия реализации дополнительной профессиональной программы.

3.23. Рабочая программа раздела, дисциплины (модуля) «Основы туроперейтинга и проектирования тура»

1. Цель освоения раздела, дисциплины (модуля): развитие и формирование профессиональных компетенций обучающихся, необходимых для осуществления деятельности в сфере туроперейтинга и проектирования тура.

2. Планируемые результаты обучения по разделу, дисциплине (модулю)

Компетенции обучающихся, формируемые в результате освоения дисциплины:

– ОПК-4. Способность осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта;

Обучающийся должен знать:

– характеристики туроперейтинга и принципы проектирования тура;

обучающийся должен уметь:

– разрабатывать туристическую программу по персональному запросу.

3. Структура и содержание раздела, дисциплины (модуля)

Объем раздела, дисциплины (модуля) и виды учебной деятельности

Общая трудоемкость раздела, дисциплины (модуля) «Основы туроперейтинга и проектирования тура» составляет 17 академических часов.

Тематическое содержание раздела, дисциплины (модуля)

Наименование тем	Вид учебного занятия / количество часов	Содержание
Тема 23. Основы туроперейтинга и проектирования тура	Лекция/ 12 часов	Понятие и сущность туроперейтинга. Виды туроператоров. Франчайзинг как бизнес-модель развития туроператорской компании. Проектирование тура. Этапы разработки нового турпродукта. Формирование тура и его составляющие. Специфика программ обслуживания различных видов туров
	Практическое задание 23 /4 часа	Выполните задание: Подготовьте проект тура с включением в него всех составляющих турпакета (визы,

		транспорт, трансфер, размещение, питание, экскурсионная программа).
	Тестирование /1 час	

Форма промежуточной аттестации: зачет.

4. Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля)

Оценка результатов освоения раздела, дисциплины (модуля) включает текущий контроль, промежуточную аттестацию и осуществляется с использованием следующих оценочных средств: тесты, задания для практической работы.

Примерный (демонстрационный) вариант оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации, критерии оценки уровня освоения программы содержится в разделе 4. Формы аттестации и оценочные материалы.

5. Организационно-педагогические условия реализации раздела, дисциплины (модуля)

Характеристика организационно-педагогических условий реализации раздела, дисциплины (модуля) содержится в разделе 5. Организационно-педагогические условия реализации дополнительной профессиональной программы.

4. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ

4.1. Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

В процессе обучения используется тестирование как форма текущего контроля успеваемости.

Формой промежуточной аттестации по разделам, дисциплинам (модулям) программы является зачет и (или) дифференцированный зачет.

Промежуточная аттестация включает в себя прохождение тестирования и выполнение практического задания. Время, отведенное на промежуточную аттестацию, входит в общую трудоемкость освоения раздела, дисциплины (модуля) программы и проводится в форме, указанной в учебном плане.

4.2. Формы итоговой аттестации

Итоговая аттестация по программе профессиональной переподготовки предназначена для комплексной оценки уровня знаний обучающегося с учетом целей обучения для установления соответствия уровня знаний обучающегося квалификационным требованиям; для рассмотрения вопросов о предоставлении обучающемуся по результатам обучения права вести профессиональную деятельность и выдаче диплома о профессиональной переподготовке.

Итоговая аттестация проводится в форме междисциплинарного экзамена по программе обучения, включающего вопросы по всем разделам, дисциплинам (модулям).

4.3. Критерии оценки результатов освоения образовательных программ

Результаты промежуточной аттестации за освоение обучающимся раздела, дисциплины (модуля) программы оцениваются по стобалльной шкале в следующем соотношении:

- по результатам тестирования на освоение раздела, дисциплины (модуля) – максимально 70 баллов;
- практическое задание по итогам освоения раздела, дисциплины (модуля) – максимальное количество суммарно за все практические задания в разделе, дисциплине (модуле) – 30 баллов.

Количество баллов по стобалльной системе	Результат аттестации в форме «зачет»	Отметка по четырехбалльной системе
81-100	«зачтено»	«отлично»
61-80	«зачтено»	«хорошо»
51-60	«зачтено»	«удовлетворительно»
50 и менее	«не зачтено»	«неудовлетворительно»

По результатам итоговой аттестации выставляются отметки в соответствии со следующими критериями оценивания:

Количество баллов по стобалльной системе	Отметка по четырехбалльной системе
91-100	«отлично»
81-90	«хорошо»
70-80	«удовлетворительно»
менее 70	«неудовлетворительно»

Оценка результатов освоения образовательных программ осуществляется Итоговой аттестационной комиссией в соответствии со следующими критериями:

- отметка «отлично» выставляется обучающемуся, показавшему полное освоение планируемых результатов (знаний, умений, навыков, компетенций), всестороннее и глубокое изучение литературы;
- отметка «хорошо» выставляется обучающемуся, показавшему освоение планируемых результатов (знаний, умений, навыков, компетенций), предусмотренных программой, допустившему несущественные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий;
- отметка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, показавшему частичное освоение планируемых результатов (знаний, умений, навыков, компетенций), предусмотренных программой, сформированность не в полной мере новых компетенций и профессиональных умений для осуществления профессиональной деятельности;
- отметка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, не показавшему освоение планируемых результатов (знаний, умений, навыков, компетенций), предусмотренных программой, допустившему серьезные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий.

5. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

5.1. Материально-технические условия реализации программы

Образовательная организация располагает материально-технической базой, обеспечивающей реализацию образовательной программы и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

5.2. Требования к материально-техническим условиям со стороны обучающегося (потребителя образовательной услуги)

Рекомендуемая конфигурация компьютера:

- Разрешение экрана от 1280x1024
- Pentium 4 или более новый процессор с поддержкой SSE2
- 512 Мб оперативной памяти
- 200 Мб свободного дискового пространства
- Современный веб-браузер актуальной версии (Firefox 22, Google Chrome 27, Opera 15, Safari 5, Internet Explorer 8 или более новый).

5.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

Образовательная организация обеспечена электронными учебниками, учебно-методической литературой и материалами по всем разделам, дисциплинам (модулям) программы. Образовательная организация также имеет доступ к электронным образовательным ресурсам (ЭОР). Образовательная организация имеет удаленный доступ ЭБС «Университетская библиотека онлайн» (<http://www.biblioclub.ru/>).

При реализации программ с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий в Образовательной организации созданы условия для функционирования электронной информационно-образовательной среды, включающей в себя:

- электронные информационные ресурсы
- электронные образовательные ресурсы
- совокупность информационных технологий, телекоммуникационных технологий, соответствующих технологических средств.

Данная среда способствует освоению обучающимися программ в полном объеме независимо от места нахождения обучающихся.

Электронная информационно-образовательная среда Образовательной организации обеспечивает возможность осуществлять следующие виды деятельности:

1. Планирование образовательного процесса.
2. Размещение и сохранение материалов образовательного процесса.
3. Фиксацию хода образовательного процесса и результатов освоения программы.
4. Контролируемый доступ участников образовательного процесса к информационным образовательным ресурсам в сети Интернет.
5. Проведение мониторинга успеваемости обучающихся.

Список литературы и информационных источников

1. Амирова, З. Б. Инфраструктура туризма и гостеприимства: учебное пособие: [16+] / З. Б. Амирова; Московская государственная академия водного транспорта, Кафедра «Гостиничного и туристического бизнеса». – Москва: Альтаир: МГАВТ, 2014. – 85 с.: табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=429691> (дата обращения: 04.04.2024). – Библиогр. в кн. – Текст: электронный.
2. Братановский, С. Н. Правовое регулирование туризма в Российской Федерации: учебное пособие: [16+] / С. Н. Братановский, М. С. Братановская, С. А. Кочерга. – Москва: Директ-Медиа, 2014. – 180 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=239972> (дата обращения: 04.04.2024). – ISBN 978-5-4475-0431-1. – DOI 10.23681/239972. – Текст: электронный.
3. Гришко, Н. И. Менеджмент в туризме: учебное пособие / Н. И. Гришко. – Минск: РИПО, 2020. – 277 с.: ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=599734> (дата обращения: 04.04.2024). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-985-7234-37-0. – Текст: электронный.
4. Грозова, О. С. Общий менеджмент: учебное пособие: [16+] / О. С. Грозова; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2017. – 96 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=477379> (дата обращения: 04.04.2024). – Библиогр.: с. 91. – ISBN 978-5-8158-1880-4. – Текст: электронный.
5. Деловое общение: учебное пособие: [16+] / П. К. Магомедова, А. С. Шапиева, Ш. И. Булуева, А. А. Цамаева ; Дагестанский государственный педагогический университет, Дагестанский государственный университет народного хозяйства (ДГУНХ), Чеченский государственный университет. – Москва ; Берлин: Директ-Медиа, 2021. – 252 с.: табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=613810> (дата обращения: 04.04.2024). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4499-1969-4. – DOI 10.23681/613810. – Текст: электронный.
6. Дурович, А. П. Организация туризма: учебное пособие / А. П. Дурович. – Минск: РИПО, 2020. – 297 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=599728> (дата обращения: 04.04.2024). – Библиогр.: с. 280. – ISBN 978-985-7234-10-3. – Текст: электронный.
7. Ермакова, Ж. Экономический анализ организаций туризма: конспект лекций: учебное пособие / Ж. Ермакова; Оренбургский государственный университет. – Оренбург: Оренбургский государственный университет, 2012. – 94 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259113> (дата обращения: 04.04.2024). – Текст: электронный.
8. Зеленков, М. Ю. Конфликтология: учебник / М. Ю. Зеленков. – Москва: Дашков и К°, 2015. – 324 с.: табл. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=452906> (дата обращения: 04.04.2024). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-01918-0. – Текст: электронный.
9. Карасев, И. Е. Основы и виды туризма: учебное пособие: [16+] / И. Е. Карасев, Ю. Р. Солодовникова; Омский государственный технический университет. – Омск: Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2019. – 90 с.: ил., табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=682970> (дата обращения: 04.04.2024). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8149-2922-8. – Текст: электронный.

10. Колочева, В. В. Стандартизация и сертификация в туризме и гостиничном хозяйстве: учебное пособие: [16+] / В. В. Колочева; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 78 с.: табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=574778> (дата обращения: 04.04.2024). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7782-3310-2. – Текст: электронный.
11. Котлер, Ф. Маркетинг: гостеприимство, туризм: учебник / Ф. Котлер, Боуэн Джон, Мейкенз Джеймс. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва: Юнити-Дана, 2017. – 1071 с.: табл., граф., ил, схемы – (Зарубежный учебник). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684885> (дата обращения: 04.04.2024). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-01263-6. – Текст: электронный.
12. Макринова, Е. И. Предпринимательская деятельность в туризме: учебное пособие: [16+] / Е. И. Макринова, Е. В. Матузенко, В. В. Лысенко. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2021. – 158 с.: табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=614300> (дата обращения: 04.04.2024). – Библиогр.: с. 141-152. – ISBN 978-5-4499-2066-9. – DOI 10.23681/614300. – Текст: электронный.
13. Матвеевская, А. С. Туристско-рекреационное проектирование: учебник: [16+] / А. С. Матвеевская, В. Л. Погодина, И. Г. Филиппова. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2021. – 640 с.: ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=602469> (дата обращения: 04.04.2024). – ISBN 978-5-4499-1808-6. – DOI 10.23681/602469. – Текст: электронный.
14. Организация гостиничного бизнеса: учебное пособие / В. С. Варивода, Ю. М. Елфимова, К. Ю. Михайлова, Я. А. Карнаухова; Министерство сельского хозяйства Российской Федерации, Ставропольский государственный аграрный университет. – Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет (СтГАУ), 2015. – 167 с.: табл., граф., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438785> (дата обращения: 04.04.2024). – Библиогр. в кн. – Текст: электронный.
15. Управление персоналом: учебник / Е. А. Аксенова, Т. Ю. Базаров, Б. Л. Еремин [и др.]; ред. Т. Ю. Базаров, Б. Л. Еремин. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Юнити, 2017. – 568 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=682209> (дата обращения: 04.04.2024). – ISBN 5-238-00290-4. – Текст: электронный.
16. Ужахова, Л. М. Управление персоналом: учебное пособие: [16+] / Л. М. Ужахова ; Тюменский государственный университет. – Тюмень: Тюменский государственный университет, 2013. – 340 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=574276> (дата обращения: 04.04.2024). – Библиогр.: с. 310 – 311. – ISBN 978-5-400-008702. – Текст: электронный.
17. Цахаев, Р. К. Маркетинг: учебник / Р. К. Цахаев, Т. В. Муртузалиева. – 6-е изд., стер. – Москва: Дашков и К°, 2021. – 550 с.: ил., табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684283> (дата обращения: 04.04.2024). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-04350-5. – Текст: электронный.

5.4. Кадровое обеспечение программы

Реализация программы профессиональной переподготовки обеспечивается педагогическими работниками, требование к квалификации которых регулируется законодательством Российской Федерации в сфере образования и труда.

Актуализация дополнительной профессиональной программы

№ пп	Содержание изменений	Раздел, в который вносятся изменения и дополнения	Дата внесения изменений
1	Актуализация основных источников и литературы	5.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы	12.06.2022
2	Актуализация основных источников и литературы	5.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы	09.03.2023
3	Актуализация основных источников и литературы	5.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы	04.04.2024

Оценочные материалы

Оценочные материалы по программе профессиональной переподготовки размещены на платформе СДО и включают следующие оценочные средства: задания в тестовой форме, практическая работа.

Примерный (демонстрационный) вариант оценочных материалов для проведения промежуточной и итоговой аттестации

1. В какой стратегии охвата рынка турфирма концентрирует усилия на одном или нескольких сегментах рынка?

Выберите один ответ:

1. Недифференцированный маркетинг
2. Дифференцированный маркетинг
3. Концентрированный маркетинг

2. Какие уровни содержит иерархическая структура управления туризмом?

Выберите один или несколько ответов:

1. Макроэкономический уровень
2. Мезоэкономический уровень
3. Микроэкономический уровень

3. Когда определение приоритетов играет основополагающую роль?

Выберите один или несколько ответов:

1. При стратегическом планировании
2. При разработке стратегии развития предприятия
3. При разработке тактики развития предприятия

4. Вставьте недостающий элемент в схему:

Выберите один ответ:

Антропогенные; социальные; инфраструктурные

5. Верны ли следующие суждения?

А. Внеплановый инспекционный контроль проводится в случае поступления информации о претензиях к качеству сертифицированных услуг в сфере туризма от потребителей, органов исполнительной власти, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью услуг, общественных объединений потребителей.

Б. Под сертификацией туристических услуг и услуг гостиниц понимается подтверждение органом по сертификации соответствия реализуемых потребителю услуг требованиям законодательных и нормативных документов по обслуживанию путешественников, принятых в стране пребывания.

Выберите один ответ:

1. Верно только А
2. Верно только Б
3. Оба верны
4. Оба неверны

6. Что включает в себя инновационный процесс?

Выберите один или несколько ответов:

1. Государственная инновационная политика
2. Инновационная рутинизация
3. Инновационный потенциал
4. Инновационная сфера
5. Нововведения

7. Каковы факторы внешней среды, влияющие на увеличение прибыли фирмы?

Выберите один или несколько ответов:

1. Выбор эффективной стратегии
2. Выбор эффективных методов управления и маркетинговой политики
3. Повышение качества управления
4. Выбор эффективных каналов и форм сбыта
5. Снижение затрат
6. Повышение эффективности решений
7. Выбор эффективных способов продвижения продукта на рынок
8. Совершенствование планирования

8. Как воспринимается в туризме наиболее высокая по абсолютной высоте горная территория?

Выберите один ответ:

1. Центральный район
2. Периферический район
3. Главный район

9. Что означает FB (full board) в стандартизированном списке терминов и обозначений?

Выберите один ответ:

1. Только размещение
2. Размещение и завтрак
3. Размещение, завтрак, ужин
4. Размещение, завтрак, обед, ужин
5. Размещение и питание по системе «все включено»

10. Впишите определяемый объект:

_____ – это форма деятельности, основанная на соглашении, при котором производитель или единоличный распространитель продукта или услуги, защищенных торговой маркой, дает эксклюзивные права на распространение на данной территории своей продукции или услуг независимым предпринимателям в обмен на получение от них платежей при условии соблюдения технологии производственных и обслуживающих операций.

Примеры заданий для практической работы

1. Выполните задания:

1. Какую управленческую форму Вы бы выбрали и рычаг управления, а также, на каких принципах и методах управления персонала Вы бы выстроили свою работу.
 2. Разработать кадровую политику на примере любой организации.
2. Выполните задания:
1. Опишите в графической форме структуру федеральных органов исполнительной власти в сфере туризма.
 2. Составьте схему классификации туристских ресурсов.