



автономная некоммерческая образовательная организация
высшего образования Центросоюза Российской Федерации

**СИБИРСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ КООПЕРАЦИИ**

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой
сервиса и туризма

_____ Е. Н. Осипова
27.05.2020г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**Организация и управление процессами реализации туристских
продуктов**

Направление подготовки:

43.04.02 Туризм

Направленность (профиль): «Организация и управление в
туристическом бизнесе»

Квалификация: Магистр

Трудоемкость 2 з.е.

Новосибирск 2020

Программа дисциплины *Организация и управление процессами реализации туристских продуктов* составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 43.04.02 Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 15.06.2017 № 556, профессионального(ых) стандарта(ов): 04.005 ЭКСКУРСОВОД (ГИД), зарегистрировано в Министерстве юстиции РФ 2014.09.01 №33924;

АВТОР В. Б. Васильева, преподаватель, кафедра сервиса и туризма;

РЕЦЕНЗЕНТЫ

Е.Н. Осипова, канд. техн. наук, доцент, зав. кафедрой сервиса и туризма

РЕКОМЕНДОВАНО К ИСПОЛЬЗОВАНИЮ В УЧЕБНОМ ПРОЦЕССЕ

на заседании кафедры сервиса и туризма

протокол от 27.05.2020 г. № 9

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины Организация и управление процессами реализации туристских продуктов заключается в овладении обучающимися системой знаний и умений в области реализации туристских продуктов и услуг, разработки и внедрения системы управления качеством услуг в сфере туризма.

Освоение дисциплины способствует подготовке выпускника к решению следующих типов задач профессиональной деятельности: организационно-управленческий, проектный, научно-исследовательский, а именно:

- разработка и внедрение системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества;

- оценка качество оказания услуг в сфере туризма в соответствии со стандартами деятельности туристских предприятий, гостиниц и иных средств размещения, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон;

- внедрение системы управления качеством на предприятиях сферы туризма.

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Результаты освоения ООП: код и формулировка компетенции (в соответствии с учебным планом) или ее части	Код и формулировка индикатора достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
--	--	---

ОПК-3 Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в сфере туризма	ОПК-3.1 Разрабатывает и внедряет системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества	<p>Знает:</p> <p>-системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества управления процессами реализации туристских услуг продуктов..</p> <p>Умеет:</p> <p>-разрабатывать системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества управления процессами реализации туристских услуг продуктов..</p>
	ОПК-3.2 Оценивает качество оказания услуг в сфере туризма в соответствии со стандартами деятельности туристских предприятий, гостиниц и иных средств размещения, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон	<p>Знает:</p> <p>-организацию и управление процессами реализации туристских продуктов.</p> <p>Умеет:</p> <p>-оценивать качество организации и управления процессами реализации туристских продуктов, услуг в сфере туризма в соответствии со стандартами деятельности туристских предприятий, гостиниц и иных средств размещения, с учетом мнения потребителей и других заин.</p>
	ОПК-3.3 Внедряет системы управления качеством на предприятиях сферы туризма	<p>Знает:</p> <p>-системы управления качеством управления процессами реализации туристских услуг продуктов на предприятиях сферы туризма.</p> <p>Умеет:</p> <p>-внедрять системы управления качеством управления процессами реализации туристских услуг продуктов на предприятиях сферы туризма.</p>

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к обязательной части учебного плана.

Изучение дисциплины базируется на знаниях и умениях, полученных при изучении дисциплин: Управление качеством услуг в сфере туризма.

Освоение дисциплины необходимо как предшествующее при выполнении выпускной квалификационной работы и прохождении преддипломной практики.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ ПО ФОРМАМ И СРОКАМ ОБУЧЕНИЯ

Очная форма обучения - 2 семестр

Вид занятия	Часов по учебному плану
Контактная работа с преподавателем:	18
-занятия лекционного типа	4
-занятия семинарского типа:	
-семинарские/практические	12
-лабораторные	0
-индивидуальная работа обучающихся с педагогическими работниками (ИРОПР), консультации, в том числе по курсовой работе (проекту) (КР/КП)	2
Самостоятельная работа:	54
в т.ч. курсовая работа (проект)	
Промежуточная аттестация:	
зачет	
Общая трудоемкость	72

Заочная форма обучения - 1 курс

Вид занятия	Часов по учебному плану
Контактная работа с преподавателем:	16
-занятия лекционного типа	2
-занятия семинарского типа:	
-семинарские/практические	10
-лабораторные	0
-индивидуальная работа обучающихся с педагогическими работниками (ИРОПР), в том числе консультации по курсовой работе (проекту) (КР/КП)	4
Самостоятельная работа:	52
в т.ч. курсовая работа (проект)	
контрольная работа	+
Промежуточная аттестация:	
зачет	4
Общая трудоемкость	72

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Очная форма обучения

№	Раздел / Тема дисциплины	Количество часов по видам учебной работы					
		ВСЕГО	СР	контактная работа с преподавателем			
				занятия лекционного типа	семинарские/практические	занятия семинарского типа:	
				лабораторные			
1	Введение в дисциплину	6	4	0	2	0	
2	Система менеджмента качества в сфере туризма: разработка и внедрение	16	12	2	2	0	
3	Международные и национальные стандарты деятельности туристских предприятий	16	12	2	2	0	
4	Стандарты деятельности гостиниц и иных средств размещения	12	10	0	2	0	
5	Процесс реализации туристского продукта	10	8	0	2	0	
6	Оценка качества услуг в сфере туризма	10	8	0	2	0	
Подготовка и защита курсовой работы (проекта)							
Промежуточная аттестация (зачет)		0					
ИТОГО		72	54	4	12	0	2
В том числе с применением инновационных форм учебных занятий		0		0	0	0	0

Заочная форма обучения

№	Раздел / Тема дисциплины	Количество часов по видам учебной работы					
		ВСЕГО	СР	контактная работа с преподавателем			
				занятия лекционного типа	семинарские/практические	занятия семинарского типа:	
				лабораторные			
1	Введение в дисциплину	6	4	2	0	0	
2	Система менеджмента качества в сфере туризма: разработка и внедрение	10	8	0	2	0	
3	Международные и национальные стандарты деятельности туристских предприятий	12	10	0	2	0	
4	Стандарты деятельности гостиниц и иных средств размещения	12	10	0	2	0	
5	Процесс реализации туристского продукта	12	10	0	2	0	
6	Оценка качества услуг в сфере туризма	12	10	0	2	0	
Подготовка и защита курсовой работы (проекта) / подготовка контрольной работы							
Промежуточная аттестация (зачет)		4					
ИТОГО		72	56	2	10	0	4

В том числе с применением инновационных форм учебных занятий	0	0	0	0	0
--	---	---	---	---	---

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

№ п/п	Темы дисциплины	Перечень учебно-методических материалов
1	Введение в дисциплину	1
2	Система менеджмента качества в сфере туризма: разработка и внедрение	1
3	Международные и национальные стандарты деятельности туристских предприятий	1,2,4,5
4	Стандарты деятельности гостиниц и иных средств размещения	2,3,4,5
5	Процесс реализации туристского продукта	4
6	Оценка качества услуг в сфере туризма	1,6

7. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Оценочные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации представлены в Фонде оценочных материалов для текущего контроля и промежуточной аттестации.

8. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИХ МАТЕРИАЛОВ

Основная учебная литература

- 1 Методы менеджмента качества. Процессный подход / П.С. Серенков, А.Г. Курьян, В.П. Волонтей. — Минск : Новое знание ; М. : ИНФРА-М, 2019. — 441 с. : ил. — (Высшее образование: Магистратура). - Режим доступа: "<http://znanium.com/go.php?id=989804>"
- 2 Управление персоналом: развитие трудового потенциала : учеб. пособие / М.И. Бухалков. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 191 с. — (Высшее образование: Магистратура). - Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=953921>
- 3 Управленческое консультирование : учеб. пособие / О.Л. Чуланова. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 201 с. — (Высшее образование: Магистратура). - Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=975888>

Дополнительная учебная литература

- 4 Маркетинг инновационно-технологических стартапов: от технологии до коммерческого результата / Б. Е. Токарев. — М. : Магистр : ИНФРА-М, 2019. - 264 с. - Режим доступа: "<http://znanium.com/go.php?id=983585>"

- 5 Менеджмент: Учебник / Виханский О.С., Наумов А.И., - 6-е изд., перераб. и доп - М.:Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 656 с. - Режим доступа:
- 6 ОВЧАРОВ А.О. Методология научного исследования : учебник для вузов / А. О. ОВЧАРОВ, Т. Н. Овчарова. - М. : Инфра-М, 2019. - 304с. : ил. - (Высшее образование:Магистратура). - Библиогр.:с.295-301. - ISBN 978-5-16-009204.

9. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

- Вопросы экономики: www.vopreco.ru
- Издательская группа "Дело и сервис": www.dis.ru
- маркетинговые исследования, электронная библиотека, обзоры рынков: www.consultant.ruaup.ru
- Министерство экономического развития Российской Федерации: www.economy.gov.ru
- Основы бизнеса и предпринимательства: www.business.info.net/
- РосБизнесКонсалтинг: www.rbc.ru
- Электронная библиотечная система издательства «ИНФРА-М»: www.znanium.com

10. ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО И СВОБОДНО РАСПРОСТРАНЯЕМОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОТЕЧЕСТВЕННОГО ПРОИЗВОДСТВА

- Microsoft Power Point 2010
- Microsoft Word 2010

11. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Материально-техническая база соответствует действующим противопожарным правилам и нормам и обеспечивает проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работ обучающихся, предусмотренных учебным планом.

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой бакалавриата, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Аудитории для проведения занятий лекционного типа оснащены мультимедийным оборудованием. Аудитории для проведения онлайн-занятий оснащены оборудованием для проведения видео-конференций (вебинаров).