

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное учреждение
высшего профессионального образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Отделение Высшая школа исторических наук и всемирного культурного наследия



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности КФУ

Проф. Таюрский Д.А.



_____ 20__ г.

подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины

Организационная деятельность туристической фирмы Б1.В.ОД.11

Направление подготовки: 51.03.04 - Музеология и охрана объектов культурного и природного наследия

Профиль подготовки: не предусмотрено

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Автор(ы):

Ахметова А.Р.

Рецензент(ы):

Тимофеева Л.С.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Валеев Р. М.

Протокол заседания кафедры No ____ от " ____ " _____ 201__ г

Учебно-методическая комиссия Института международных отношений, истории и востоковедения (отделение Высшая школа исторических наук и всемирного культурного наследия):

Протокол заседания УМК No ____ от " ____ " _____ 201__ г

Регистрационный No 980333918

Казань
2018

Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. Ахметова А.Р. Кафедра всемирного культурного наследия отделение Высшая школа исторических наук и всемирного культурного наследия , Albina.Ahmetova@kpfu.ru

1. Цели освоения дисциплины

Дисциплина 'Организационная деятельность туристической фирмы' относится к базовой (общепрофессиональной) части профессионального цикла.

Изучение дисциплины "Организационная деятельность туристической фирмы" базируется на знаниях, приобретенных учащимися при изучении дисциплин, 'Всеобщая история', 'История России', 'Основы музеологии' и 'Методика и практика экскурсионной работы'.

Знания, приобретенные при изучении дисциплины 'Всеобщая история' будут использоваться учащимися при изучении истории туризма, его развития как результат социо-культурной и экономической деятельности человека.

Знания, приобретенные при изучении курсов 'История России' и 'Основы музеологии' способствуют лучшему усвоению материалов при изучении 'Музейного туризма', а также для обоснования исторической базы при разработке туристических маршрутов и туристических туров.

Знания, получаемые параллельно при изучении курса 'Методика и практика экскурсионной работы' способствуют комплексному определению роли экскурсионного обслуживания как результата деятельности туристско-экскурсионных предприятий.

Приобретенные в ходе изучения дисциплины 'Организационная деятельность туристической фирмы' знания будут способствовать лучшему усвоению учебного материала дисциплины 'Правовые основы туристической деятельности' а также и др

2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б1.В.ОД.11 Дисциплины (модули)" основной образовательной программы 51.03.04 Музеология и охрана объектов культурного и природного наследия и относится к обязательным дисциплинам. Осваивается на 3 курсе, 6 семестр.

2. Дисциплина 'Организационная деятельность туристической фирмы' относится к базовой (общепрофессиональной) части профессионального цикла.

Изучение дисциплины "Организационная деятельность туристической фирмы" базируется на знаниях, приобретенных учащимися при изучении дисциплин, 'Всеобщая история', 'История России', 'Основы музеологии' и 'Методика и практика экскурсионной работы'.

Знания, приобретенные при изучении дисциплины 'Всеобщая история' будут использоваться учащимися при изучении истории туризма, его развития как результат социо-культурной и экономической деятельности человека.

Знания, приобретенные при изучении курсов 'История России' и 'Основы музеологии' способствуют лучшему усвоению материалов при изучении 'Музейного туризма', а также для обоснования исторической базы при разработке туристических маршрутов и туристических туров.

Знания, получаемые параллельно при изучении курса 'Методика и практика экскурсионной работы' способствуют комплексному определению роли экскурсионного обслуживания как результата деятельности туристско-экскурсионных предприятий.

Приобретенные в ходе изучения дисциплины 'Организационная деятельность туристической фирмы' знания будут способствовать лучшему усвоению учебного материала дисциплины 'Правовые основы туристической деятельности' а также и др

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-3 (общекультурные компетенции)	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
ОК-5 (общекультурные компетенции)	способностью к самоорганизации и самообразованию
ОК-6 (общекультурные компетенции)	способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права
ОПК-1 (профессиональные компетенции)	способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту туристского продукта
ОПК-3 (профессиональные компетенции)	способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов
ПК-3 (профессиональные компетенции)	готовностью к реализации проектов в туристской индустрии

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

Обучающийся, завершивший изучение дисциплины, должен знать:

- основы организационной структуры туристических фирм (туроператоров, турагентов);
- основные нормативные акты, действующие в сфере туризма;
- терминологию и понятийный аппарат, основополагающие правовые категории
- основы организационной структуры туристических фирм (туроператоров, турагентов).

2. должен уметь:

уметь владеть:

- способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
- информацией о системе государственных органов (на федеральном и региональном уровне), осуществляющих регулирование туристской индустрии,
- квалификационными знаниями по общей и специализированной деятельности туристических фирм.

3. должен владеть:

- - понятийно-категориальным аппаратом данной области научного знания
- - апеллировать полученными знаниями
- - умением применять полученные знания в практической деятельности
- - навыками систематизации и обобщению получаемых результатов демонстрировать способность и готовность:

4. должен демонстрировать способность и готовность:
 демонстрировать общий высокий уровень знаний по дисциплине
 - готовность применить полученные знания в практической деятельности

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы) 108 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины зачет в 6 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю

Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Тема 1. Порядок образования туристского предприятия - разработка учредительных документов; регистрация туристической фирмы; устав фирмы; - основные условия осуществления туроператорской и турагентской деятельности	6		3	0	0	Контрольная работа
2.	Тема 2. Тема 2.Стратегическое планирование как основа деятельности турфирмы.	6		8	9	0	Проверка практических навыков
3.	Тема 3. Тема 3. Разработка конкурентноспособного тура.	6		7	9	0	Презентация
	Тема . Итоговая форма контроля	6		0	0	0	Зачет

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
Итого				18	18	0	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Тема 1. Порядок образования туристского предприятия - разработка учредительных документов; регистрация туристической фирмы; устав фирмы; - основные условия осуществления туроператорской и турагентской деятельности лекционное занятие (3 часа(ов)):

Туристское предприятие как хозяйствующий субъект. Определение миссии и целей деятельности предприятия. Выбор организационно-правовой формы предприятия. Терминология и понятийный аппарат курса. Понятие "туристская фирма", "турист", "туристская деятельность". Обоснование организационной структуры управления предприятием. Разработка учредительных документов, государственная регистрация и организационное оформление предприятия.

Тема 2. Тема 2. Стратегическое планирование как основа деятельности турфирмы. лекционное занятие (8 часа(ов)):

Понятие управление турфирмой. Внешняя и внутренняя среда турфирмы. Разработка стратегии управления турфирмой. Изучение туристского рынка как условие его успешного освоения.

практическое занятие (9 часа(ов)):

Семинар 1. 1. Мотивация туристского спроса. 2. Психология туристских потребностей. 3. Понятие имиджа и репутации турфирмы. 4. Составляющие имиджа турфирмы. 5. Оценка имиджа турфирмы. Семинар 2. 1. Персонал как важнейший ресурс туристского предприятия. 2. Мотивация персонала. 3. Обучение персонала. Эффективный руководитель турфирмы. Правовые аспекты взаимоотношений руководителей турфирмы с персоналом. 4. Повышение эффективности работы персонала. 5. Профессиональные качества идеального менеджера турфирмы.

Тема 3. Тема 3. Разработка конкурентноспособного тура. лекционное занятие (7 часа(ов)):

разработка конкурентноспособного тура. Изучение туристского рынка как условие его успешного освоения. Организация эффективной работы с партнерами. Разработка тура.

практическое занятие (9 часа(ов)):

Бизнес-План туристского предприятия. разработка и защита авторского проекта.

4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
1.	Тема 1. Тема 1. Порядок образования туристского предприятия - разработка учредительных документов; регистрация туристической фирмы; устав фирмы; - основные условия осуществления туроператорской и турагентской деятельности	6		подготовка к контрольной работе	24	Контрольная работа
2.	Тема 2. Тема 2. Стратегическое планирование как основа деятельности турфирмы.	6			24	Проверка практических навыков
3.	Тема 3. Тема 3. Разработка конкурентноспособного тура.	6		подготовка к презентации	24	Презентация
	Итого				72	

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

Метод 'Фокус-группы'

Презентация Авторского туристского предприятия'

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Тема 1. Тема 1. Порядок образования туристского предприятия - разработка учредительных документов; регистрация туристической фирмы; устав фирмы; - основные условия осуществления туроператорской и турагентской деятельности

Контрольная работа , примерные вопросы:

контрольная работа , Часть 1. примерные вопросы: 1. Понятийный аппарат по курсу. 2. Основная терминология по курсу. Часть 2, примерные вопросы: 1. При создании туристского предприятия вы остановились перед выбором сотрудников. Сотрудников с какими качествами вы хотели бы видеть на предприятии? Каким образом вы планируете осуществить отбор персонала? 2. Что необходимо сделать персоналу турфирмы для ускорения адаптации в коллективе нового сотрудника? Что должен сделать сотрудник для того, чтобы эта адаптация прошла эффективнее (быстро и без эмоциональных срывов)? 3. Напишите (не соотносясь с Интернетом) тест нестандартного поздравления клиента турфирмы с Рождеством и Новым годом. 3. Задайте себе вопрос "Что мне мешает стать эффективным руководителем турфирмы?". Если ответов несколько, расположите их в порядке максимальной сложности преодоления проблем. 4. Выберите 2-3 однокурсников, которых хорошо знаете, и ответьте на этот же вопрос применительно к ним. 5. Сравните полученные оценки с результатами самооценки. Сделайте вывод. Тема 2. Анализ отчётности туристического предприятия.

Тема 2. Тема 2. Стратегическое планирование как основа деятельности турфирмы.

Проверка практических навыков , примерные вопросы:

Разработать самостоятельно макет своей туристской фирмы: 1. Определение миссии и целей предприятия 2. Выбор организационно-правовой формы предприятия 4. Какие документы относят к учредительным? Дайте их развернутую характеристику. 5. В чем состоит особенность образования туристского предприятия? 6. Какие формы оплаты труда существуют в сфере туризма? 4. Разработка учредительных документов, государственная регистрация и организационное оформление предприятия 5. Оформление офиса предприятия 6. Подбор и обучение персонала. 7. Особенности проведения деловых переговоров. 8. Критерии оценки эффективной деятельности турфирмы. 9. Экономическая эффективность, социально-экономическая эффективность, экологическая эффективность, имиджевая эффективность 10. Ключевые факторы успеха турфирмы.

Тема 3. Тема 3. Разработка конкурентноспособного тура.

Презентация , примерные вопросы:

Разработка тура. 1. Возникновение идеи нового тура 2. Изучение спроса на разрабатываемый тур. 3. Разработка тура. 4. Подготовка персонала. 5. Реклама и продвижение тура. 6. Реализация и проведение тура. 7. Принципы, положенные в основу тура (привлекательность, доступность, содержательность, функциональность, многовариантность, комфортность, информированность) 8. Договорные отношения при формировании турпакета. 9. Участники-поставщики основных туристских услуг. 10. Средства транспорта, средства размещения, предприятия питания, экскурсионное обслуживание.

Тема . Итоговая форма контроля

Примерные вопросы к зачету:

Вопросы к зачету.

1. Понятийный аппарат по курсу. Основная терминология по курсу.
2. Сущность туризма и его основные социально-экономические категории.
3. Классификация туризма.
4. Основная терминология рынка туристских услуг. (Туристский продукт, туристская индустрия, туристская деятельность, туристские ресурсы).
5. Туристское предприятие как хозяйствующий объект.
6. Определение миссии и целей деятельности предприятия.
7. Выбор организационно-правовой формы предприятия.
8. Разработка учредительных документов, государственная регистрация и организационное оформление предприятия.
9. Прекращение деятельности туристского предприятия.
10. Изучение туристского рынка как условие его успешного освоения.
11. Туроперейтинг. Технология проектирования тура.
12. Организация эффективной работы с партнерами. Особенности проведения деловых переговоров.
13. Организация процесса продажи туристского продукта.
14. Эффективность реализации туристского продукта.
15. Компоненты обслуживания при размещении и проживании туристов в дестинации.
16. Классификация гостиниц. Типология гостиниц.
17. Основные службы гостиницы и их назначение.
18. Организация питания в туризме. Объекты питания в дестинации.
19. Режимы приема пищи туристами.
20. Понятие имиджа и репутации турфирмы. Составляющие имиджа турфирмы. Оценка имиджа турфирмы.
21. Психологические аспекты работы с клиентами.
22. Мотивация туристского спроса. Психология туристских потребностей.

23. Принципы управления персоналом. Персонал как важнейший ресурс туристского предприятия. Мотивация персонала. Обучение персонала.
24. Эффективный руководитель турфирмы. Правовые аспекты взаимоотношений руководителей турфирмы с персоналом.
25. Профессиональные обязанности сотрудников турфирмы.
26. Профессиональные качества идеального менеджера турфирмы.

7.1. Основная литература:

Технология и организация предприятия туризма: Учебник / В.П. Орловская; Под общ. ред. проф. Е.И. Богданова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 176 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=369959>

Абабков Ю. Н. Маркетинг в туризме: Учебник / Ю.Н. Абабков, М.Ю. Абабкова, И.Г. Филиппова; Под ред. проф. Е.И. Багданова. - М.: ИНФРА-М, 2011. - 214 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=222990>

Быстров, С.А. Организация туристской деятельности (управление турфирмой): учебное пособие / С. А. Быстров. Москва: ФОРУМ: [ИНФРА-М], 2013. 398 с.

7.2. Дополнительная литература:

Овчаров А. О. Экономика туризма: Учебное пособие / А.О. Овчаров. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 253 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=363808>

Матюхина Ю. А. Организация туристической индустрии: Учебное пособие / Ю.А. Матюхина. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. - 304 с.: <http://znanium.com/bookread2.php?book=215588>

Организация предпринимательской деятельности в сфере туризма: Учебное пособие / А.Ю. Баранова. - М.: ИНФРА-М, 2010. - 180 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=199868>

7.3. Интернет-ресурсы:

1. Как устроен туризм - - <http://v.audiovkontakte.ru/video-168009990>
2. Ахметова А.. Организационная деятельность туристской фирмы. Учебно- методическое пособие - - http://libweb.ksu/ebooks/04_136_A5-000442.pdf
3. Дурович А. Маркетинг в туризме - - tourlib.net?books_tourism/durovich_MT.htm
4. Официальный сайт Казанского кремля - - <http://www.kazan-kremlin.ru/>
5. Учебные материалы. - <http://works.doklad.ru/view/LxNV7OCwmwo.html>

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "Организационная деятельность туристической фирмы" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Компьютерный класс, представляющий собой рабочее место преподавателя и не менее 15 рабочих мест студентов, включающих компьютерный стол, стул, персональный компьютер, лицензионное программное обеспечение. Каждый компьютер имеет широкополосный доступ в сеть Интернет. Все компьютеры подключены к корпоративной компьютерной сети КФУ и находятся в едином домене.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Освоение дисциплины "Организационная деятельность туристической фирмы" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения: Компьютерный класс, представляющий собой рабочее место преподавателя и не менее 15 рабочих мест студентов, включающих компьютерный стол, стул, персональный компьютер, лицензионное программное обеспечение. Каждый компьютер имеет широкополосный доступ в сеть Интернет. Все компьютеры подключены к корпоративной компьютерной сети КФУ и находятся в едином домене.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения. Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе Издательства "Лань", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС Издательства "Лань" включает в себя электронные версии книг издательства "Лань" и других ведущих издательств учебной литературы, а также электронные версии периодических изданий по естественным, техническим и гуманитарным наукам. ЭБС Издательства "Лань" обеспечивает доступ к научной, учебной литературе и научным периодическим изданиям по максимальному количеству профильных направлений с соблюдением всех авторских и смежных прав. Компьютеры, проектор, CD, DVD диски.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО с учетом рекомендаций и ПрООП ВПО по направлению и профилю подготовки:

Направление подготовки 51.03.04. Музеология и охрана объектов культурного и природного наследия

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 51.03.04 "Музеология и охрана объектов культурного и природного наследия" и профилю подготовки не предусмотрено .

Автор(ы):

Ахметова А.Р. _____

"__" _____ 201__ г.

Рецензент(ы):

Тимофеева Л.С. _____

"__" _____ 201__ г.