

**МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА»**

Кафедра «Сервис и туризм»

АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

«Организация и управление туристской деятельностью»

| | |
|--------------------------|--|
| Направление подготовки: | <u>43.03.02 – Туризм</u> |
| Профиль: | <u>Управление и проектирование туризма (по видам транспорта)</u> |
| Квалификация выпускника: | <u>Бакалавр</u> |
| Форма обучения: | <u>очная</u> |
| Год начала подготовки | <u>2020</u> |

1. Цели освоения учебной дисциплины

Данная дисциплина формирует у обучающихся комплекс знаний об основах организации туристской деятельности, формирование комплексного представления об управлении туристской деятельностью туризме, а также формирование компетенций.

2. Место учебной дисциплины в структуре ОП ВО

Учебная дисциплина "Организация и управление туристской деятельностью" относится к блоку 1 "Дисциплины (модули)" и входит в его базовую часть.

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

| | |
|-------|--|
| ОПК-3 | Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности |
| ПКО-1 | Способен организовать работу исполнителей, принимать решения в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной и экономической политики государства |
| ПКО-2 | Владение теоретико-методологическими основами проектирования, готовностью применения основных методов проектирования в туризме |
| ПКР-2 | Способен организовать эффективную работу туристской организации туристско-рекреационной сферы и его служб на основе действующего законодательства |

4. Общая трудоемкость дисциплины составляет

3 зачетных единиц (108 ак. ч.).

5. Образовательные технологии

В рамках дисциплины «Организация и управление туристской деятельностью» в учебном процессе предусмотрено использование активных и интерактивных форм проведения занятий (семинар-дискуссия, разбор конкретных практических ситуаций, презентации докладов с широким обсуждением в группе) с целью формирования и развития профессиональных навыков студентов. Весь курс разбит на 2 семестра и 13 тем представляющих собой логически завершенный объем учебной информации. Преподавание дисциплины осуществляется в форме лекций и практических занятий и самостоятельной работы студентов. Лекции проводятся в традиционной классно-урочной организационной форме, по типу управления познавательной деятельностью. 36 часов лекций являются традиционными классически-лекционными (объяснительно-иллюстративные). Один из приемов, используемых на лекциях – создание проблемной ситуации. Самым простым в данном случае является достаточно четкое определение темы нового материала и выделение тех основных вопросов, в которых надлежит разобраться обучающимся. Проблемная лекция. Преподаватель в начале и по ходу изложения учебного материала создает проблемные ситуации и вовлекает студентов в их анализ. Разрешая противоречия, заложенные в проблемных ситуациях, обучаемые самостоятельно могут прийти к тем выводам, которые преподаватель должен сообщить в качестве новых знаний. Лекция-визуализация. В данном типе лекции передача преподавателем информации студентам сопровождается показом различных рисунков, структурно-логических схем, опорных конспектов, диаграмм и т. п. с помощью ТСО и ЭВМ (слайды, видеозапись, интерактивная доска и т. д.). Лекция-диалог. Содержание

подается через серию вопросов, на которые студенты должны отвечать непосредственно в ходе лекции. Практические занятия организованы с использованием технологий развивающего обучения. Часть практического курса выполняется в виде традиционных практических занятий (объяснительно-иллюстративное решение задач) в объеме 42 часа. Остальная часть практического курса (12 часов) проводится с использованием интерактивных (диалоговых) технологий, в том числе – для решения проблемных задач, основанных на коллективных способах обучения, и для проведения тестирования. Метод дискуссии выступает базовым в системе интерактивных методов обучения. Дискуссия – это коллективное обсуждение конкретной проблемы, вопроса или сопоставление разных позиций, информации, идей, мнений и предложений. Во время дискуссии оппоненты могут либо дополнять друг друга, либо противостоять один другому. В первом случае больше будут проявляться качества, присущие диалогу, во втором – дискуссия будет носить характер спора, т. е. отстаивание своей позиции. Как правило, в дискуссии присутствуют оба эти элемента. «Мозговой штурм» («мозговая атака») представляет собой разновидность групповой дискуссии, которая характеризуется отсутствием критики поисковых усилий, сбором всех вариантов решений, гипотез и предложений, рожденных в процессе осмысления какой-либо проблемы, их последующим анализом с точки зрения перспективы дальнейшего использования или реализации на практике. Исследование с последующей групповой дискуссией. Данная технология предполагает знакомство студентов с инструментарием для исследования отдельных психологических характеристик индивида. Исследование осуществляется каждым студентом самостоятельно. По окончании исследования проводится дебрифинг. Групповое задание (кейс-задание). Студентам выдается описание конкретной ситуации и вопросы (задания) к ней. Студенты вначале работают самостоятельно, затем проводится обсуждение в малых группах, в ходе которого студенты должны выработать общую позицию по решению кейса. Затем представители малых групп выступают с мини презентациями. В конце проводится дебрифинг. Самостоятельная работа студента организована с использованием традиционных видов работы. К традиционным видам работы относятся отработка лекционного материала и отработка отдельных тем по учебным пособиям. В рамках учебной дисциплины предусмотрены встречи с представителями гостиничного и ресторанного бизнеса, посещение профессиональных выставок. Оценка полученных знаний, умений и навыков основана на модульно-рейтинговой технологии. Фонды оценочных средств освоенных компетенций включают как вопросы теоретического характера для оценки знаний, так и задания практического содержания (решение ситуационных задач, анализ конкретных ситуаций, работа с данными) для оценки умений и навыков. Теоретические знания проверяются путём применения таких организационных форм, как индивидуальные и групповые опросы, решение тестов с использованием компьютеров или на бумажных носителях. Опросы. Устные опросы проводятся во время практических занятий и возможны при проведении дополнительного испытания при недостаточности результатов тестирования и решения задачи. Вопросы опроса не должны выходить за рамки объявленной для данного занятия темы. Письменные блиц-опросы позволяют проверить уровень подготовки к практическому занятию всех обучающихся в группе, при этом оставляя достаточно учебного времени для иных форм педагогической деятельности в рамках данного занятия. Письменный блиц-опрос проводится без предупреждения, что стимулирует обучающихся к систематической подготовке к занятиям. Письменные опросы целесообразно применять в целях проверки усвояемости значительного объема учебного материала, например, когда необходимо проверить знания студентов по всему курсу. Решение заданий в тестовой форме. Проводится два раза в течение изучения дисциплины (семестр), с использованием персональных компьютеров и программного обеспечения АСТ-тест. Виды образовательных технологий, применяемых во время обучения. 1) Проблемное обучение - Рассмотрение проблемных ситуаций во

время проведения практических занятий и проблемной лекции и организация активной самостоятельной деятельности учащихся по их разрешению. Одним из приемов, используемых на лекциях – создание проблемной ситуации. Самым простым в данном случае является достаточно четкое определение темы нового материала и выделение тех основных вопросов, в которых надлежит разобраться обучающимся. В результате чего происходит творческое овладение знаниями, умениями, навыками, развиваются мыслительные способности.2) Исследовательские методы в обучении – Используется при подготовке докладов. Метод дает возможность учащимся самостоятельно пополнять свои знания, глубоко вникать в изучаемую проблему и предполагать пути ее решения, что важно при формировании мировоззрения.3) Технология использования в обучении игровых методов (диалоговых) – Используется на практических занятиях. Использование технологии позволяет расширить кругозор, сформировать умения и навыки, необходимые в практической деятельности4) Обучение в сотрудничестве (командная, групповая работа) – На практических занятиях, во время проведения дискуссии, лекции диалог. Сотрудничество трактуется как идея совместной развивающей деятельности..

6. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам)

Тема: Теоретические основы туристской деятельности

Предмет организации туристской деятельности. Функции туроператора. Современный рынок и география туроперейтинга

Тема: Теоретические основы туристской деятельности
опрос, тестирование. дискуссия (доклад с презентацией),
конспект лекций

Тема: Организационно-правовые основы туристской деятельности

Правовые аспекты туроператорской деятельности. Государственное регулирование туризма в Российской Федерации. Организационно-правовые формы и виды туристских предприятий. Разработка учредительных документов, регистрация и оформление фирмы.

Тема: Функции управления.

Планирование деятельности предприятия сферы туризма. Миссия, цели, задачи управления предприятием индустрии туризма. Построение дерева целей. Стратегическое и текущее планирование. Организация работы по управлению предприятием туризма. Выбор организационной структуры для предприятия и методические основы формирования организационных единиц. Мотивация труда на предприятиях туризма. Формирование эффективной системы оплаты труда и мотивации персонала на предприятии индустрии туризма. Координация как функция менеджмента и его особенности на предприятиях туризма. Контроль как функция менеджмента. Организация контроля за деятельностью подчиненных на предприятиях туризма.

Тема: Функции управления.

опрос, тестирование. кейс-задания, практические задания,
деловая игра,
конспект лекций

Тема: Турпродукт как результат деятельности туроператора.

Турпродукт как комплекс туристских услуг структура, уровни, формы турпродукта. Основные потребительские свойства турпродукта: обоснованность, надежность, эффективность, целостность, ясность, простота в эксплуатации, гибкость, полезность. Организация групповых туров. Основные и дополнительные услуги, понятие пакет услуг. Заказные и инклюзив-туры как варианты работы с клиентом. Пэкидж туры: достоинства и недостатки. Основные достоинства и недостатки заказных (индивидуальных) туров

РАЗДЕЛ 5

Экзамен

Тема: Проектирование турпродукта

Основы и нормативно-правовая база проектирования турпродукта: технологическая карта, график загрузки предприятия, информационный листок и программа обслуживания туристов. Обязательные и рекомендуемые требования к туруслуге.

Тема: Проектирование турпродукта

Опрос, тестирование, практические задания, дискуссия (доклад с презентацией)
курсовая работа, конспект лекций

Тема: Классы обслуживания Программа обслуживания

Классы «люкс» (VIP), первый класс, бизнес-класс, туристский класс и экономический класс. Основные требования к услугам размещения, питания, транспортным услугам, экскурсионным услугам в каждом классе обслуживания. Обязательные и дополнительные услуги в соответствии с уровнем обслуживания. Контроль и оценка качества туристского обслуживания. Разработка программы туристского обслуживания. Уровень обслуживания, оптимальность обслуживания, технологии организации и проведения тура.

Тема: Контроль самостоятельной работы

Тема: Договорные отношения в туристской деятельности

Опрос, тестирование, практические задания, дискуссия (доклад с презентацией)
курсовая работа, конспект лекций

Тема: Договорные отношения в туристской деятельности

Характеристики туристского договора и требования к его составлению. Договорные отношения между туроператорами. Туроператор и турист: договор о реализации турпродукта. Перечень документов, необходимых для оформления тура. Проверка документов, прием документов. Ответственность менеджера за достоверность и своевременность информации, оформление проездных билетов и всей остальной документации туриста.

Тема: Взаимоотношения туроператора с поставщиками услуг

Взаимоотношения туроператора с авиакомпаниями. Схема работы туроператора с предприятиями железнодорожного, автомобильного транспорта. Взаимодействие туроператора с судовладельцами. Взаимодействие туроператора с предприятиями питания. Сотрудничество туроператора с экскурсионными организациями

Тема: Особенности работы туроператора с турагентами

Процедура поиска и выбора агентов. Агентское соглашение. Работа с туристскими агентствами. Агентские сети и способы стимулирования их активности.

Тема: Специфика работы с индивидуальным клиентом.

Технология разработки индивидуального тура: заявка, предоплата, форма взаимодействия с клиентом, особые условия обслуживания, дополнительные услуги. Обслуживание клиентов класса VIP. Уникальность предложения и эксклюзивный набор услуг. Основные достоинства и сложности работы с индивидуальными турами.

Тема: Работа с претензиями

Виды и типичные поводы возникновения недовольства туристов. Деятельность оператора по предотвращению жалоб туристов во время отдыха. Взаимодействие агентства и операторов по решению проблем туристов. Документальное сопровождение жалоб.

Правовые нормы при рассмотрении письменных и устных претензий туристов. Сроки и порядок рассмотрения жалоб.

Тема: Работа туроператора на маршруте.

Зарубежные представители туроператора: основные задачи и функции. Ответственность представителя фирмы за рубежом за качество обслуживания туристов. Перечень условий, при которых необходимо сопровождение группы. Основные функции менеджера, сопровождающего группу. Форма отчетности турфирмы перед оператором.

Тема: Работа туроператора на маршруте.

Опрос, тестирование, практические задания, дискуссия (доклад с презентацией)
курсовая работа, конспект лекций

Тема: Методы продвижения турпродукта

Туристская реклама в комплексе маркетинга туроператора. Прямые продажи и стимулирование сбыта турпродукта. Средства туристской пропаганды в арсенале туроператора. Формирование сбытовой сети Интернет технологии в продвижении турпродукта оператора. Основные виды наружного оформления. Оформление внутренних помещений, оформление рабочих помещений. Внешний вид сотрудников. Стилизовое единство.

Тема: Методы продвижения турпродукта

Опрос, тестирование, практические задания, дискуссия (доклад с презентацией)
курсовая работа, конспект лекций

Тема: Контроль самостоятельной работы

РАЗДЕЛ 17

Экзамен