

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Институт географии, геологии, туризма и сервиса

УТВЕРЖДАЮ:  
Проректор по учебной работе,  
качеству образования – первый  
проректор  
  
Т.А. Хагуров  
28 мая 2021 г.



## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

### Б1.О.26 ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ТУРИСТСКОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

Направление подготовки	<u>43.03.02 «Туризм»</u>
Направленность (профиль)	<u>Туристско-экскурсионная деятельность</u>
Форма обучения	<u>Очная</u>
Квалификация	<u>Бакалавр</u>

Рабочая программа дисциплины Организация деятельности туристского предприятия составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 43.03.02 Туризм

код и наименование направления подготовки

Программу составил(и):

Ленкова М.И., канд. экон. наук, доцент



Рабочая программа государственной итоговой аттестации утверждена на заседании кафедры международного туризма и менеджмента протокол № 9 от 29 апреля 2021 г.

Заведующий кафедрой



подпись

М.Ю. Беликов

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии Института географии, геологии, туризма и сервиса «29» апреля 2021 г. протокол № 9

Председатель УМК ИГГТиС



подпись

А.А. Филобок

Рецензенты:

1. Миненкова В.В. канд. географ. наук, доцент, зав. кафедрой экономической, социальной и политической географии ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет»
2. Карасева О.В. Генеральный директор турфирмы ООО «Формула туризма», г. Краснодар

## 1 Цели и задачи изучения дисциплины (модуля)

**1.1 Цель освоения дисциплины** «Организация деятельности туристского предприятия» – формирование у студентов знаний, умений и навыков в области учреждения (открытия «с нуля»), организации деятельности, построения экономической работы и управления туристским предприятием в современных условиях.

### .2 Задачи дисциплины

#### 1.2 Задачи дисциплины:

- создание системы знаний и умения их применять при разработке практических решении в области учреждения (открытия с «нуля») туристских предприятий (фирм);
- изучить базовые основы организации работы туристского предприятия;
- ознакомится с планированием работы, формированием программ обслуживания клиентов туристского предприятия, порядком взаимодействия с контрагентами;
- освоить базовые основы подбора персонала, организации оплаты труда сотрудников;
- ознакомиться с финансово-экономической и маркетинговой составляющей деятельности туристского предприятия.

### 1.3 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Организация деятельности туристского предприятия» относится к обязательной части Блока 1 "Дисциплины (модули)" учебного плана. В соответствии с рабочим учебным планом дисциплина изучается на 2 курсе по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации: зачет.

Перечень предшествующих дисциплин, необходимых для ее изучения: Основы проектной деятельности в туризме, Виды туризма, Туристский маркетинг, Туристские формальности, и сопряжена с дисциплинами, в соответствии с учебным планом: Основы предпринимательской деятельности в туризме, Безопасность в туризме, Бизнес-планирование в туристской деятельности, Реклама в туристско-экскурсионной деятельности.

### 1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Код и наименование индикатора* достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
<b>ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью</b>	
ИОПК-2.1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий туристской сферы	Знает: - организационно-управленческую структуру туристского предприятия; - порядок построения работы и взаимодействия структурных подразделений туристского предприятия; Умеет определять цели, задачи управления туристским предприятием и его структурными подразделениями; Владеет навыками распределения функционала для управления структурными подразделениями туристского предприятия
ИОПК-2.2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий	Знает: - внутренние организационные документы, регламенты и практику их применения по вопросам планирования, мотивации и координации деятельности структурных

Код и наименование индикатора* достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
сферы туризма.	подразделений и туристского предприятия; Умеет: - на основе внутренних организационных документов, умеет использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и предприятия туризма. Владеет: - навыками планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и предприятия туризма. для поддержания требуемого уровня качества обслуживания клиентов
ИОПК-2.3 Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы туризма.	Владеть: навыками организации контроля деятельности структурных подразделений и туристского предприятия
<b>ПК-1 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности</b>	
ИПК-1.1 Осуществляет координацию работы подразделений по реализации заказов в сфере туризма	Знает: - задачи, функции и особенности работы подразделений туристского предприятия; - технологию реализации заказов в сфере туризма; Умеет: - координировать работу структурных подразделений предприятия по реализации заказов в сфере туризма
ИПК-1.2 Осуществляет общее руководство основной, административно-хозяйственной и финансово-экономической деятельностью предприятия сферы туризма	Знать: - основы организации деятельности туристских предприятий; - финансово-экономическую и маркетинговую составляющую деятельности туристского предприятий; Умеет: - разделять функциональные обязанности и руководить основной, административно-хозяйственной и финансово-экономической деятельностью туристского предприятия
ИПК-1.3 Анализирует мотивацию спроса на реализуемые туристские продукты, организует изучение потребностей туристов	Умеет Применить знания о проведении маркетингового исследования рынка для определения потенциального потребительского спроса на различные виды туристского продукта
ИПК-1.4 Осуществляет организацию разработки программ и технологических документов туристских и экскурсионных маршрутов	Знает методику разработки программ и технологических документов туристских и экскурсионных маршрутов Умеет осуществить организацию разработки программ и технологических документов туристских и экскурсионных маршрутов

Результаты обучения по дисциплине достигаются в рамках осуществления всех видов контактной и самостоятельной работы обучающихся в соответствии с утвержденным учебным планом.

Индикаторы достижения компетенций считаются сформированными при достижении соответствующих им результатов обучения.

## 2. Структура и содержание дисциплины

### 2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц (108 часов), их распределение по видам работ представлено в таблице

Виды работ		Всего часов	Форма обучения
			очная
			4 семестр (часы)
<b>Контактная работа, в том числе:</b>		<b>39,2</b>	<b>39,2</b>
<b>Аудиторные занятия (всего):</b>		<b>32</b>	<b>32</b>
занятия лекционного типа		16	16
лабораторные занятия		-	-
практические занятия		16	16
семинарские занятия		-	-
<b>Иная контактная работа:</b>		<b>-</b>	<b>-</b>
Контроль самостоятельной работы (КСР)		7	7
Промежуточная аттестация (ИКР)		0,2	0,2
<b>Самостоятельная работа, в том числе:</b>		<b>68,8</b>	<b>68,8</b>
Реферат/эссе (подготовка)		4	4
Самостоятельное изучение разделов, самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к практическим занятиям)		24	24
Подготовка к текущему контролю		20,8	20,8
<b>Контроль:</b>		<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>час.</b>	<b>108</b>	<b>108</b>
	<b>в том числе контактная работа</b>	<b>39,2</b>	<b>39,2</b>
	<b>зач. ед</b>	<b>3</b>	<b>3</b>

## 2.2 Содержание дисциплины

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.

Разделы (темы) дисциплины, изучаемые в 4 семестре (2 курсе) очной формы обучения)

№	Наименование разделов (тем)	Количество часов			
		Всего	Аудиторная работа		Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	
1.	Организационно-правовые основы деятельности туристского предприятия	14	2	2	10
2.	Базовые основы деятельности туристского предприятия	12	2	2	8
3.	Организация управления в туристском предприятии	14	2	2	10
4.	Кадровый менеджмент туристского предприятия	14	2	2	10
5.	Финансово-экономическая составляющая деятельности туристского предприятия	14	2	2	10
6.	Основы маркетинговой деятельности туристского предприятия	18	4	4	10
7.	Планирование и контроль деятельности туристского предприятия	14,8	2	2	10,8
	<i>ИТОГО по разделам дисциплины</i>	<b>100,8</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>68,8</b>
	Контроль самостоятельной работы (КСР)	7			
	Промежуточная аттестация (ИКР)	0,2			
	Подготовка к текущему контролю	-			
	<b>Общая трудоемкость по дисциплине</b>	<b>108</b>			

Примечание: Л – лекции, ПЗ – практические занятия / семинары, ЛР – лабораторные занятия, СРС – самостоятельная работа студента

## 2.3 Содержание разделов (тем) дисциплины

### 2.3.1 Занятия лекционного типа

№	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела (темы)	Форма текущего контроля
1.	Организационно-правовые основы деятельности туристского предприятия	Цель и задачи деятельности туристского предприятия. Выбор организационно-правовой формы туристского предприятия. Определение организационной структуры управления туристским предприятием. Разработка учредительных документов, государственная регистрация и организационное оформление туристского предприятия. Прекращение деятельности туристского предприятия	У
2.	Базовые основы деятельности туристского предприятия	Принципы, функции и роль туристских фирм. Организация работы туристской фирмы. Оформление офиса туристского предприятия. Подготовка туристского продукта к реализации	У
3.	Организация управления в туристском предприятии	Понятие структуры управления туристским предприятием. Элементы структуры управления: звенья, уровни, горизонтальные и вертикальные связи. Виды организационных структур управления туристским предприятием. Понятие, значение и классификация коммуникаций на туристских предприятиях. Функции коммуникаций. Вертикальное и горизонтальное разделение труда.	У
4.	Кадровый менеджмент туристского предприятия	Сущность стимулирования, его виды. Понятие персонала туристского предприятия. Концепция управления персоналом. Функции кадровой службы. Кадровая политика. Подбор, отбор, профессиональное развитие персонала. Системы оплаты труда. Конфликты.	У
5.	Финансово-экономическая составляющая деятельности туристского предприятия	Финансы и экономические показатели деятельности туристского предприятия. Отчетность турпредприятия и ее значение.	У
6.	Основы маркетинговой деятельности туристского предприятия	Сущность маркетинга туристского предприятия. Основы маркетинговых коммуникации в формировании спроса на турпродукт. Особенности рекламной деятельности. Продвижение турпродукта.	У
7.	Планирование и контроль деятельности туристского предприятия	Показатели качества. Организация контроля в турпредприятии. Контроль и оценка качества услуг. Планирование деятельности туристского предприятия. Система плановой документации	У

### 2.3.2 Занятия семинарского типа (практические / семинарские занятия/ лабораторные работы)

№	Наименование раздела (темы)	Тематика занятий/работ	Форма текущего контроля
	Организационно-правовые основы деятельности туристского	1. Цель и задачи деятельности туристского предприятия. 2. Выбор организационно-правовой формы туристского предприятия.	У, ПЗ

	предприятия	3. Определение организационной структуры управления туристским предприятием. 4. Разработка учредительных документов, государственная регистрация и организационное оформление туристского предприятия. 5. Прекращение деятельности туристского предприятия	
2.	Базовые основы деятельности туристского предприятия	1. Принципы, функции и роль туристских фирм. 2. Организация работы туристской фирмы. 3. Оформление офиса туристского предприятия. 4. Подготовка туристского продукта к реализации	У, ПЗ
3.	Организация управления в туристском предприятии	1. Понятие структуры управления туристским предприятием. 2. Элементы структуры управления: звенья, уровни, горизонтальные и вертикальные связи. 3. Виды организационных структур управления туристским предприятием. 4. Понятие, значение и классификация коммуникаций на туристских предприятиях. 5. Функции коммуникаций. 6. Вертикальное и горизонтальное разделение труда.	У, ПЗ
4.	Кадровый менеджмент туристского предприятия	1. Понятие персонала туристского предприятия. 2. Концепция управления персоналом. 3. Функции кадровой службы. 4. Кадровая политика. 5. Подбор, отбор, профессиональное развитие персонала. 6. Сущность стимулирования, его виды. 7. Системы оплаты труда. 8. Конфликты.	У, ПЗ
5.	Финансово-экономическая составляющая деятельности туристского предприятия	1. Финансы и экономические показатели деятельности туристского предприятия. 2. Отчетность турпредприятия и ее значение.	У, ПЗ
6.	Основы маркетинговой деятельности туристского предприятия	1. Сущность маркетинга туристского предприятия. 2. Основы маркетинговых коммуникации в формировании спроса на турпродукт. 3. Особенности рекламной деятельности. 4. Продвижение турпродукта.	У, ПЗ
7.	Планирование и контроль деятельности туристского предприятия	1. Показатели качества. 2. Организация контроля в турпредприятии. 3. Контроль и оценка качества услуг. 4. Планирование деятельности туристского предприятия. 5. Система плановой документации	У, ПЗ

У-устный опрос, ПЗ – практическое занятие

При изучении дисциплины могут применяться электронное обучение, дистанционные образовательные технологии в соответствии с ФГОС ВО.

### 2.3.3 Примерная тематика курсовых работ (проектов): не предусмотрено

### 2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

№	Вид СРС	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1.	Самостоятельное изучение вопросов по теме: Организационно-правовые основы деятельности туристского предприятия	1. Учебная литература (основная и дополнительная) 2. Подготовка к текущему контролю, промежуточной и государственной итоговой аттестации: Методические указания / В.В. Миненкова, А.В. Мамонова, А.В. Коновалова. – Краснодар: Кубанский гос. ун-т, 2018.
2.	Самостоятельное изучение вопросов по теме: Базовые основы деятельности туристского предприятия	1. Учебная литература (основная и дополнительная) 2. Подготовка к текущему контролю, промежуточной и государственной итоговой аттестации: Методические указания / В.В. Миненкова, А.В. Мамонова, А.В. Коновалова. – Краснодар: Кубанский гос. ун-т, 2018.
3.	Самостоятельное изучение вопросов по теме: Организация управления в туристском предприятии	1. Учебная литература (основная и дополнительная) 2. Подготовка к текущему контролю, промежуточной и государственной итоговой аттестации: Методические указания / В.В. Миненкова, А.В. Мамонова, А.В. Коновалова. – Краснодар: Кубанский гос. ун-т, 2018.
4.	Самостоятельное изучение вопросов по теме: Кадровый менеджмент туристского предприятия	1. Учебная литература (основная и дополнительная) 2. Подготовка к текущему контролю, промежуточной и государственной итоговой аттестации: Методические указания / В.В. Миненкова, А.В. Мамонова, А.В. Коновалова. – Краснодар: Кубанский гос. ун-т, 2018.
5.	Самостоятельное изучение вопросов по теме: Финансово-экономическая составляющая деятельности туристского предприятия	1. Учебная литература (основная и дополнительная) 2. Подготовка к текущему контролю, промежуточной и государственной итоговой аттестации: Методические указания / В.В. Миненкова, А.В. Мамонова, А.В. Коновалова. – Краснодар: Кубанский гос. ун-т, 2018.
6.	Самостоятельное изучение вопросов по теме: Основы маркетинговой деятельности туристского предприятия	1. Учебная литература (основная и дополнительная) 2. Подготовка к текущему контролю, промежуточной и государственной итоговой аттестации: Методические указания / В.В. Миненкова, А.В. Мамонова, А.В. Коновалова. – Краснодар: Кубанский гос. ун-т, 2018.
7.	Самостоятельное изучение вопросов по теме: Планирование и контроль деятельности туристского предприятия	1. Учебная литература (основная и дополнительная) 2. Подготовка к текущему контролю, промежуточной и государственной итоговой аттестации: Методические указания / В.В. Миненкова, А.В. Мамонова, А.В. Коновалова. – Краснодар: Кубанский гос. ун-т, 2018.

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла,
- в печатной форме на языке Брайля.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.



Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

### 3. Образовательные технологии, применяемые при освоении дисциплины (модуля)

В процессе преподавания дисциплины применяются следующие виды образовательных технологий:

- традиционные (информационная лекция, практическое занятие);
- проблемного обучения (проблемная лекция, практическое занятие в форме практикума, занятие на основе кейс-метода;
- проектного обучения (исследовательский проект, информационный проект);
- интерактивные (лекции «обратной связи» – лекция-провокация (изложение материала с заранее запланированными ошибками), лекция-беседа, лекция-дискуссия; семинары-дискуссии);
- информационно-коммуникационные (лекция-визуализация; практическое занятие в форме презентации – представление результатов проектной деятельности с использованием специализированных программных средств).

Для обеспечения успешного освоения дисциплины применяются способы активизации познавательных процессов – интерактивные лекции, активные методы обучения и выполнения контрольных работ, презентация и защита их с помощью программных продуктов Microsoft Office (Power Point), других графических редакторов.

### 4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Организация деятельности туристского предприятия».

Оценочные средства включает контрольные материалы для проведения **текущего контроля** в форме тестовых заданий, доклада-презентации по проблемным вопросам, практических заданий и **промежуточной аттестации** в форме вопросов к экзамену.

#### Структура оценочных средств для текущей и промежуточной аттестации

№ п/п	Код и наименование индикатора (в соответствии с п. 1.4)	Результаты обучения (в соответствии с п. 1.4)	Наименование оценочного средства	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
1	ИОПК-2.1 Определяет цели и задачи структурными подразделениями предприятий туристской сферы	Знает: - организационно-управленческую структуру туристского предприятия; - порядок построения работы и взаимодействия структурных подразделений туристского предприятия; Умеет определять цели, задачи управления туристским предприятием и его структурными	У,Р,ПЗ	Вопрос к зачету

		подразделениями; Владеет навыками распределения функционала для управления структурными подразделениями туристского предприятия		
2	ИОПК-2.2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы туризма.	Знает: - внутренние организационные документы, регламенты и практику их применения по вопросам планирования, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и туристского предприятия; Умеет: - на основе внутренних организационных документов, умеет использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и предприятия туризма. Владеет: - навыками планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и предприятия туризма. для поддержания требуемого уровня качества обслуживания клиентов	У,Р,ПЗ	Вопрос к зачету
3	ИОПК-2.3 Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы туризма.	Владеть: навыками организации контроля деятельности структурных подразделений и туристского предприятия	У,Р,ПЗ	Вопрос к зачету
4	ИПК-1.1 Осуществляет координацию работы подразделений по реализации заказов в сфере туризма	Знает: - задачи, функции и особенности работы подразделений туристского предприятия; - технологию реализации заказов в сфере туризма; Умеет: - координировать работу структурных подразделений предприятия по реализации заказов в сфере туризма	У,Р,ПЗ	Вопрос к зачету

5	ИПК-1.2 Осуществляет общее руководство основной, административно-хозяйственной и финансово-экономической деятельностью предприятия сферы туризма	Знать: - основы организации деятельности туристских предприятий; - финансово-экономическую и маркетинговую составляющую деятельности туристского предприятия; Умеет: - разделять функциональные обязанности и руководить основной, административно-хозяйственной и финансово-экономической деятельностью туристского предприятия	У,Р,ПЗ	Вопрос к зачету
6	ИПК-1.3 Анализирует мотивацию спроса на реализуемые туристские продукты, организует изучение потребностей туристов	Умеет Применить знания о проведении маркетингового исследования рынка для определения потенциального потребительского спроса на различные виды туристского продукта	У,Р,ПЗ	Вопрос к зачету
7	ИПК-1.4 Осуществляет организацию разработки программ и технологических документов туристских и экскурсионных маршрутов	Знает методику разработки программ и технологических документов туристских и экскурсионных маршрутов Умеет осуществить организацию разработки программ и технологических документов туристских и экскурсионных маршрутов	У,Р,ПЗ	Вопрос к зачету

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

***Примерный перечень вопросов и заданий***

**Практическая работа № 1**

**Тема 1: Организационно-правовые основы деятельности туристского предприятия**

**Вопросы для устного опроса:**

- 1.1 Цель и задачи деятельности туристского предприятия
- 1.2 Выбор организационно-правовой формы туристского предприятия
- 1.3 Определение организационной структуры управления туристским предприятием
- 1.4 Разработка учредительных документов, государственная регистрация и организационное оформление туристского предприятия
- 1.5 Прекращение деятельности туристского предприятия

#### Задание 1.

Дайте определение понятию «туристское предприятие» -

Запишите основные организационно-правовые формы, в которых могут функционировать туристские фирмы, с пояснением, как организуется каждая форма, составьте схему управления и распределения полномочий.

#### Задание 2.

Запишите основные цели и задачи деятельности:

туроператорская фирма

турагентская фирма

экскурсионная фирма

#### Задание 3.

Запишите основные и сопутствующие виды деятельности туристского предприятия

#### Задание 4.

Запишите этапы создания туристского предприятия и поясните каждый:

#### Задание 5.

Зарисуйте схематично, какие факторы определяют выбор организационно-правовой формы турпредприятия:

#### Задание 6.

Кто выступает субъектами хозяйствования в туристской индустрии, дайте пояснение:

#### Задание 7.

Запишите определение понятий:

Устав –

Учредительный договор

Государственная регистрация –

#### Задание 8.

Как происходит подготовка учредительных документов?

Для государственной регистрации предприятия в местные органы власти предоставляется

#### Задание 9.

Запишите и/или зарисуйте схематично, в какие органы государственного регулирования будут направлены комплекты документов (и что в них будет входить) при создании туристского предприятия.

#### Задание 10.

Что понимается под «ликвидацией» юридического лица или ИП? Какие виды ликвидации могут быть?

### **Зачетно-экзаменационные материалы для промежуточной аттестации (экзамен/зачет)**

Вопросы для подготовки к зачету

1. Цель и задачи деятельности туристского предприятия.
2. Выбор организационно-правовой формы туристского предприятия.
3. Определение организационной структуры управления туристским предприятием.
4. Разработка учредительных документов, государственная регистрация и организационное оформление туристского предприятия.
5. Прекращение деятельности туристского предприятия
6. Принципы, функции и роль туристских фирм.
7. Организация работы туристской фирмы.
8. Оформление офиса туристского предприятия.
9. Подготовка туристского продукта к реализации
10. Понятие структуры управления туристским предприятием.
11. Элементы структуры управления: звенья, уровни, горизонтальные и вертикальные связи.
12. Виды организационных структур управления туристским предприятием.
13. Понятие, значение и классификация коммуникаций на туристских предприятиях.

14. Функции коммуникаций.
15. Вертикальное и горизонтальное разделение труда.
16. Понятие персонала туристского предприятия.
17. Концепция управления персоналом.
18. Функции кадровой службы.
19. Кадровая политика.
20. Подбор, отбор, профессиональное развитие персонала.
21. Сущность стимулирования, его виды.
22. Системы оплаты труда.
23. Конфликты.
24. Финансы и экономические показатели деятельности туристского предприятия.
25. Отчетность турпредприятия и ее значение.
26. Сущность маркетинга туристского предприятия.
27. Основы маркетинговых коммуникации в формировании спроса на турпродукт.
28. Особенности рекламной деятельности.
29. Продвижение турпродукта.
30. Показатели качества.
31. Организация контроля в турпредприятии.
32. Контроль и оценка качества услуг.
33. Планирование деятельности туристского предприятия.
34. Система плановой документации

Критерии процедуры оценивания на зачете.

Зачет является формой контроля усвоения студентом учебной программы по дисциплине или ее части, выполнения практических, реферативных и других видов работ.

Результат сдачи зачета по курсу должны оцениваться как итог деятельности студента в семестре, а именно – по посещаемости лекций, результатам работы на практических занятиях, выполнения самостоятельной работы. При этом допускается на очной форме обучения пропуск не более 20% занятий, с обязательной отработкой пропущенных семинаров. Студенты, у которых количество пропусков, превышает установленную норму, не выполнившие все виды работ и неудовлетворительно работавшие в течение семестра, проходят собеседование с преподавателем, который опрашивает студента на предмет выявления знания основных положений дисциплины.

Критерии оценки:

- оценка «зачтено»: студент владеет теоретическими знаниями по данному вопросу, допускает незначительные ошибки; умеет правильно объяснять материал, иллюстрируя его примерами.

- оценка «не зачтено»: материал не усвоен или усвоен частично, много грубых ошибок в определениях терминов, студент затрудняется привести примеры, иллюстрирующие содержание вопросов.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

– при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;

– при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

– при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

## **5. Перечень учебной литературы, информационных ресурсов и технологий**

### **5.1. Учебная литература**

Основная

1. Быстров С.А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой: [Электронный ресурс]: учебное пособие / С.А. Быстров // М: Форум; НИЦ: ИНФРА-М, 2019. – 399 – (Высшее образование: бакалавриат) ISBN 978-5-16-006079-8 Режим доступа <https://znanium.com/read?id=355721>
2. Сухов, Р.И. Организация туристской деятельности [Электронный ресурс]: учебник / Р.И. Сухов. – Ростов- на-Дону: Издательство Южного федерального университета, 2016. (ЭБС: Университетская библиотека онлайн, URL: [Режим доступа http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=462032](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=462032);
3. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие. - Издательство: СЕКВОЙЯ, 2017. (ЭБС: Университетская библиотека онлайн. Режим доступа [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=485037&sr=1](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=485037&sr=1).

Дополнительная

4. 1. Косолапов А.Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства [Электронный ресурс]: учебное пособие. – Электрон. дан. – М.: КНОРУС, 2016. – 200 с. – Режим доступа: <http://www.book.ru/book/918087/view/2>
5. 2. Приезжева Е.М. Анимационный менеджмент в туризме [Электронный ресурс]: учеб. пособие. – Электрон. дан. – М.: Советский спорт, 2014. – 239 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/53254>
6. 3. Рассохина Т.В. Менеджмент туристских дестинаций [Электронный ресурс]: учебник. – Электрон. дан. – М.: оветский спорт, 2014. – 248 с. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=258171>
7. 4. Скобкин С.С. Менеджмент в туризме [Электронный ресурс]: учебник и практикум для академического бакалавриата. – Электрон. дан. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 445 с. – Режим доступа: [www.biblio-online.ru/book/C71FDF73-9743-4AD8-B1A1-A4EE93824444](http://www.biblio-online.ru/book/C71FDF73-9743-4AD8-B1A1-A4EE93824444)
8. Чудновский А.Д., Королев Н.В., Гаврилова Е.А., Жукова М.А., Зайцева Н.А. Менеджмент туризма [Электронный ресурс]: учебник. – Электрон. дан. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 576 с. – Режим доступа: <http://www.book.ru/book/916528/view/2>

### **5.2. Периодическая литература**

1. Базы данных компании «Ист Вью» <http://dlib.eastview.com>
2. Электронная библиотека GREBENNIKON.RU <https://grebennikon.ru/>

### **5.3. Интернет-ресурсы, в том числе современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

#### **Электронно-библиотечные системы (ЭБС):**

1. ЭБС «ЮРАЙТ» <https://urait.ru/>
2. ЭБС «УНИВЕРСИТЕТСКАЯ БИБЛИОТЕКА ОНЛАЙН» [www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru)
3. ЭБС «BOOK.ru» <https://www.book.ru>
4. ЭБС «ZNANIUM.COM» [www.znanium.com](http://www.znanium.com)
5. ЭБС «ЛАНЬ» <https://e.lanbook.com>

#### **Профессиональные базы данных:**

1. Web of Science (WoS) <http://webofscience.com/>
2. Scopus <http://www.scopus.com/>
3. ScienceDirect [www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com)
4. Журналы издательства Wiley <https://onlinelibrary.wiley.com/>
5. Научная электронная библиотека (НЭБ) <http://www.elibrary.ru/>
6. Полнотекстовые архивы ведущих западных научных журналов на Российской платформе научных журналов НЭИКОН <http://archive.neicon.ru>
7. Национальная электронная библиотека (доступ к Электронной библиотеке диссертаций Российской государственной библиотеки (РГБ) <https://rusneb.ru/>
8. Президентская библиотека им. Б.Н. Ельцина <https://www.prlib.ru/>
9. Электронная коллекция Оксфордского Российского Фонда <https://ebookcentral.proquest.com/lib/kubanstate/home.action>
10. Springer Journals <https://link.springer.com/>
11. Nature Journals <https://www.nature.com/siteindex/index.html>
12. Springer Nature Protocols and Methods <https://experiments.springernature.com/sources/springer-protocols>
13. Springer Materials <http://materials.springer.com/>
14. zbMath <https://zbmath.org/>
15. Nano Database <https://nano.nature.com/>
16. Springer eBooks: <https://link.springer.com/>
17. "Лекториум ТВ" <http://www.lektorium.tv/>
18. Университетская информационная система РОССИЯ <http://uisrussia.msu.ru>

#### **Информационные справочные системы:**

1. Консультант Плюс - справочная правовая система (доступ по локальной сети с компьютеров библиотеки)

#### **Ресурсы свободного доступа:**

1. Американская патентная база данных <http://www.uspto.gov/patft/>
2. Полные тексты канадских диссертаций <http://www.nlc-bnc.ca/thesescanada/>
3. КиберЛенинка (<http://cyberleninka.ru/>);
4. Министерство науки и высшего образования Российской Федерации <https://www.minobrnauki.gov.ru/>;
5. Федеральный портал "Российское образование" <http://www.edu.ru/>;
6. Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам" <http://window.edu.ru/>;
7. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов <http://school-collection.edu.ru/> .
8. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов (<http://fcior.edu.ru/>);
9. Проект Государственного института русского языка имени А.С. Пушкина "Образование на русском" <https://pushkininstitute.ru/>;

10. Справочно-информационный портал "Русский язык" <http://gramota.ru/>;
11. Служба тематических толковых словарей <http://www.glossary.ru/>;
12. Словари и энциклопедии <http://dic.academic.ru/>;
13. Образовательный портал "Учеба" <http://www.ucheba.com/>;
14. Законопроект "Об образовании в Российской Федерации". Вопросы и ответы [http://xn--273--84d1f.xn--plai/voprosy\\_i\\_otvety](http://xn--273--84d1f.xn--plai/voprosy_i_otvety)

### **Собственные электронные образовательные и информационные ресурсы**

#### **КубГУ:**

1. Среда модульного динамического обучения <http://moodle.kubsu.ru>
2. База учебных планов, учебно-методических комплексов, публикаций и конференций <http://mschool.kubsu.ru/>
3. Библиотека информационных ресурсов кафедры информационных образовательных технологий <http://mschool.kubsu.ru;>
4. Электронный архив документов КубГУ <http://docspace.kubsu.ru/>
5. Электронные образовательные ресурсы кафедры информационных систем и технологий в образовании КубГУ и научно-методического журнала "ШКОЛЬНЫЕ ГОДЫ" <http://icdau.kubsu.ru/>

#### **6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Успешное овладение знаниями по дисциплине предполагает постоянную и кропотливую самостоятельную работу студентов на лекциях, семинарах, при подготовке к контрольным работам и т.д. Под самостоятельной работой следует понимать совокупность всей самостоятельной деятельности студентов, как в учебной аудитории, так и вне ее, в контакте с преподавателем и в его отсутствии.

Самостоятельная работа реализуется:

1. Непосредственно в процессе аудиторных занятий – на лекциях, практических и семинарских занятиях (аудиторная самостоятельная работа).
2. В контакте с преподавателем вне рамок расписания – на консультациях по учебным вопросам, в ходе творческих контактов, при ликвидации задолженностей, при выполнении индивидуальных заданий и т.д. (аудиторная самостоятельная работа).
3. В библиотеке, дома, в общежитии, на кафедре при выполнении студентом учебных и творческих задач (внеаудиторная самостоятельная работа).

*Формы самостоятельной работы студента по освоению дисциплины:*

1. Усвоение текущего учебного материала;
2. Работа с конспектами лекций;
3. Самостоятельное изучения материала;
4. Изучение специальной литературы;
5. Подготовка реферата-презентации;
6. Подготовка к зачету/экзамену.

Важнейшей работой, которую студент проводит при подготовке к семинарским занятиям, является изучение нормативных документов (законов, стандартов). Самостоятельная работа имеет своей целью дать целостное, а не фрагментарное, знакомство студента с важнейшими для курса «Стандартизация и сертификация в туристской индустрии» законами и стандартами.

*Работа с нормативными документами и литературой – важнейший метод обучения, включающий ряд приемов самостоятельной работы:*

1. Конспектирование – краткое изложение, краткая запись прочитанного. Конспект – эффективное средство закрепления в памяти прочитанного текста, дисциплинирующее и развивающее мышление студента, побуждающее глубоко осмыслить прочитанное и найти важное, существенное, выразить его в сжатых и точных фразах.

2. Составление плана – разбивание прочитанного самостоятельно по смыслу



фрагменты и грамотное наименование каждого фрагмента.

3. Тезисирование – краткое изложение основных мыслей, тезисов прочитанного.

4. Цитирование – дословная выдержка из текста с обязательным указанием выходных данных цитируемого издания: автор, название работы, место издания, издательство, год издания, страница, пункт, абзац.

5. Аннотирование – краткая характеристика содержания, перечисление вопросов, рассматриваемых автором или авторами.

6. Рецензирование – написание краткого отзыва с выражением своего отношения к прочитанному тексту.

7. Составление справки – подборка сведений, имеющих статистический, биографический, библиографический, терминологический и прочий характер, полученных в результате поиска.

8. Составление формально-логической модели - словесно-схематическое изображение прочитанного материала.

9. Составление тематического тезауруса – составление упорядоченного комплекса базовых понятий по определенному разделу или теме.

10. Составление матрицы идей – подбор сравнительных характеристик однородных предметов, явлений в трудах различных авторов.

#### *Критерии оценки самостоятельной работы:*

– оценка «отлично» выставляется, если студент выполнил самостоятельную работу, изложил ответы, сформировал точные научные знания;

– оценка «хорошо» выставляется, если студент выполнил самостоятельную работу, но полностью не раскрыл материал, не смог сформировать точные научные понятия;

– оценка «удовлетворительно» выставляется, если студент полностью не выполнил самостоятельную работу и не предоставил вовремя их на проверку;

– оценка «неудовлетворительно» выставляется, если студент не выполнил самостоятельную работу.

– оценка «зачтено» выставляется, если студент самостоятельно выполнил все задания по предлагаемым темам, логически изложил ответы, сформировал точные научные знания, оценка «зачтено» может быть выставлена, если студент выполнил работу объеме 70% и выше;

– оценка «не зачтено» выставляется, если студент не выполнил самостоятельную работу.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

### **Методические рекомендации по проведению устного опроса**

Каждое семинарское занятие по соответствующей тематике теоретического курса состоит из вопросов для подготовки, на основе которых проводится устный опрос каждого студента. Также после изучения каждого раздела студенты для закрепления проеденного материала решают тесты и делают реферативные работы по дополнительным материалам курса.

Преподаватель заранее объявляет вопросы, которые будут рассматриваться на семинарском занятии. Студент должен внимательно ознакомиться с материалом, используя предложенные преподавателем источники литературы и собственные информационные ресурсы. Студент при подготовке к семинару может консультироваться с преподавателем и получать от него наводящие разъяснения. После окончания устного опроса студентам выставляются оценки:

– оценка «зачтено» выставляется студенту, если вопросы раскрыты, изложены логично, без существенных ошибок, показано умение работать с картографическим материалом, продемонстрировано усвоение ранее изученных вопросов. Допускаются незначительные ошибки;

– оценка «не зачтено» выставляется, если не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей, или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не умение работать с картографическим материалом.

### **Методические рекомендации по проведению семинара-дискуссии**

Семинар-дискуссия – диалогическое общение участников, в процессе которого через совместное участие обсуждаются и решаются теоретические и практические проблемы курса. На обсуждение выносятся наиболее актуальные проблемные вопросы учебной дисциплины. Каждый из участников дискуссии должен: научиться точно выражать свои мысли в докладе или выступлении по вопросу; активно отстаивать свою точку зрения; аргументировано возражать, опровергать ошибочную позицию.

Условие развертывания продуктивной дискуссии – личные знания, которые приобретают студенты на лекциях и самостоятельной работе. Частью семинара-дискуссии могут быть элементы «мозгового штурма», «деловой игры».

Особая роль в семинаре отводится педагогу. Он должен: определить круг проблем и вопросов, подлежащих обсуждению; подобрать основную и дополнительную литературу по теме семинара для докладчиков и выступающих; распределять формы участия и функции студента в коллективной работе; готовить студентов к выбранному ролевому участию; подводить общий итог дискуссии.

#### *Критерии оценки качества семинара-дискуссии:*

1. Целенаправленность – постановка проблемы, стремление связать теорию с практикой, с использованием материала в будущей профессиональной деятельности.
2. Планирование – выделение главных вопросов, связанных с профилирующими дисциплинами, наличие новинок в списке литературы.
3. Организация семинара – умение вызвать и поддержать дискуссию, конструктивный анализ всех ответов и выступлений, наполненность учебного времени обсуждения проблем, поведение самого педагога.
4. Стиль проведения семинара – оживленный, с постановкой острых вопросов, возникающей дискуссией или вялый, не возбуждающий ни мыслей, ни интереса.
5. Отношение «педагог-студент» – уважительные, в меру требовательные, равнодушные, безразличные.
6. Управление группой – быстрый контакт со студентами, уверенное поведение в группе. Разумное и справедливое взаимодействие со студентами или наоборот, повышенный тон, опора в работе на лидеров. Оставляя пассивными других

студентов. Замечания педагогу – квалифицированные, обобщающие или нет замечаний. Студенты ведут записи на семинарах – регулярно, редко, не ведут.

### **Методика выполнения реферативных работ**

Реферат (от лат. *refero* – докладываю, сообщаю, доношу, излагаю). Реферат представляет собой краткое изложение содержания научных трудов, литературы и других источников по определенной теме. Объем реферата 7–15 листов, время, отводимое на написание работы – от 1 недели до месяца. Подготовка реферата подразумевает самостоятельное изучение студентом нескольких (не менее 3) источников литературы (монографий, научных статей, учебников и т.д.) по определённой теме, не рассматриваемой подробно на лекции, систематизацию материала и краткое его изложение. Цель написания реферата – привитие студенту навыков краткого и лаконичного представления собранных материалов и фактов в соответствии с требованиями, предъявляемыми к научным отчетам.

Реферативная работа состоит из следующих частей:

- *введение*;
- *основная часть*;
- *заключение*;
- *список использованных источников*;
- *приложения*.

Во *введении* обосновывается актуальность выбранной темы исследования, характеризуется ее научное и практическое значение, формируются цели и задачи работы, определяется объект, предмет и методы исследования, источники информации для выполнения работы. Основная часть работы выполняется на основе изучения имеющейся отечественной и зарубежной научной и специальной литературы по исследуемой теме, интернет – источников.

Основное внимание в *основной части* должно быть уделено критическому обзору существующих точек зрения по предмету исследования и обоснованной аргументации собственной позиции и взглядов автора реферата на решение проблемы.

В *заключении* отражаются основные результаты выполненной работы, выводы, и рекомендации, и предложения по их практическому использованию.

В *приложении* помещаются по необходимости иллюстрированные материалы, имеющие вспомогательное значение (таблицы, схемы, диаграммы и т.п.).

Критерии оценки рефератов:

Оценка **«отлично»** ставится, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка **«хорошо»** ставится, если основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка **«удовлетворительно»** ставится, если имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

Оценка **«не удовлетворительно»** ставится, если тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы, или реферат не представлен.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

#### 7 Материально-техническое обеспечение по дисциплине (модулю)

Наименование специальных помещений	Оснащенность специальных помещений	Перечень лицензионного программного обеспечения
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа (г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. И218	Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели - 52 шт.; доска учебная; Система компьютеризированная отображения аудиовизуальной информации; проектор Sharp PG-D2500X; экран;	Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License.
Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. И205	Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели – 24 стола + 48 стульев;.; доска учебная; видеопроектор Optoma; экран; преподавательская трибуна; ноутбук Lenovo B570 i3-2370M/4G500/nV410M/1G/DVDRW /Cam/W7HB/15,6HD	Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License.

Для самостоятельной работы обучающихся предусмотрены помещения, укомплектованные специализированной мебелью, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Наименование помещений для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность помещений для самостоятельной работы обучающихся	Перечень лицензионного программного обеспечения
Помещение для самостоятельной работы обучающихся (г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. И205а	Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели – 3 стола + 3 стула шт.; 2 – компьютера Linovo ThinkCentre M53 Tiny в комплекте, ноутбук Lenovo B570 i3-2370M/4G500/nV410M/1G/DVDRW/Cam/W7HB/	Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year

	15,6HD	Education Renewal License.
--	--------	----------------------------

\* согласно справке о материально-техническом обеспечении основной ОПОП ВО кафедры международного туризма и менеджмента, Института географии, геологии, туризма и сервиса, по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» направленность (профиль) «Гостинично-ресторанная деятельность», 2021 г.