

АННОТАЦИЯ

Рабочей программы учебной дисциплины

«Организация туристской деятельности»

Для ООП 38.03.02 – «Менеджмент»

1. Цель и задачи дисциплины (модуля, практики)

Цель изучения дисциплины «Организация туристской деятельности» является: ознакомление студентов с теоретическими и практическими основами организации деятельности в современной туристской индустрии.

Задачами обучения является:

- предоставление студентам комплекса знаний о месте и роли туризма в мире, изучение истории развития и становления туризма, как одного из динамично развивающихся видов деятельности; анализ положения туристской отрасли в системе отраслей хозяйства, составляющих туристской индустрии; определение порядка организации и деятельности основных резидентов, действующих на туристском рынке; изучение вопросов соблюдения туристских формальностей, обеспечения безопасности и комфорта туристов, разработке и организации туристских маршрутов.

Данные задачи предполагается решать в ходе проведения аудиторных занятий, так и непосредственно на местах, при проведении экскурсий туристских предприятий и организаций.

В результате изучения курса студент должен:

Знать:

- специфику видов деятельности турагентов на рынке туризма;
- особенности взаимоотношений турагентов с туроператорами и с поставщиками туристских услуг и товаров;
- сущность форм и способов взаимодействия турагентов с заказчиками (потребителями) в условиях туристского рынка;
- финансово-экономические аспекты турагентской и туроператорской деятельности;
- ключевые аспекты управления персоналом с учетом специфики турагентской и туроператорской деятельности в условиях рыночной экономики;
- особенности менеджмента турагентской и туроператорской деятельности в уральском регионе.

Уметь:

- анализировать проблемы менеджмента турагентской и туроператорской деятельности и находить пути их решения;
- использовать теоретические знания в работе турагентов;
- ориентироваться в факторах эффективности турагентской деятельности;
- обосновывать стратегию и тактику управления процессами, связанными с турагентской деятельностью;

- решать типовые задачи предпринимательской деятельности турагентств;
- ориентироваться в тенденциях развития туристского рынка;
- характеризовать туристские дестинации;
- использовать теоретические знания в создании моделей туристского продукта;
- использовать навыки составления программ обслуживания туристов;
- логически мыслить, вести научные дискуссии;
- извлекать информацию из разных источников, интерпретировать ее и преподносить;
- получать, обрабатывать и сохранять источники информации;
- преобразовывать информацию в знание, осмысливать процессы, события и явления исторической действительности в России и мировом сообществе в их динамике и взаимосвязи, руководствуясь принципом научной объективности;

Владеть:

- навыками реализации проектов в туристской индустрии;
- навыками производственно-технологической деятельности,
готовностью к разработке туристского продукта на основе современных технологий;
- навыками применения инновационных технологий в туристской деятельности;
- основными методами организации безопасности жизнедеятельности людей, их защиты от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий, иных ситуаций в туристской деятельности;
- навыками анализа исторических источников, способностью к обобщению, анализу, восприятию информации, постановки целей и выбору путей их достижения;

Трудоемкость дисциплины

Учебная дисциплина «Организация туристской деятельности» относится к факультативным дисциплинам учебного плана подготовки бакалавров по направлению 38.03.02 «Менеджмент»

Общая трудоемкость дисциплины составляет: 2 зачетные единицы (72 часа), в том числе:

для студентов очной формы обучения: лекции – 14 часов, практические занятия – 18 часов, самостоятельная работа (вкл.подготовку к зачету) 40 часов;

для студентов заочной формы обучения: лекции – 4 часа, практические занятия – 6 часов, самостоятельная работа (вкл.подготовку к зачету) 62 часа.

Форма промежуточной аттестации – зачет.

2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Преподавание «Организация туристской деятельности» как вузовской дисциплины предполагает обращение к конкретно-историческим знаниям и научным понятиям и категориям, освоенным при изучении таких учебных дисциплин как «Программный туризм», «Культурология для сферы туризм», «Туристско-рекреационное проектирование», «Зарубежное страноведение». Фактический материал и понятийный аппарат, сформированный в процессе изучения дисциплины «Организация туристской деятельности».

В мировой рыночной экономике в последнее время все большее значение приобретает рынок услуг, представляющий собой сложную систему, основной задачей которой является удовлетворение потребностей населения в услугах. Особая роль в сфере услуг принадлежит социально-

культурному сервису, в частности туризму. В условиях рыночной экономики и конкуренции успешная деятельность предприятий сферы туризма возможна лишь при правильной организации управлениями.

3. Результаты обучения, студент, освоивший дисциплину должен обладать:

способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-5);

способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-6);

владением навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности (ОПК-1);

способностью находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений (ОПК-2);

способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (ОПК-4);

владением навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры

(ПК-1);

владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде (ПК-2);

владением навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений (ПК-8);

5. Содержание программы:

Содержание разделов и тем дисциплин:

Тема 1. Сущность и содержание туризма

Место дисциплины в системе подготовки специалистов. История развития туризма. Туризм как глобальное социально-экономическое явление современного мира. Исторические особенности формирования туризма в отрасль экономики. Основные понятия и определения: туризм, турист, экскурсант, посетитель, внутренний турист, международный турист, туристский продукт, туристская услуга, туристская индустрия и пр. Виды и формы туризма. Термины, сокращения и аббревиатуры, принятые в туризме. Динамика туризма и его современное положение. Перспективы развития туризма.

Современное положение туризма в Российской Федерации и перспективы его развития.

Тема 2. Рынок туристских услуг

Понятие «туристский продукт». Особенности технологии производства продуктов, работ, услуг в туризме. Порядок разработки туристского продукта. Рынок туристских услуг, сегменты рынка. Туристские услуги, их состав. Туристские товары. Функции туристского рынка. Структура туристского рынка. Субъекты рынка. Туристский спрос. Сегментирование туристского рынка. Сущность туристского предложения. Оптовая и розничная продажа турпродукта.

Тема 3. Специфика и состав туристской индустрии

Участники туристического процесса. Понятие турфирмы, туристской индустрии. Туроператоры как ключевое звено туристской индустрии. Инициативный и рецептивный туроператор. Понятие турагенты, их роль и функции в туристском комплексе.

Виды деятельности турфирмы. Особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности.

Клиент как участник туристского процесса. Потребитель турпродукта. Классы обслуживания. Факторы, влияющие на поведение потребителя туристского продукта.

Гостиничная индустрия, услуги средств размещения. Классификация предприятий, предоставляющих услуги по размещению туристов. Индустрия питания и особенности ее функционирования.

Сегмент транспортных перевозок. Авиаперевозки. Железнодорожные перевозки. Автобусные и автомобильные перевозки. Водные перевозки. Информационные услуги. Анимационные и др. виды услуг. Виды туристских организаций. Международные российские туристские организации, их функции и роль в развитии туризма.

Тема 4. Организационная структура туристского предприятия

Понятие структуры управления туристским предприятием. Организационная структура управления туристским предприятием. Кадровая политика турфирмы по формированию персонала. Должностные обязанности персонала турфирмы. Квалификационные требования (профессиональные стандарты) к основным должностям работников туристской индустрии.

Функции руководителя фирмы. Мотивация работников. Управление конфликтным и ситуациям и. Контроль за трудовой дисциплиной работников.

Тема 5. Технология документационного обеспечения обслуживания туристов

Каталог. Технологическая карта туристского путешествия. График загрузки. Паспорт маршрута. Информационный листок. Памятка-программа для туристов. Ваучер. Заявка на бронь. Договор о продаже путевки. Туристская путевка.

Тема 6. Технология обслуживания туристов.

Правила обслуживания туристов. Культура обслуживания туристов. Технология организации информационного обеспечения туристского обслуживания. Формирование коммуникативных навыков у работников сферы сервиса и туризма. Преодоление коммуникативных барьеров. Профессиональная этика у работников сферы туризма. Протокол и этикет. Рассмотрение претензий и жалоб. Учет и анализ жалоб клиентов. Процедуры принятия мер по жалобам клиентов. Защита прав туриста и интересов фирмы. Методы организации и обеспечения безопасности туристов. Стандарты туристского обслуживания. Качество туристского обслуживания, технология его регулирования.

Тема 7. Туризм как сфера предпринимательской деятельности

Особенности предпринимательской сферы в туризме. Виды предпринимательской деятельности в туризме и особенности ее организации. Государственное регулирование туристской деятельности. Лицензирование туристской деятельности.

Процедуры организации и развития нового предприятия в туризме. Разработка учредительных документов. Регистрация туристической фирмы. Устав фирмы. Основные условия осуществления организацией туроператорской и турагентской деятельности. Особенности управления туристическим бизнесом. Инновационная деятельность туристских предприятий.

Регулирование трудовых отношений в туристической фирме. Организация технологического про-

цесса работы туристической фирмы. Порядок ликвидации туристической фирмы.