



**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА  
(РОСАВИАЦИЯ)  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ  
ИМЕНИ ГЛАВНОГО МАРШАЛА АВИАЦИИ А.А. НОВИКОВА»**

**«УТВЕРЖДАЮ»**

Ректор

Ю.Ю. Михальчевский

«30» мая 2023 года

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**УПРАВЛЕНИЕ ТУРИСТСКО-РЕКРЕАЦИОННЫМИ ПРОЕКТАМИ И  
ОРГАНИЗАЦИЕЙ ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Направление подготовки:

**43.03.01 Сервис**

Направленность программы (профиль):

**Сервис в сфере транспорта**

Квалификация выпускника:

**бакалавр**

Форма обучения:

**очная**

Санкт-Петербург

2023

## 1 Цели освоения дисциплины

Дисциплина «Управление туристско-рекреационными проектами и организацией обслуживания» способствует формированию системы знаний по вопросам туристского, рекреационного проектирования, разработки туристско-рекреационных предложений с учетом информационно-коммуникативных технологий, требований потребителей на рынке сервисных услуг.

Целями освоения дисциплины «Управление туристско-рекреационными проектами и организацией обслуживания» являются формирование у обучающихся теоретических основ, практических навыков, механизмов туристско-рекреационного проектирования сервисных процессов, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя; приобретение умений применять полученные знания в процессе организации туристской, рекреационной деятельности, а также применение новых информационно-коммуникативных технологий при организации сервисных процессов в туризме и рекреации на транспорте.

Задачами освоения дисциплины являются:

- приобретение обучающимися практических навыков туристско-рекреационного проектирования на транспорте;
- знакомство с основными технологическими новациями и современным программным обеспечением в сфере сервиса на транспорте;
- познакомить обучающихся с основными функциями управления туристско-рекреационной деятельностью на транспорте;
- формирование навыков разработки предложений в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей;
- знакомство обучающихся с основами осуществления поиска, критического анализа и синтеза информации, основами применения системного подхода для решения поставленных задач;
- знакомство обучающихся с механизмом системного подхода для решения поставленных задач;
- знакомство обучающихся с кругом задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений;
- знакомство обучающихся с оптимальными способами решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений;
- знакомство обучающихся с видами социального взаимодействия в процессе обслуживания в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте; способами определения и реализации своей роли в команде в процессе обслуживания в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте; методами осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе обслуживания в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте;

– знакомство с методами осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне; с механизмом осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне; с механизмом осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в процессе организации сервиса в аэропорту и на воздушном судне;

– знакомство обучающихся с методами восприятия межкультурного разнообразия общества в социально- историческом, этическом и философском контекстах;

– знакомство с механизмом создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе изучения форм организации труда и оценки их эффективности, методов нормирования труда, форм организации заработной платы на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере;

– знакомство обучающихся с методами определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте;

– знакомство обучающихся с методами осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте;

– знакомство обучающихся с методами использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания потребителей в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте;

– знакомство обучающихся с методами организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте;

– знакомство обучающихся с методами обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте;

– знакомство обучающихся с методами обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте;

– знакомство с методами осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, с мотивацией потребителей и конкурентов в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте, в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей; с методами

продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте, в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей; с механизмом формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте, в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;

– знакомство обучающихся с основными функциями управления сервисной деятельностью;

– знакомство обучающихся с основными методами и приемами планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности;

– знакомство обучающихся с системой клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, организацией процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм;

– знакомство обучающихся с основами совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий;

– знакомство обучающихся с основами деятельности по управлению проектами в сфере сервиса с учетом запросов потребителей и с использованием клиентоориентированных технологий;

– знакомство обучающихся с практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания; методами управления туристско-рекреационными проектами, методами планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта; основами организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в сфере транспорта;

– знакомство обучающихся с основами организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания, планирование и мониторинг деятельности сервисной компании в транспортной сфере и организации сферы гостеприимства на транспорте, основами управления туристско-рекреационными проектами, организации и управлении транспортной инфраструктурой, в том числе имуществом аэропортного комплекса;

– знакомство обучающихся с целью и задачами деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

Дисциплина «Управление туристско-рекреационными проектами и организацией обслуживания» обеспечивает подготовку выпускника к сервисному и организационно-управленческому типу задач профессиональной

деятельности.

## 2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Управление туристско-рекреационными проектами и организацией обслуживания» представляет собой дисциплину, относящуюся к Обязательной части Блока 1 Дисциплины (модули).

Данная дисциплина базируется на результатах обучения, сформированных у обучающихся при освоении дисциплин: «Сервисология («Введение в профессию»)», «Информационно-коммуникационные технологии и программное обеспечение профессиональной деятельности», «Менеджмент в сервисе», «Профессиональная этика, стандартизация, сертификация и управление качеством в сервисном обслуживании», «Управление предприятиями сервиса на транспорте», «Организация и планирование процесса оказания сервисных услуг на транспорте».

Дисциплина «Управление туристско-рекреационными проектами и организацией обслуживания» является обеспечивающей для следующих дисциплин основной образовательной программы: «Управление активами сервисных предприятий на транспорте».

Дисциплина изучается в 7 семестре.

## 3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс освоения дисциплины «Управление туристско-рекреационными проектами и организацией обслуживания» направлен на формирование следующих компетенций:

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
<b>УК-1</b>	<b>Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач</b>
ИД <sup>2</sup> <sub>УК-1</sub>	Владеет механизмом системного подхода для решения поставленных задач
<b>УК-2</b>	<b>Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений</b>
ИД <sup>2</sup> <sub>УК-2</sub>	Умеет выбирать оптимальные способы решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
<b>УК-3</b>	<b>Способен осуществлять социальное взаимодействие и</b>

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
	<b>реализовывать свою роль в команде</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>УК-3</sub>	Владеет методами осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде
ИД <sup>2</sup> <sub>УК-3</sub>	Умеет определять и реализовывать свою роль в команде
ИД <sup>3</sup> <sub>УК-3</sub>	Владеть навыками обеспечения социального взаимодействия
<b>УК-4</b>	<b>Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>УК-4</sub>	Владеет методами осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах
ИД <sup>2</sup> <sub>УК-4</sub>	Умеет осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации
ИД <sup>3</sup> <sub>УК-4</sub>	Владеет навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах)
<b>УК-5</b>	<b>Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально- историческом, этическом и философском контекстах</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>УК-5</sub>	Владеет методами восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах
ИД <sup>2</sup> <sub>УК-5</sub>	Умеет применять особенности межкультурного разнообразия общества
ИД <sup>3</sup> <sub>УК-5</sub>	Владеет навыками решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества
<b>УК-8</b>	<b>Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>УК-8</sub>	Владеет методами создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций
ИД <sup>2</sup> <sub>УК-8</sub>	Умеет создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций на транспорте
ИД <sup>3</sup> <sub>УК-8</sub>	Владеет навыками создания и поддержки безопасных условий обслуживания пассажиров, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций
<b>ОПК-1</b>	<b>Способен применять технологические новации и</b>

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
	<b>современное программное обеспечение в сфере сервиса</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>ОПК-1</sub>	Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса
ИД <sup>2</sup> <sub>ОПК-1</sub>	Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации
ИД <sup>3</sup> <sub>ОПК-1</sub>	Знает и умеет использовать технологические новации и современное программное обеспечение в сервисной деятельности
<b>ОПК-2</b>	<b>Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью</b>
ИД <sup>2</sup> <sub>ОПК-2</sub>	Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности
<b>ОПК-3</b>	<b>Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>ОПК-3</sub>	Организует оценку качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий
ИД <sup>2</sup> <sub>ОПК-3</sub>	Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами
ИД <sup>3</sup> <sub>ОПК-3</sub>	Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством
<b>ОПК-4</b>	<b>Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>ОПК-4</sub>	Осуществляет маркетинговые исследования рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов
ИД <sup>2</sup> <sub>ОПК-4</sub>	Организует продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий
ИД <sup>3</sup> <sub>ОПК-4</sub>	Формирует специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг
<b>ПК-1</b>	<b>Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных</b>

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
	<b>актов и правовых норм</b>
ИД <sup>3</sup> <sub>ПК-1</sub>	Участствует в совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий
<b>ПК-2</b>	<b>Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса с учетом запросов потребителей и с использованием клиентоориентированных технологий</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>ПК-2</sub>	Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами в сфере обслуживания
ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-2</sub>	Применяет методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта
ИД <sup>3</sup> <sub>ПК-2</sub>	Участствует в организационно- управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в сфере транспорта
<b>ПК-4</b>	<b>Способен осуществлять организационное обеспечение процесса сервисного обслуживания, планирование и мониторинг деятельности сервисной компании в транспортной сфере и организации сферы гостеприимства на транспорте, принимать решения об управлении туристско-рекреационными проектами, организации и управлении транспортной инфраструктурой, в том числе имуществом аэропортового комплекса</b>
ИД <sup>1</sup> <sub>ПК-4</sub>	Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, владеет методами организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, организует их выполнение

### Планируемые результаты изучения дисциплины:

Знать:

- механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере сервиса на транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>УК-1</sub>);
- механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в сфере сервиса на транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>УК-2</sub>);
- методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере туризма и рекреации с учетом требований



потребителей на транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>УК-3</sub>); методы определения и реализации своей роли в команде в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>УК-3</sub>); механизм обеспечения социального взаимодействия в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>УК-3</sub>);

– методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>УК-4</sub>); механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>УК-4</sub>); механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>УК-4</sub>);

– методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>УК-5</sub>); механизм применения особенностей межкультурного разнообразия общества в сфере туризма и рекреации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>УК-5</sub>); способы решения производственных конфликтов в сфере туризма и рекреации с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе обслуживания на транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>УК-5</sub>);

– методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в сфере туризма и рекреации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>1</sup><sub>УК-8</sub>); методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>УК-8</sub>); механизм создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>УК-8</sub>);

– методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-1</sub>); методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации деятельности на предприятии сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-1</sub>); методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности

в процессе организации деятельности на предприятии сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-1</sub>);

– основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в туризме и рекреации или в других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-2</sub>);

– методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации деятельности на предприятии сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-3</sub>); методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-3</sub>); методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации деятельности на предприятии сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-3</sub>);

– методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте, в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-4</sub>); методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте, в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-4</sub>); механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте, в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-4</sub>);

– основы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте в сфере туризма и рекреации с использованием интернет-технологий (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-1</sub>);

– практические приемы управления проектами в сфере обслуживания на транспорте в сфере туризма и рекреации (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-2</sub>); методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в туризме и рекреации в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-2</sub>); основы организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-2</sub>);

– методы формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере, в сфере туризма и рекреации и в сфере гостеприимства на транспорте, механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-4</sub>);

Уметь:

– применять механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере сервиса на транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>УК-1</sub>);

– применять механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в сфере сервиса на транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>УК-2</sub>);

– применять методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>УК-3</sub>); применять методы определения и реализации своей роли в команде в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>УК-3</sub>); применять механизм обеспечения социального взаимодействия в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>УК-3</sub>);

– применять методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>УК-4</sub>); применять механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>УК-4</sub>); применять механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>УК-4</sub>);

– применять методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>УК-5</sub>); применять механизм применения особенностей межкультурного разнообразия общества в сфере туризма и рекреации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>УК-5</sub>); применять способы решения производственных конфликтов в сфере туризма и рекреации с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе обслуживания на транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>УК-5</sub>);

– применять методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в сфере туризма и рекреации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта

(ИД<sup>1</sup><sub>УК-8</sub>); применять методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>УК-8</sub>); применять механизм создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>УК-8</sub>);

– применять методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-1</sub>); применять методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации деятельности на предприятии сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-1</sub>); применять методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации деятельности на предприятии сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-1</sub>);

– применять основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в туризме и рекреации или в других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-2</sub>);

– применять методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации деятельности на предприятии сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-3</sub>); применять методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-3</sub>); применять методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации деятельности на предприятии сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-3</sub>);

– применять методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте, в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-4</sub>); применять методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте, в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-4</sub>); применять механизм формирования

специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте, в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-4</sub>);

– применять основы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте в сфере туризма и рекреации с использованием интернет-технологий (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-1</sub>);

– применять практические приемы управления проектами в сфере обслуживания на транспорте в сфере туризма и рекреации (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-2</sub>); применять методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в туризме и рекреации в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-2</sub>); применять основы организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-2</sub>);

– применять методы формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере, в сфере туризма и рекреации и в сфере гостеприимства на транспорте, механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-4</sub>);

Владеть:

– способностью применять механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере сервиса на транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>УК-1</sub>);

– способностью применять механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в сфере сервиса на транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>УК-2</sub>);

– способностью применять методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>УК-3</sub>); способностью применять методы определения и реализации своей роли в команде в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>УК-3</sub>); способностью применять механизм обеспечения социального взаимодействия в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>УК-3</sub>);

– способностью методы осуществления деловой коммуникации в устной

и письменной формах в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>УК-4</sub>); способностью применять механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>УК-4</sub>); способностью применять механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>УК-4</sub>);

– навыками применения методов восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>УК-5</sub>); навыками применения механизма применения особенностей межкультурного разнообразия общества в сфере туризма и рекреации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>2</sup><sub>УК-5</sub>); навыками применения способов решения производственных конфликтов в сфере туризма и рекреации с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе обслуживания на транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>УК-5</sub>);

– навыками применения методов создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в сфере туризма и рекреации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта (ИД<sup>1</sup><sub>УК-8</sub>); навыками применения методов создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>УК-8</sub>); навыками применения механизма создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>УК-8</sub>);

– способностью применять методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-1</sub>); способностью применять методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации деятельности на предприятии сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-1</sub>); способностью применять методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации деятельности на предприятии сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-1</sub>);

– способностью применять основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий

(подразделений) сферы сервиса в туризме и рекреации или в других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-2</sub>);

– способностью применять методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации деятельности на предприятии сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-3</sub>); способностью применять методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-3</sub>); способностью применять методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации деятельности на предприятии сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-3</sub>);

– способностью применять методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте, в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>1</sup><sub>ОПК-4</sub>); способностью применять методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте, в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>2</sup><sub>ОПК-4</sub>); способностью применять механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте, в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>3</sup><sub>ОПК-4</sub>);

– способностью применять основы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте в сфере туризма и рекреации с использованием интернет-технологий (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-1</sub>);

– способностью применять практические приемы управления проектами в сфере обслуживания на транспорте в сфере туризма и рекреации (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-2</sub>); способностью применять методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в туризме и рекреации в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>2</sup><sub>ПК-2</sub>); способностью применять основы организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>3</sup><sub>ПК-2</sub>);

– способностью применять методы формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере, в сфере туризма и рекреации и в сфере гостеприимства на транспорте, механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (ИД<sup>1</sup><sub>ПК-4</sub>).

#### 4 Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 академических часов.

Наименование	Всего часов	Семестр
		7
Общая трудоемкость дисциплины	180	180
Контактная работа:	86,5	86,5
лекции	42	42
практические занятия	42	42
семинары	—	—
лабораторные работы	—	—
курсовая работа (проект)	—	—
Самостоятельная работа обучающихся	60	60
Промежуточная аттестация	36	36
контактная работа	2,5	2,5
самостоятельная работа по подготовке к экзамену	33,5	33,5

#### 5 Содержание дисциплины

##### 5.1 Соотнесения тем дисциплины и формируемых компетенций

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции												Образовательные технологии	Оценочные средства			
		УК-1	УК-2	УК-3	УК-4	УК-5	УК-8	ОПК-1	ОПК-2	ОПК-3	ОПК-4	ПК-1	ПК-2			ПК-4		
Тема 1. Проектирование туристско-рекреационной	4	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	ВК, Л, СРС	УО



Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции												Образовательные технологии	Оценочные средства			
		УК-1	УК-2	УК-3	УК-4	УК-5	УК-8	ОПК-1	ОПК-2	ОПК-3	ОПК-4	ПК-1	ПК-2			ПК-4		
деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте																		
Тема 2. Рекреационное проектирование и этапы образования рекреационных районов	12	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, КС, СРС	УО, СЗ, Сщ
Тема 3. Ресурсный потенциал в рекреационной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте	6	+	+	—	—	—	—	—	+	+	—	+	+	+			Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Сщ
Тема 4. Понятие «туризм», туристская сфера, туристское предложение	6	—	—	—	—	—	—	—	+	—	—	+	+	+			Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Сщ
Тема 5. Классификация видов туристской деятельности	6	—	—	—	—	—	—	—	+	—	—	+	+	+			Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Сщ
Тема 6. Проектирование туристского продукта на транспорте, в том числе на воздушном транспорте	6	+	+	—	—	—	—	+	+	—	+	+	+	+			Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Сщ
Тема 7. Калькулирование туристско-рекреационного	6	+	+	—	—	—	—	—	+	—	—	+	+	+			Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Сщ

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции												Образовательные технологии	Оценочные средства		
		УК-1	УК-2	УК-3	УК-4	УК-5	УК-8	ОПК-1	ОПК-2	ОПК-3	ОПК-4	ПК-1	ПК-2			ПК-4	
проекта на транспорте, в том числе на воздушном транспорте																	
Тема 8. Понятие рекреационной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте	6	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	+	+		Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Сщ
Тема 9. Стандарты обслуживания в туристских и рекреационных комплексах	6	+	+	-	-	-	-	-	+	+	-	+	+	+		Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Сщ
Тема 10. Культурно-исторические рекреационные ресурсы	6	+	+	-	-	-	-	-	+	-	-	+	+	+		Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Сщ
Тема 11. Проектирование цены в туристско-рекреационной сфере на транспорте, в том числе на воздушном транспорте	6	+	+	-	-	-	-	-	+	-	-	+	+	+		Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Сщ
Тема 12. Качество туристско-рекреационных предложений на транспорте, в том числе на воздушном транспорте	6	+	+	-	-	-	-	-	+	+	-	+	+	+		Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Сщ
Тема 13. Интернет-продвижение туристско-	6	+	+	-	+	-	-	+	+	-	+	+	+	+		Л, ПЗ, МРК,	УО, СЗ, Сщ

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции												Образовательные технологии	Оценочные средства		
		УК-1	УК-2	УК-3	УК-4	УК-5	УК-8	ОПК-1	ОПК-2	ОПК-3	ОПК-4	ПК-1	ПК-2			ПК-4	
рекреационных проектов и услуг на транспорте, в том числе на воздушном транспорте																СРС	
Тема 14. Геоинформационные технологии туристско-рекреационного проектирования	6	+	+	-	-	-	-	+	+	-	-	+	+	+		Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Сщ
Тема 15. Обслуживание людей с ограниченными возможностями здоровья методами рекреации на транспорте, в том числе на воздушном транспорте	8	+	+	-	-	-	+	-	+	-	-	+	+	+		Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Сщ
Тема 16. Проектирование активного отдыха на транспорте, в том числе на воздушном транспорте	8	+	+	-	-	-	+	-	+	-	+	+	+	+		Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Сщ
Тема 17. Управление партнерскими отношениями в сфере туристско-рекреационного сервиса	8	+	+	+	-	-	-	-	+	-	+	+	+	+		Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Сщ
Тема 18. Обеспечение безопасности	8	+	+	-	-	-	+	-	+	-	-	+	+	+		Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Сщ

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции												Образовательные технологии	Оценочные средства		
		УК-1	УК-2	УК-3	УК-4	УК-5	УК-8	ОПК-1	ОПК-2	ОПК-3	ОПК-4	ПК-1	ПК-2			ПК-4	
туристских объектов																СРС	
Тема 19. Проектирование рекреационных программ на транспорте, в том числе на воздушном транспорте	8	+	+	-	-	-	-	-	+	-	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Сщ	
Тема 20. Типология туристских кластеров	8	-	+	-	-	-	-	-	+	-	-	+	-	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Сщ	
Тема 21. Управление туристско-рекреационными проектами	8	+	+	+	-	-	+	+	+	+	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Сщ	
Итого по дисциплине	144	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Промежуточная аттестация	36	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Э	
Всего по дисциплине	180	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	

Сокращения: Л – лекция, ПЗ - практические занятия, КС – круглый стол, СРС – самостоятельная работа обучающихся, УО – устный опрос, МРК – метод развивающейся кооперации, СЗ – ситуационное задание, Сщ – сообщение, ВК – входной контроль, Э – экзамен.

## 5.2 Темы дисциплины и виды занятий

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 1. Проектирование туристско-рекреационной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте	2	—	—	—	2	—	4
Тема 2. Рекреационное проектирование и этапы образования рекреационных районов	2	4	—	—	6	—	12
Тема 3. Ресурсный потенциал в рекреационной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте	2	2	—	—	2	—	6
Тема 4. Понятие «туризм», туристская сфера, туристское предложение	2	2	—	—	2	—	6
Тема 5. Классификация видов туристской деятельности	2	2	—	—	2	—	6
Тема 6. Проектирование туристского продукта на транспорте, в том числе на воздушном транспорте	2	2	—	—	2	—	6
Тема 7. Калькулирование туристско-рекреационного проекта на транспорте, в том числе на воздушном транспорте	2	2	—	—	2	—	6
Тема 8. Понятие рекреационной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте	2	2	—	—	2	—	6
Тема 9. Стандарты обслуживания в туристских и рекреационных комплексах	2	2	—	—	2	—	6
Тема 10. Культурно-исторические рекреационные ресурсы	2	2	—	—	2	—	6
Тема 11. Проектирование цены в туристско-рекреационной сфере на транспорте, в том числе на воздушном транспорте	2	2	—	—	2	—	6
Тема 12. Качество туристско-рекреационных предложений на транспорте, в том числе на воздушном транспорте	2	2	—	—	2	—	6
Тема 13. Интернет-продвижение туристско-рекреационных проектов и услуг на транспорте, в том числе на	2	2	—	—	2	—	6

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
воздушном транспорте							
Тема 14. Геоинформационные технологии туристско-рекреационного проектирования	2	2	—	—	2	—	6
Тема 15. Обслуживание людей с ограниченными возможностями здоровья методами рекреации на транспорте, в том числе на воздушном транспорте	2	2	—	—	4	—	8
Тема 16. Проектирование активного отдыха на транспорте, в том числе на воздушном транспорте	2	2	—	—	4	—	8
Тема 17. Управление партнерскими отношениями в сфере туристско-рекреационного сервиса	2	2	—	—	4	—	8
Тема 18. Обеспечение безопасности туристских объектов	2	2	—	—	4	—	8
Тема 19. Проектирование рекреационных программ на транспорте, в том числе на воздушном транспорте	2	2	—	—	4	—	8
Тема 20. Типология туристских кластеров	2	2	—	—	4	—	8
Тема 21. Управление туристско-рекреационными проектами	2	2	—	—	4	—	8
Итого за семестр 7	42	42	—	—	60	—	144
Промежуточная аттестация в форме экзамена							36
Итого по дисциплине							180

Сокращения: Л – лекция, ПЗ - практические занятия, СРС – самостоятельная работа обучающихся, КР – курсовая работа, ЛР – лабораторные работы, С – семинары.

### 5.3 Содержание дисциплины

#### **Тема 1. Проектирование туристско-рекреационной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте**

Технология и ключевые элементы проектирования: система, объект, процесс. Цели и задачи проектирования. Виды проектирования. Ключевые признаки проекта (для самостоятельного изучения). Проектирование туристско-рекреационного пространства (для самостоятельного изучения). Основные информационно-коммуникативные технологии, позволяющие решать стандартные задачи профессиональной деятельности на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм системного подхода для решения

поставленных задач в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности (для самостоятельного изучения). Основы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий (для самостоятельного изучения). Практические приемы управления проектами в сфере обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Основы организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Методы формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, механизм организации их выполнения (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения социального взаимодействия в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм применения особенностей межкультурного разнообразия общества (для самостоятельного изучения). Способы решения производственных конфликтов с учетом

особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе изучения форм организации труда и оценки их эффективности, методов нормирования труда, форм организации заработной платы на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте, в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в сфере



туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте, в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте, в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения).

## **Тема 2. Рекреационное проектирование и этапы образования рекреационных районов**

Районообразующие признаки. Процесс рекреационного и туристского районообразования. Типы рекреационных территорий. Рекреационно-туристские зоны (для самостоятельного изучения). Цифровая мобильность населения (для самостоятельного изучения). Механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности (для самостоятельного изучения). Основы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий (для самостоятельного изучения). Практические приемы управления проектами в сфере обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Основы организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Методы формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, механизм организации их выполнения (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения социального взаимодействия в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в сфере

туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм применения особенностей межкультурного разнообразия общества (для самостоятельного изучения). Способы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе изучения форм организации труда и оценки их эффективности, методов нормирования труда, форм организации заработной платы на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения требуемого качества

процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте, в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте, в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте, в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения).

### **Тема 3. Ресурсный потенциал в рекреационной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте**

Понятие ресурсов рекреации и определение природных ресурсов. Разновидности природных ресурсов и их значение в рекреационной деятельности. Природные ресурсы России. Памятники природы (для самостоятельного изучения). Оценка ресурсного потенциала территории (для самостоятельного изучения). Технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса (для самостоятельного изучения). Основные функции управления сервисной деятельностью (для самостоятельного изучения). Основы деятельности по управлению проектами в сфере сервиса с учетом запросов потребителей и с использованием клиентоориентированных технологий (для самостоятельного изучения). Практические приемы управления проектами в сфере обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Основы организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения).

изучения). Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности (для самостоятельного изучения). Основы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий (для самостоятельного изучения). Практические приемы управления проектами в сфере обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Основы организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Методы формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, механизм организации их выполнения (для самостоятельного изучения). Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 4. Понятие «туризм», туристская сфера, туристское предложение**

Цели и задачи туризма. Специфика туризма. Основные туристические документы, регулирующие туристскую деятельность. Туристское предложение. Туристская маркировка (для самостоятельного изучения). Основные факторы, влияющие на развитие туризма и рекреации (для самостоятельного изучения). Сертификация и стандартизация туристско-рекреационных услуг (для самостоятельного изучения). Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности (для самостоятельного изучения). Основы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий (для

самостоятельного изучения). Практические приемы управления проектами в сфере обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Основы организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Методы формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, механизм организации их выполнения (для самостоятельного изучения).

### **Тема 5. Классификация видов туристской деятельности**

Рекреационный туризм. Основные мотивы выбора отдыха. Экологический туризм и особо охраняемые заповедные территории. Формы туризма: внутренний, выездной, въездной, организованный, самодеятельный, транзитный (для самостоятельного изучения). Развитие паломнического туризма на территории РФ (для самостоятельного изучения). Основные технологические процессы создания услуг в системе клиентских отношений в сфере сервиса с учетом требований потребителей на воздушном транспорте (для самостоятельного изучения). Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности (для самостоятельного изучения). Основы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий (для самостоятельного изучения). Практические приемы управления проектами в сфере обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Основы организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Методы формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, механизм организации их выполнения (для самостоятельного изучения).

### **Тема 6. Проектирование туристского продукта на транспорте, в том числе на воздушном транспорте**

Основные подходы, применяемые при разработке туристских продуктов.

Концепция разработки туристического предложения. Технологическая последовательность туристского проектирования. Этапы проектирования (для самостоятельного изучения). Механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности (для самостоятельного изучения). Основы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий (для самостоятельного изучения). Практические приемы управления проектами в сфере обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Основы организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Методы формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, механизм организации их выполнения (для самостоятельного изучения). Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте, в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте, в

зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте, в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 7. Калькулирование туристско-рекреационного проекта на транспорте, в том числе на воздушном транспорте**

Разработка и создание новых туристских услуг, предложений. Основные статьи калькуляции. Косвенные расходы туроператора. Расчет эффективности предложения новых туристских продуктов (для самостоятельного изучения). Механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности (для самостоятельного изучения). Основы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий (для самостоятельного изучения). Практические приемы управления проектами в сфере обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Основы организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Методы формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, механизм организации их выполнения (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 8. Понятие рекреационной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте**

Сущность рекреации, определение рекреационного продукта. Санаторно-курортное лечение и туризм как основные виды рекреации. История рекреационной деятельности в России. История рекреационной деятельности за рубежом (для самостоятельного изучения). Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности (для самостоятельного изучения).

изучения). Практические приемы управления проектами в сфере обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Основы организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Методы формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, механизм организации их выполнения (для самостоятельного изучения).

## **Тема 9. Стандарты обслуживания в туристских и рекреационных комплексах**

Основные положения ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Федеральная целевая программа «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации», стандарт профессиональной деятельности специалиста по организации и предоставлению туристских услуг.

Значение и роль государственных стандартов Российской Федерации, являющихся нормативной базой лицензирования и сертификации - ГОСТ Р; - стандарты отрасли - ОСТ; - стандарты предприятий и объединений предприятий (союзов, ассоциаций) - СТП; - стандарты общественных объединений - СТО.

Роль знаний общегражданского законодательства, норм административного и государственного права, законов о страховании, специфического законодательства, регламентирующего туристическую деятельность. Механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности (для самостоятельного изучения). Основы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий (для самостоятельного изучения). Практические приемы управления проектами в сфере обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Основы



организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Методы формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, механизм организации их выполнения (для самостоятельного изучения). Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 10. Культурно-исторические рекреационные ресурсы**

Понятие культурно-исторических рекреационных ресурсов. Классификация культурно-исторических ресурсов. Роль культурно-исторических ресурсов в осуществлении рекреационной деятельности. Культурно-историческое туристское пространство (для самостоятельного изучения). Механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности (для самостоятельного изучения). Основы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий (для самостоятельного изучения). Практические приемы управления проектами в сфере обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Основы организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Методы формирования целей и задач

деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, механизм организации их выполнения (для самостоятельного изучения).

### **Тема 11. Проектирование цены в туристско-рекреационной сфере на транспорте, в том числе на воздушном транспорте**

Проектирование цены на оказание туристических услуг. Учет факторов, влияющих на проектирование цены. Стратегии ценообразования в туристической деятельности. Скидки и акции в туристской деятельности (для самостоятельного изучения). Оценка конкурентоспособности туристского продукта (для самостоятельного изучения). Механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности (для самостоятельного изучения). Основы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий (для самостоятельного изучения). Практические приемы управления проектами в сфере обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Основы организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Методы формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, механизм организации их выполнения (для самостоятельного изучения).

### **Тема 12. Качество туристско-рекреационных предложений на транспорте, в том числе на воздушном транспорте**

Понятие «качество туристского продукта». Методика оценки качества туристского продукта. Разработка вопросов для оценки качества туристско-рекреационных продуктов. Проведение исследования, предоставление результатов (для самостоятельного изучения). Механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов

решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности (для самостоятельного изучения). Основы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий (для самостоятельного изучения). Практические приемы управления проектами в сфере обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Основы организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Методы формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, механизм организации их выполнения (для самостоятельного изучения). Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения).

### **Тема 13. Интернет-продвижение туристско-рекреационных проектов и услуг на транспорте, в том числе на воздушном транспорте**

Информационные порталы, ресурсы, представленные в интернете по туризму. Их роль в продвижении туристского продукта. Туристические выставки как форма продвижения туристских продуктов. Реклама на рынке туристских услуг. Цифровые технологии в туризме, направленные на увеличение прибыли туроператора. Оценка эффективности туристских продуктов и услуг (для самостоятельного изучения). Механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов

решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности (для самостоятельного изучения). Основы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий (для самостоятельного изучения). Практические приемы управления проектами в сфере обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Основы организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Методы формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, механизм организации их выполнения (для самостоятельного изучения). Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте, в

зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте, в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте, в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 14. Геоинформационные технологии туристско-рекреационного проектирования**

Ключевые разделы ГИС. Районообразующие факторы, учитываемые при туристско-рекреационном районировании. Характеристика разделов ГИС «Всемирное наследие». Картографический блок, информационный блок, статистический блок, поисковый блок (для самостоятельного изучения). Механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности (для самостоятельного изучения). Основы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий (для самостоятельного изучения). Практические приемы управления проектами в сфере обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Основы организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Методы формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, механизм организации их выполнения (для самостоятельного изучения). Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную

деятельность организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения).

### **Тема 15. Обслуживание людей с ограниченными возможностями здоровья методами рекреации на транспорте, в том числе на воздушном транспорте**

Рекреационные технологии, направленные на обслуживание людей с ограниченными возможностями здоровья. Принципы рекреационных технологий. Функции рекреационных технологий. Рекреационные технологии, применяемые в РФ (для самостоятельного изучения). Механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности (для самостоятельного изучения). Основы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий (для самостоятельного изучения). Практические приемы управления проектами в сфере обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Основы организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Методы формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, механизм организации их выполнения (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе изучения форм организации труда и оценки их эффективности, методов нормирования труда, форм организации заработной платы на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных

ситуаций в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения).

#### **Тема 16. Проектирование активного отдыха на транспорте, в том числе на воздушном транспорте**

Понятие «активный отдых», «активный туризм». Виды и формы активного отдыха. Спортивный и экстремальный туризм. Основные проблемы развития активного туризма в РФ (для самостоятельного изучения). Развитие активного туризма в РФ (для самостоятельного изучения). Механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности (для самостоятельного изучения). Основы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий (для самостоятельного изучения). Практические приемы управления проектами в сфере обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Основы организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Методы формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, механизм организации их выполнения (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе изучения форм организации труда и оценки их эффективности, методов нормирования труда, форм организации заработной платы на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении

чрезвычайных ситуаций в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте, в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте, в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте, в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения).

### **Тема 17. Управление партнерскими отношениями в сфере туристско-рекреационного сервиса**

Понятие партнерских отношений в туризме. Взаимоотношения между предпринимателем и наемным работником по поводу заработной платы и условиями труда. Межфирменное партнерство или взаимоотношения предприятия с различными контрагентами. Деловая репутация, надежность партнера. Эффективность партнерских связей. Конструктивные партнерские отношения (доли партнеров, принцип единоначалия, распределение полномочий, ответственности, функций, процедуры принятия решений, ведение управленческого учета, процедуры разрешения споров). Конфликты между партнерами. Формы сетевого взаимодействия в туризме. Пространственные уровни взаимодействия в индустрии туризма (для самостоятельного изучения). Стратегические альянсы авиакомпаний (для самостоятельного изучения). Механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности (для самостоятельного изучения). Основы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий (для самостоятельного изучения). Практические приемы управления проектами в сфере обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта (для самостоятельного изучения).



Основы организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Методы формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, механизм организации их выполнения (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения социального взаимодействия в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте, в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте, в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте, в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения).

### **Тема 18. Обеспечение безопасности туристских объектов**

Понятие «безопасность» в туризме. Риски в туризме. Восприятие риска у разных народов. Безопасность в сфере гостеприимства (для самостоятельного изучения). Технические средства обеспечения безопасности (для самостоятельного изучения). Безопасность на воде (для самостоятельного изучения). Экстремальные виды спорта, обеспечение безопасности (параглайдинг, спелеотуризм) (для самостоятельного изучения). Обеспечение безопасности туристов при фотосъемки с животными (для самостоятельного изучения). Механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности (для

самостоятельного изучения). Основы совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий (для самостоятельного изучения). Практические приемы управления проектами в сфере обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Основы организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Методы формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, механизм организации их выполнения (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе изучения форм организации труда и оценки их эффективности, методов нормирования труда, форм организации заработной платы на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения).

### **Тема 19. Проектирование рекреационных программ на транспорте, в том числе на воздушном транспорте**

Туристические, рекреационные предложения на отечественном и зарубежном рынке. Основные потребительские свойства туристско-рекреационных программ. Факторы, влияющие на формирование рекреационного предложения. Структура рекреационного предложения (для самостоятельного изучения). Механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности (для самостоятельного изучения). Основы совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с

использованием интернет-технологий (для самостоятельного изучения). Практические приемы управления проектами в сфере обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Основы организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Методы формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, механизм организации их выполнения (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте, в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте, в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте, в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения).

## **Тема 20. Типология туристских кластеров**

Понятие «туристский кластер». Показатели и критерии оценки туристских кластеров. Проблема функционирования и развития туристско-рекреационных кластеров. Особенности развития туристского кластера в России (для самостоятельного изучения).

Экономические подходы к пониманию туристских кластеров. Преимущества образования кластеров для малого и среднего бизнеса. Использование инноваций в рамках туристского кластера. Обязательные компетенции и навыки координаторов туристского кластера (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности (для самостоятельного изучения). Основы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий (для

самостоятельного изучения). Методы формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, механизм организации их выполнения (для самостоятельного изучения).

### **Тема 21. Управление туристско-рекреационными проектами**

Модель управления туристскими проектами на базе конкурентных преимуществ. Модель обеспечения эффективной деятельности малого и среднего бизнеса туристского кластера. Модель развития региональных туристских кластеров. Модель формирования научно-ориентированных туристских кластеров. ГЧП как подход к управлению в туризме. Инновационный подход к управлению туристско-рекреационными проектами (технологические, стратегические, организационные, коммерческие инновации). Параметры логистических подходов, необходимых для управления (туристы, финансы, услуги, информация, материалы, кадры). Механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в сфере сервиса на транспорте (для самостоятельного изучения). Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности (для самостоятельного изучения). Основы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий (для самостоятельного изучения). Практические приемы управления проектами в сфере обслуживания на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Основы организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Методы формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте, механизм организации их выполнения (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм обеспечения

социального взаимодействия в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе изучения форм организации труда и оценки их эффективности, методов нормирования труда, форм организации заработной платы на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере (для самостоятельного изучения). Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Механизм создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте (для самостоятельного изучения). Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте, в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в сфере

туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте, в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения). Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте, в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей (для самостоятельного изучения).

#### 5.4 Практические занятия

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
2	Практическое занятие № 1. «Типы рекреационных территорий» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
2	Практическое занятие № 2. «Процесс рекреационного и туристского районообразования» Подготовка к круглому столу	2
3	Практическое занятие № 3. «Разновидности природных ресурсов и их значение в рекреационной деятельности» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
4	Практическое занятие № 4. «Типы рекреационных территорий» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
5	Практическое занятие № 5. «Экологический туризм и особо охраняемые заповедные территории» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
6	Практическое занятие № 6. «Концепция разработки туристического предложения» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
7	Практическое занятие № 7. «Разработка и создание новых туристских услуг, предложений» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
8	Практическое занятие № 8. «Санаторно-курортное лечение и туризм как основные виды рекреации» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
9	Практическое занятие № 9. «Основные туристические документы, регулирующие туристскую деятельность» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
10	Практическое занятие № 10. «Классификация	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	культурно-исторических ресурсов» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	
11	Практическое занятие № 11. «Стратегии ценообразования в туристической деятельности» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
12	Практическое занятие № 12. «Методика оценки качества туристского продукта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
13	Практическое занятие № 13. «Цифровые технологии в туризме, направленные на увеличение прибыли туроператора» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
14	Практическое занятие № 14. «Характеристика разделов ГИС «Всемирное наследие»» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
15	Практическое занятие № 15. «Рекреационные технологии для людей с ограниченными возможностями здоровья на воздушном транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
16	Практическое занятие № 16. «Виды и формы активного отдыха» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
17	Практическое занятие № 17. «Конструирование партнерских отношений на воздушном транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
18	Практическое занятие № 18. «Обеспечение безопасности в туристско-рекреационных комплексах» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
19	Практическое занятие № 19. «Рынок молодежного туризма в РФ» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
20	Практическое занятие № 20. «Преимущества образования кластеров для малого и среднего бизнеса» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
21	Практическое занятие № 21. «Использование инноваций в рамках туристского кластера» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
Итого по дисциплине		42

### 5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

### 5.6 Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
1	1. Изучение теоретического материала по теме: «Проектирование туристско-рекреационной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-16]. 2. Подготовка к устному опросу.	2
2	1. Изучение теоретического материала по теме: «Рекреационное проектирование и этапы образования рекреационных районов» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-16]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий. 5. Подготовка к круглому столу.	6
3	1. Изучение теоретического материала по теме: «Ресурсный потенциал в рекреационной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
4	1. Изучение теоретического материала по теме: «Понятие туризм, туристская сфера, туристское предложение»	2



Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	<p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки факторов на развитие туризма в России [1, 2, 3].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	
5	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Классификация видов туристской деятельности» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	2
6	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Проектирование туристского продукта на транспорте, в том числе на воздушном транспорте». Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	2
7	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Калькулирование туристско-рекреационного проекта на транспорте, в том числе на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	2
8	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Понятие рекреационной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по</p>	2

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	<p>вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	
9	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Стандарты обслуживания в туристских и рекреационных комплексах» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	2
10	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Культурно-исторические рекреационные ресурсы» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	2
11	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Проектирование цены в туристско-рекреационной сфере на транспорте, в том числе на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	2
12	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Качество туристско-рекреационных предложений на транспорте, в том числе на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по</p>	2

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	<p>вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	
13	<p>1. Изучение теоретического материала по теме «Интернет-продвижение туристско-рекреационных проектов и услуг на транспорте, в том числе на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	2
14	<p>Изучение теоретического материала по теме «Геоинформационные технологии туристско-рекреационного проектирования» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	2
15	<p>Изучение теоретического материала по теме «Обслуживание людей с ограниченными возможностями здоровья методами рекреации на транспорте, в том числе на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	4
16	<p>Изучение теоретического материала по теме «Проектирование активного отдыха на транспорте, в том числе на воздушном транспорте» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3,</p>	4

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	<p>4].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	
17	<p>Изучение теоретического материала по теме «Управление партнерскими отношениями в сфере туристско-рекреационного сервиса»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p>	4
18	<p>Изучение теоретического материала по теме «Обеспечение безопасности туристских объектов»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3].</p> <p>2. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	4
19	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Проектирование рекреационных программ на транспорте, в том числе на воздушном транспорте»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	4
20	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Типология туристских кластеров»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	4
21	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Управление туристско-рекреационными проектами».</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3].</p>	4

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	
Итого по дисциплине		60

## 5.7 Курсовые работы

Курсовые работы учебным планом не предусмотрены.

## 6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1 Боголюбов, В. С. **Туристско-рекреационное проектирование. Оценка инвестиций : учебник и практикум для вузов** [Текст] / В. С. Боголюбов, С. А. Быстров, С. А. Боголюбова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 256 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06549-7. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/452072> (дата обращения: 26.03.2023).

2 Джанджугазова, Е. А. **Туристско-рекреационное проектирование : учебное пособие для вузов** [Текст] / Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 257 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13120-8. — [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/449239> (дата обращения: 26.03.2023).

3 Кошелева Т.Н. **Роль и место сервисных услуг на воздушном транспорте: учебное пособие** [Текст] / Т.Н. Кошелева. – СПб.: Издательство «КультИнформПресс», 2017. – 89 с. Количество экземпляров 30.

б) дополнительная литература:

4 Кравченко, И.Н. **Проектирование предприятий технического сервиса** [Электронный ресурс]: учебное пособие / И.Н. Кравченко, А.В. Коломейченко, А.В. Чепурин, В.М. Корнеев. — Электрон. дан. — Санкт-Петербург : Лань, 2015. — 352 с. — ISBN 978-5-8114-1814-5 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/56166/#1> . — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 26.03.2023)

5 **Индустрия гостеприимства: Метод.указ. по изучению курса и выполнению курсовой работы. Для обучающихся ГФ и ЗФ** [Текст] / Казак В.В., сост. - СПб. : ГУГА, 2015. - 53с. Количество экземпляров 90.

6 **Индустрия гостеприимства: Метод.указ.по изучению курса. Программа, планы практических занятий, тематика курсовых работ. Для обучающихся ГФ и ЗФ** [Электронный ресурс] / Казак В.В., сост. - СПб. : ГУГА,

2015. - 70с. Количество экземпляров 90.

7 **Комаров, Н.М. Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники** [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.М. Комаров, Т.И. Зворыкина, А.В. Максимов, Л.В. Сумзина. — Электрон. дан. — Москва : СОЛОН-Пресс, 2012. — 128 с. — ISBN 978-5-91359-105-0 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/13809/#1> . — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 26.03.2023)

в) перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

8 **Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.gks.ru/> свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

9 **Официальный сайт Министерства финансов РФ** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.minfin.ru/ru/> свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

10 **Официальный сайт Федеральной налоговой службы** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.nalog.ru/> свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

11 **Официальный сайт журнала «Вопросы экономики»** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.vopreco.ru/> свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

12 **Официальный сайт национального исследовательского университета Высшая школа экономики** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.hse.ru/> свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

г) программное обеспечение (лицензионное, свободно распространяемое), базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

13 **Библиотека СПбГУ ГА** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/> / свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

14 **Образовательная платформа «Юрайт»** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://urait.ru/library/vo> / свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

15 **Российская национальная библиотека** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.nlr.ru> / свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

16 **Электронно-библиотечная система «Лань»** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/books> / свободный доступ (дата обращения: 26.03.2023).

## 7 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Наименование дисциплины	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Управление туристско-рекреационными проектами и организацией обслуживания	Ауд. 319 - аудитория для проведения занятий лекционного типа, 196210 г. Санкт-Петербург, ул. Пилотов, дом 38, лит. А	Комплект учебной мебели (30 мест) Мультимедийный проектор Acer Экран Ноутбук HP630	Adobe Acrobat Reader DC (freeware) Adobe Flash Player (freeware) Kaspersky Endpoint Security 10 (лицензия № 0AFE-180731-132011-783-1390) K-Lite Mega Codec Pack (freeware) Microsoft Office Профессиональный плюс 2007 (лицензия № 43471843 от 07 февраля 2008 года) Mozilla Firefox (MPL/GPL/LGPL) Ultra Defrag 7.0.2 (GNU GPL 2) Unchecky (freeware) WinRAR 3.9 (Лицензия на Spb State University of Civil Aviation) Windows 7 (лицензия № 46231032 от 4 декабря 2009 года)
	Ауд. 315а - аудитория для проведения занятий семинарского типа, 196210 г. Санкт-Петербург, ул. Пилотов, дом 38, лит. А	Комплект учебной мебели (16 мест)	Windows 10 (лицензия № 66373655 от 28 января 2016 года) Adobe Acrobat Reader DC (freeware) Adobe Flash Player (freeware) Kaspersky Endpoint Security 10 (лицензия № 0AFE-180731-132011-783-1390) K-Lite Mega Codec Pack (freeware) Microsoft Office Профессиональный плюс 2007 (лицензия № 43471843 от 07 февраля 2008 года) Mozilla Firefox (MPL/GPL/LGPL)

Наименование дисциплины	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
			Ultra Defrag 7.0.2 (GNU GPL 2) Unchecky (freeware) WinRAR 3.9 (лицензия на Spb State University of Civil Aviation) Драйвера и их компоненты.
<b>Аудитории для самостоятельной работы, хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования</b>			
	Ауд. 322 - аудитория для самостоятельной работы, 196210 г. Санкт-Петербург, ул. Пилотов, дом 38, лит. А	Комплект учебной мебели (21 место) Принтер CanonLBR -1120; МФУ EcosysM2035dr; Монитор LG 23EN43T-B; Системный блок комплект № 1 RamecStorm. Системный блок комплект Corei 7-800-70	Windows 7 Professional (лицензия № 46231032 от 4 декабря 2009 года) MicrosoftOfficeStandart 2007 (лицензия № 47653847 от 9 ноября 2010 года) ABBYY FineReader 10 Corporate Edition (лицензия № AF 10 3S1V00 102 от 23 декабря 2010 г.) Kaspersky Anti-Virus Suite для WKS и FS (лицензия № 1D0A170720092603110550 от 20 июля 2017 года)

## **8 Образовательные и информационные технологии**

В процессе преподавания дисциплины «Управление туристско-рекреационными проектами и организацией обслуживания» используются классические формы и методы обучения: входной контроль, лекции, практические занятия, круглый стол, самостоятельная работа обучающихся и метод развивающейся кооперации.

В рамках изучения дисциплины предполагается использовать следующие образовательные технологии.

Входной контроль предназначен для выявления уровня усвоения компетенций обучающимся, необходимых перед изучением дисциплины. Входной контроль проводится преподавателем с целью коррекции процесса усвоения обучающимися дидактических единиц. Он осуществляется в форме устного опроса по вопросам дисциплины: «Сервисология («Введение в



профессию»)), «Информационно-коммуникационные технологии и программное обеспечение профессиональной деятельности», «Менеджмент в сервисе», «Профессиональная этика, стандартизация, сертификация и управление качеством в сервисном обслуживании», «Управление предприятиями сервиса на транспорте», «Организация и планирование процесса оказания сервисных услуг на транспорте».

Традиционная лекция составляет основу теоретического обучения в рамках дисциплины. Лекция как образовательная технология представляет собой устное, систематически последовательное изложение преподавателем учебного материала и актуальных научных знаний с целью организации целенаправленной познавательной деятельности обучающимися по овладению знаниями, умениями и навыками читаемой дисциплины. Лекция предназначена для раскрытия состояния и перспектив развития туристско-рекреационных знаний в современных условиях. В лекции делается акцент на реализацию главных идей и направлений в изучении дисциплины, дается установка на последующую самостоятельную работу. На лекции концентрируется внимание обучающихся на наиболее сложных и узловых вопросах, стимулируется их активная познавательная деятельность. По дисциплине «Управление туристско-рекреационными проектами и организацией обслуживания» планируется проведение информационных лекций, которые направлены на систематизированное изложение накопленных и актуальных научных знаний в предметной области дисциплины.

Ведущим методом в лекции выступает устное изложение преподавателем учебного материала, которое сочетается с использованием среды PowerPoint, Word, Excel с целью расширения образовательного информационного поля, повышения скорости обработки и передачи информации, обеспечения удобства преобразования и структурирования информации для трансформации ее в знание.

Практические занятия по дисциплине проводятся в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам. Цель практических занятий – закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы, а также приобрести начальные практические навыки дисциплины «Управление туристско-рекреационными проектами и организацией обслуживания». Практические занятия предназначены для более глубокого освоения и анализа тем, изучаемых в рамках данной дисциплины.

Практические занятия – это метод репродуктивного обучения, обеспечивающий связь теории и практики, содействующий выработке у обучающихся умений и навыков применения знаний, полученных на лекции и в ходе самостоятельной работы. Практические занятия как образовательная технология помогают обучающимся систематизировать, закрепить и углубить знания теоретического характера. На практических занятиях по дисциплине «Управление туристско-рекреационными проектами и организацией

обслуживания» обучающиеся обучаются умениям и навыкам, необходимым для организации туристско-рекреационных проектов сервиса, закрепляя полученные в ходе лекций и самостоятельной работы знания. На практических занятиях в качестве интерактивных образовательных технологий применяется метод развивающейся кооперации.

В процессе проведения практических занятий организуются публичные выступления обучающихся перед аудиторией, способствующие развитию у них умения сопоставлять данные разных источников и обобщать их, умения связывать теоретические положения дисциплины «Управление туристско-рекреационными проектами и организацией обслуживания» с конкретными ситуациями. Таким образом, практические занятия по дисциплине «Управление туристско-рекреационными проектами и организацией обслуживания» являются составляющими практической подготовки обучающихся, так как предусматривают их участие в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью. Рассматриваемые в рамках практического занятия задания, ситуации, примеры и проблемы имеют профессиональную направленность и содержат элементы, необходимые для формирования компетенций в рамках подготовки бакалавра по направлению «Сервис». Главным содержанием практического занятия является индивидуальная практическая работа каждого обучающегося.

Круглый стол по дисциплине проводится в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам. Цель проведения круглого стола – закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы, а также приобрести начальные практические навыки и умения по дисциплине «Управление туристско-рекреационными проектами и организацией обслуживания». Круглый стол предназначен для более глубокого освоения и анализа отдельных вопросов, изучаемых в рамках данной дисциплины. В процессе проведения круглого стола организуются публичные коллективные обсуждения отдельных заранее определённых вопросов темы, выступления обучающихся перед аудиторией, способствующие развитию у них умения сопоставлять данные разных источников и обобщать их, умения связывать теоретические положения дисциплины «Управление туристско-рекреационными проектами и организацией обслуживания» с конкретными ситуациями.

Чтение лекций и проведение практических занятий также предполагает применение интерактивных форм обучения (интерактивных лекций, групповых дискуссий, анализа ситуаций и имитационных моделей и др., в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей) для развития у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений и лидерских качеств.

Таким образом, практические занятия по дисциплине «Управление туристско-рекреационными проектами и организацией обслуживания» являются составляющими практической подготовки обучающихся, так как предусматривают их участие в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

В качестве элемента практической подготовки в рамках дисциплин «Управление туристско-рекреационными проектами и организацией обслуживания» используется на практических занятиях метод развивающейся кооперации, который заключается в постановке перед обучающимися ситуационного задания, для решения которого требуется его объединение с распределением внутренних ролей в группе. Это позволяет обучающемуся выслушивать и принимать во внимание взгляды других людей, дискутировать и защищать свою точку зрения, справляться с разнообразием мнений, сотрудничать и работать в команде, брать на себя ответственность, участвовать в совместном принятии решения.

Самостоятельная работа обучающихся является составной частью учебной работы. Самостоятельная работа обучающегося реализуется в систематизации, планировании, контроле и регулировании его учебно-профессиональной деятельности, а также в активизации собственных познавательных-мыслительных действий без непосредственной помощи и руководства со стороны преподавателя. Ее основной целью является формирование навыка самостоятельного приобретения знаний по некоторым не особо сложным вопросам теоретического курса, закрепление и углубление полученных знаний, самостоятельная работа со справочниками, периодическими изданиями и научно-популярной литературой, в том числе находящимися в глобальных компьютерных сетях. Самостоятельная работа подразумевает выполнение учебных заданий, в том числе и индивидуальных, получаемых обучающимся после каждого занятия. Все задания, выносимые на самостоятельную работу, выполняются обучающимся либо в конспекте, либо на отдельных листах формата А4 (по указанию преподавателя). Контроль выполнения заданий, выносимых на самостоятельную работу, осуществляет преподаватель.

## **9 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины**

Фонд оценочных средств по дисциплине «Управление туристско-рекреационными проектами и организацией обслуживания» предназначен для выявления и оценки уровня и качества знаний обучающихся по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде экзамена в седьмом семестре.

Фонд оценочных средств для текущего контроля включает: вопросы для устных опросов, задания, ситуационные задания, темы для сообщений.

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация проводятся в соответствии с «Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Санкт-Петербургский государственный университет гражданской авиации», обучающихся по программам высшего образования – программам бакалавриата и программам специалитета (формы, периодичность и порядок)». Текущий контроль успеваемости обучающихся включает устные опросы, сообщения, ситуационные задания и задания, выдаваемые на самостоятельную работу по темам дисциплины.

Устный опрос по вопросам входного контроля, который является элементом текущего контроля успеваемости, предназначен для выявления уровня усвоения компетенций обучающимся, необходимых перед изучением дисциплины. Устный опрос по вопросам входного контроля осуществляется по вопросам, на которых базируется читаемая дисциплина (п. 9.4). Устный опрос проводится на каждом практическом занятии в течение не более 10 минут с целью контроля усвоения теоретического материала, излагаемого на лекции и предполагает ответ обучающихся. Включает перечень вопросов и моделирование ситуаций. Перечень вопросов определяется уровнем подготовки учебной группы, а также индивидуальными особенностями обучающихся. Моделирование ситуаций представляет собой проектирование преподавателем гипотетических ситуаций, в которых может оказаться обучающийся при соприкосновении с реальностью. Реакция обучающихся на смоделированную ситуацию будет показателем того усвоил он учебный материал или нет.

Сообщение – продукт самостоятельной работы обучающихся, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской и научной темы.

Ситуационные задания носят практико-ориентированный характер, используются в рамках практической подготовки с целью оценки формирования, закрепления, развития практических навыков и компетенций по профилю образовательной программы. Выполнение комплекса учебных и исследовательских заданий, в формате ситуационных заданий, позволяют оценить умения и навыки обучающегося самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения практических задач, ориентироваться в информационном пространстве, а также уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления.

Контроль выполнения задания, выдаваемого на самостоятельную работу, преследует собой цель своевременного выявления плохо усвоенного материала дисциплины для последующей корректировки или организации обязательной консультации. Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в виде экзамена в 7 семестре. Экзамен позволяет оценить уровень

освоения компетенций за весь период изучения дисциплины. Экзамен предполагает ответ на вопросы из перечня вопросов, вынесенных на контроль. К моменту сдачи экзамена должны быть благополучно пройдены предыдущие формы контроля.

Методика формирования результирующей оценки в обязательном порядке учитывает активность обучающихся на лекциях и практических занятиях, участие обучающихся в конференциях и подготовку ими публикаций, что отражено в балльно-рейтинговой оценке текущего контроля успеваемости и знаний обучающихся в п. 9.1. Описание шкалы оценивания, используемой для проведения промежуточных аттестаций, приведено в п. 9.5.

### **9.1 Балльно – рейтинговая оценка текущего контроля успеваемости и знаний обучающихся**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 академических часов. Вид промежуточного контроля – экзамен (7 семестр).

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих обучающемуся продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковы й номер недели с начала семестра)	Примечание
	Мини- мальное значение	Макси- мальное значение		
<b>Семестр 7</b>				
<b><i>Тема 1. Проектирование туристско-рекреационной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте</i></b>				
Лекция 1	0,5	1	1	—
<b><i>Итого по теме 1</i></b>	<b>0,5</b>	<b>1</b>		
<b><i>Тема 2. Рекреационное проектирование и этапы образования рекреационных районов</i></b>				
Лекция 2	0,5	1	1	—
Практическое занятие 1	1,5	2	1	УО, СЗ, Сщ
Практическое занятие 2	2,5	4	2	УО, КС, Сщ
<b><i>Итого по теме 2</i></b>	<b>4,5</b>	<b>7,0</b>		
<b><i>Тема 3. Ресурсный потенциал в рекреационной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте</i></b>				
Лекция 3	0,5	1	2	—
Практическое занятие 3	1,5	2	2	УО, СЗ, Сщ
<b><i>Итого по теме 3</i></b>	<b>2,0</b>	<b>3,0</b>		
<b><i>Тема 4. Понятие «туризм», туристская сфера, туристское предложение</i></b>				
Лекция 4	0,5	1	3	—
Практическое занятие 4	1,5	2	3	УО, СЗ, Сщ
<b><i>Итого по теме 4</i></b>	<b>2,0</b>	<b>3,0</b>		
<b><i>Тема 5. Классификация видов туристской деятельности</i></b>				
Лекция 5	0,5	1	3	—
Практическое занятие 5	1,5	2	4	УО, СЗ, Сщ
<b><i>Итого по теме 5</i></b>	<b>2,0</b>	<b>3,0</b>		
<b><i>Тема 6. Проектирование туристского продукта на транспорте, в том числе на воздушном транспорте</i></b>				
Лекция 6	0,5	1	4	—
Практическое занятие 6	1,5	2	4	УО, СЗ, Сщ
<b><i>Итого по теме 6</i></b>	<b>2,0</b>	<b>3,0</b>		
<b><i>Тема 7. Калькулирование туристско-рекреационного проекта на транспорте, в том числе на воздушном транспорте</i></b>				
Лекция 7	0,5	1	5	—
Практическое занятие 7	1,5	2	5	УО, СЗ, Сщ
<b><i>Итого по теме 7</i></b>	<b>2,0</b>	<b>3,0</b>		

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих обучающемуся продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковы й номер недели с начала семестра)	Примечание
	Мини- мальное значение	Макси- мальное значение		
<b><i>Тема 8. Понятие рекреационной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте</i></b>				
Лекция 8	0,5	1	5	—
Практическое занятие 8	1,5	2	6	УО, СЗ, СЩ
<b><i>Итого по теме 8</i></b>	<b><i>2,0</i></b>	<b><i>3,0</i></b>		
<b><i>Тема 9. Стандарты обслуживания в туристских и рекреационных комплексах</i></b>				
Лекция 9	0,5	1	6	—
Практическое занятие 9	1,5	2	6	УО, СЗ, СЩ
<b><i>Итого по теме 9</i></b>	<b><i>2,0</i></b>	<b><i>3,0</i></b>		
<b><i>Тема 10. Культурно-исторические рекреационные ресурсы</i></b>				
Лекция 10	0,5	1	7	—
Практическое занятие 10	1,5	2	7	УО, СЗ, СЩ
<b><i>Итого по теме 10</i></b>	<b><i>2,0</i></b>	<b><i>3,0</i></b>		
<b><i>Тема 11. Проектирование цены в туристско-рекреационной сфере на транспорте, в том числе на воздушном транспорте</i></b>				
Лекция 11	0,5	1	7	—
Практическое занятие 11	1,5	2	8	УО, СЗ, СЩ
<b><i>Итого по теме 11</i></b>	<b><i>2,0</i></b>	<b><i>3,0</i></b>		
<b><i>Тема 12. Качество туристско-рекреационных предложений на транспорте, в том числе на воздушном транспорте</i></b>				
Лекция 12	0,5	1	8	—
Практическое занятие 12	1,5	2	8	УО, СЗ, СЩ
<b><i>Итого по теме 12</i></b>	<b><i>2,0</i></b>	<b><i>3,0</i></b>		
<b><i>Тема 13. Интернет-продвижение туристско-рекреационных проектов и услуг на транспорте, в том числе на воздушном транспорте</i></b>				
Лекция 13	0,5	1	9	—
Практическое занятие 13	2	3	9	УО, СЗ, СЩ
<b><i>Итого по теме 13</i></b>	<b><i>2,5</i></b>	<b><i>4,0</i></b>		
<b><i>Тема 14. Геоинформационные технологии туристско-рекреационного проектирования</i></b>				
Лекция 14	0,5	1	9	—
Практическое занятие 14	2	3	10	УО, СЗ, СЩ
<b><i>Итого по теме 14</i></b>	<b><i>2,5</i></b>	<b><i>4,0</i></b>		
<b><i>Тема 15. Обслуживание людей с ограниченными возможностями здоровья</i></b>				

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих обучающемуся продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковы й номер недели с начала семестра)	Примечание
	Мини- мальное значение	Макси- мальное значение		
<b><i>методами рекреации на транспорте, в том числе на воздушном транспорте</i></b>				
Лекция 15	0,5	1	10	—
Практическое занятие 15	2	3	10	УО, СЗ, СЩ
<b><i>Итого по теме 15</i></b>	<b><i>2,5</i></b>	<b><i>4,0</i></b>		
<b><i>Тема 16. Проектирование активного отдыха на транспорте, в том числе на воздушном транспорте</i></b>				
Лекция 16	0,5	1	11	—
Практическое занятие 16	2	3	11	УО, СЗ, СЩ
<b><i>Итого по теме 16</i></b>	<b><i>2,5</i></b>	<b><i>4,0</i></b>		
<b><i>Тема 17. Управление партнерскими отношениями в сфере туристско-рекреационного сервиса</i></b>				
Лекция 17	0,5	1	11	—
Практическое занятие 17	2	3	12	УО, СЗ, СЩ
<b><i>Итого по теме 17</i></b>	<b><i>2,5</i></b>	<b><i>4,0</i></b>		
<b><i>Тема 18. Обеспечение безопасности туристских объектов</i></b>				
Лекция 18	0,5	1	12	—
Практическое занятие 18	2	3	12	УО, СЗ, СЩ
<b><i>Итого по теме 18</i></b>	<b><i>2,5</i></b>	<b><i>4,0</i></b>		
<b><i>Тема 19. Проектирование рекреационных программ на транспорте, в том числе на воздушном транспорте</i></b>				
Лекция 19	0,5	1	13	—
Практическое занятие 19	2	3	13	УО, СЗ, СЩ
<b><i>Итого по теме 19</i></b>	<b><i>2,5</i></b>	<b><i>4,0</i></b>		
<b><i>Тема 20. Типология туристских кластеров</i></b>				
Лекция 20	0,5	1	13	—
Практическое занятие 20	2	3	14	УО, СЗ, СЩ
<b><i>Итого по теме 20</i></b>	<b><i>2,5</i></b>	<b><i>4,0</i></b>		
<b><i>Тема 21. Управление туристско-рекреационными проектами</i></b>				
Лекция 21	0,5	1	14	—
Практическое занятие 21	2	3	14	УО, СЗ, СЩ
<b><i>Итого по теме 21</i></b>	<b><i>2,5</i></b>	<b><i>4,0</i></b>		
<b>Итого по обязательным видам занятий</b>	<b>45</b>	<b>70</b>	—	—
<b>Экзамен</b>	<b>15</b>	<b>30</b>	—	—



Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих обучающемуся продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	Примечание
	Минимальное значение	Максимальное значение		
<b>Итого по дисциплине</b>	<b>60</b>	<b>100</b>	—	—
<b>Премиальные виды деятельности (для учета при определении рейтинга)</b>	—	—	—	—
Участие в конференции по темам дисциплины	—	10	—	—
Научная публикация по темам дисциплины	—	10	—	—
<b>Итого дополнительно премиальных баллов</b>	—	<b>20</b>	—	—
<b>Всего по дисциплине для рейтинга</b>	—	<b>120</b>	—	—
<b>Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку для экзамена по «академической» шкале</b>				
<b>Количество баллов по БРС</b>	<b>Оценка (по «академической» шкале)</b>			
90 и более	5 – «отлично»			
75÷89	4 – «хорошо»			
60÷74	3 – «удовлетворительно»			
менее 60	2 – «не удовлетворительно»			

## 9.2 Методические рекомендации по проведению процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Посещение лекционного занятия обучающимся оценивается в 0,5 балла. Ведение лекционного конспекта – 0,2 балла. Активное участие в обсуждении дискуссионных вопросов в ходе лекций – до 0,3 балла.

Посещение практического занятия с ведением конспекта оценивается в 1,5 баллов (по практическим занятиям 13-21 – от 2 баллов, по практическому занятию 2 – от 2,5 баллов). Сообщение оценивается в зависимости от уровня подготовки студента и может оцениваться – до 0,2 баллов (по практическому занятию 2 – 0,9; по практическим занятиям 13-21 – до 0,7 балла). Участие в обсуждении вопросов круглого стола – до 0,5 балла. Устный опрос – до 0,1 балла.

Групповое решение обучающимися ситуационной задачи в рамках реализации метода развивающейся кооперации оценивается до 0,2 баллов.

### **9.3 Темы курсовых работ по дисциплине**

Написание курсовой работы по дисциплине не предусмотрено.

### **9.4 Контрольные вопросы и задания для проведения входного контроля остаточных знаний по обеспечивающим дисциплинам:**

Вопросы входного контроля по дисциплине: «Сервисология («Введение в профессию»):

1. Сервис как услуга. Понятие, свойства и виды услуг.
2. Различные подходы к классификации услуг.
3. Сервис как способ удовлетворения потребностей населения в сфере транспорта.

Вопросы входного контроля по дисциплине: «Информационно-коммуникационные технологии и программное обеспечение профессиональной деятельности»:

1. Понятие информационно-коммуникативных технологий.
2. Информатизация современного общества.
3. Функциональное назначение ИКТ.

Вопросы входного контроля по дисциплине: «Менеджмент в сервисе»:

1. Общие и связующие функции менеджмента в сервисе.
2. Показатели эффективности менеджмента в сервисе.
3. Субъекты и объекты менеджмента в сфере сервиса.

Вопросы входного контроля по дисциплине: «Профессиональная этика, стандартизация, сертификация и управление качеством в сервисном обслуживании»:

1. Этика бизнеса в сфере сервиса.
2. Общие принципы принятия этических деловых решений.
3. Качество предоставления услуг.
4. Понятие «стандартизация» в сфере сервиса.

Вопросы входного контроля по дисциплине: «Управление предприятиями сервиса на транспорте»:

1. Виды организационной интеграции.
2. Жизненный цикл организации.
3. Организационные структуры. Линейная и функциональная структура управления. Преимущества и недостатки.

Вопросы входного контроля по дисциплине: «Организация и планирование процесса оказания сервисных услуг на транспорте».

1. Типы и методы организации выполнения услуг. Понятие и показатели качества услуг и продукции.

2. Факторы, формирующие качество услуг и продукции.

3. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя.

### 9.5 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
I этап		
УК-1	ИД <sup>2</sup> <sub>УК-1</sub>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере сервиса на транспорте;</li> <li>– механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в сфере сервиса на транспорте;</li> <li>– методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте; методы определения и реализации своей роли в команде в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте; механизм обеспечения социального взаимодействия в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте;</li> <li>– методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте; механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке</li> </ul>
УК-2	ИД <sup>2</sup> <sub>УК-2</sub>	
УК-3	ИД <sup>1</sup> <sub>УК-3</sub> ИД <sup>2</sup> <sub>УК-3</sub> ИД <sup>3</sup> <sub>УК-3</sub>	
УК-4	ИД <sup>1</sup> <sub>УК-4</sub> ИД <sup>2</sup> <sub>УК-4</sub> ИД <sup>3</sup> <sub>УК-4</sub>	
УК-5	ИД <sup>1</sup> <sub>УК-5</sub> ИД <sup>2</sup> <sub>УК-5</sub> ИД <sup>3</sup> <sub>УК-5</sub>	
УК-8	ИД <sup>1</sup> <sub>УК-8</sub> ИД <sup>2</sup> <sub>УК-8</sub> ИД <sup>3</sup> <sub>УК-8</sub>	
ОПК-1	ИД <sup>1</sup> <sub>ОПК-1</sub> ИД <sup>2</sup> <sub>ОПК-1</sub> ИД <sup>3</sup> <sub>ОПК-1</sub>	
ОПК-2	ИД <sup>2</sup> <sub>ОПК-2</sub>	
ОПК-3	ИД <sup>1</sup> <sub>ОПК-3</sub> ИД <sup>2</sup> <sub>ОПК-3</sub> ИД <sup>3</sup> <sub>ОПК-3</sub>	

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
ОПК-4	ИД <sup>1</sup> <sub>ОПК-4</sub> ИД <sup>2</sup> <sub>ОПК-4</sub> ИД <sup>3</sup> <sub>ОПК-4</sub>	<p>Российской Федерации в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте; механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте;</p> <p>– методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте; механизм применения особенностей межкультурного разнообразия общества в сфере туризма и рекреации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта; способы решения производственных конфликтов в сфере туризма и рекреации с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе обслуживания на транспорте;</p> <p>– методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в сфере туризма и рекреации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта; методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте; механизм создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в сфере</p>
ПК-1	ИД <sup>3</sup> <sub>ПК-1</sub>	
ПК-2	ИД <sup>1</sup> <sub>ПК-2</sub> ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-2</sub> ИД <sup>3</sup> <sub>ПК-2</sub>	
ПК-4	ИД <sup>1</sup> <sub>ПК-4</sub>	

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
		<p>туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте; методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации деятельности на предприятии сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте; методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации деятельности на предприятии сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте;</li> <li>– основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в туризме и рекреации или в других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности;</li> <li>– методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации деятельности на предприятии сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте; методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации и планирования</li> </ul>

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
		<p>деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте; методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации деятельности на предприятии сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте, в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;</li> <li>методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте, в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;</li> <li>механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте, в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;</li> <li>– основы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте в сфере туризма и рекреации с использованием интернет-технологий;</li> <li>– практические приемы управления проектами в сфере обслуживания на транспорте в сфере туризма и рекреации; методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в туризме и рекреации в зависимости от механизма</li> </ul>

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
		<p>планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей; основы организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– методы формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере, в сфере туризма и рекреации и в сфере гостеприимства на транспорте, механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять механизм решения поставленных задач в сфере сервиса на транспорте;</li> <li>– применять механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели в сфере сервиса на транспорте;</li> <li>– применять методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте;</li> </ul> <p>применять методы определения и реализации</p>

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
		<p>своей роли в команде в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте; применять механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте;</li> <li>– применять методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте; применять механизм применения особенностей межкультурного разнообразия общества в сфере туризма и рекреации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта;</li> <li>– применять методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в сфере туризма и рекреации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта; применять методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте;</li> <li>– применять методы определения потребности в технологических новациях и</li> </ul>



Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
		<p>информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте; применять методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации деятельности на предприятии сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять основные методы и приемы планирования деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в туризме и рекреации или в других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности;</li> <li>– применять методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации деятельности на предприятии сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте; применять методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте;</li> <li>– применять методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте, в зависимости от</li> </ul>

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
		<p>изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей; применять методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте, в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять основы совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте;</li> <li>– применять практические приемы управления проектами в сфере обслуживания на транспорте в сфере туризма и рекреации; применять методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в туризме и рекреации в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;</li> <li>– применять методы формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, в сфере туризма и рекреации и в сфере гостеприимства на транспорте, механизм организации их выполнения;</li> </ul>
II этап		
УК-1	ИД <sup>2</sup> <sub>УК-1</sub>	<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять механизм системного подхода для решения поставленных задач в сфере сервиса на транспорте;</li> </ul>
УК-2	ИД <sup>2</sup> <sub>УК-2</sub>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– применять механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной</li> </ul>

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
УК-3	ИД <sup>1</sup> <sub>УК-3</sub> ИД <sup>2</sup> <sub>УК-3</sub> ИД <sup>3</sup> <sub>УК-3</sub>	цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в сфере сервиса на транспорте;
УК-4	ИД <sup>1</sup> <sub>УК-4</sub> ИД <sup>2</sup> <sub>УК-4</sub> ИД <sup>3</sup> <sub>УК-4</sub>	– применять механизм обеспечения социального взаимодействия в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте;
УК-5	ИД <sup>1</sup> <sub>УК-5</sub> ИД <sup>2</sup> <sub>УК-5</sub> ИД <sup>3</sup> <sub>УК-5</sub>	– применять механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте;
УК-8	ИД <sup>1</sup> <sub>УК-8</sub> ИД <sup>2</sup> <sub>УК-8</sub> ИД <sup>3</sup> <sub>УК-8</sub>	– применять способы решения производственных конфликтов в сфере туризма и рекреации с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе обслуживания на транспорте;
ОПК-1	ИД <sup>1</sup> <sub>ОПК-1</sub> ИД <sup>2</sup> <sub>ОПК-1</sub> ИД <sup>3</sup> <sub>ОПК-1</sub>	– применять механизм создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте;
ОПК-2	ИД <sup>2</sup> <sub>ОПК-2</sub>	– применять методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации деятельности на предприятии сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте;
ОПК-3	ИД <sup>1</sup> <sub>ОПК-3</sub> ИД <sup>2</sup> <sub>ОПК-3</sub> ИД <sup>3</sup> <sub>ОПК-3</sub>	– применять основные методы и приемы организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в туризме и рекреации или в других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности;
ОПК-4	ИД <sup>1</sup> <sub>ОПК-4</sub> ИД <sup>2</sup> <sub>ОПК-4</sub> ИД <sup>3</sup> <sub>ОПК-4</sub>	– применять методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в
ПК-1	ИД <sup>3</sup> <sub>ПК-1</sub>	
ПК-2	ИД <sup>1</sup> <sub>ПК-2</sub> ИД <sup>2</sup> <sub>ПК-2</sub> ИД <sup>3</sup> <sub>ПК-2</sub>	

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
ПК-4	ИД <sup>1</sup> <sub>ПК-4</sub>	<p>процессе организации деятельности на предприятии сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте, в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;</li> <li>– применять основы совершенствовании системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте в сфере туризма и рекреации с использованием интернет-технологий;</li> <li>– применять основы организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;</li> <li>– применять методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере, в сфере туризма и рекреации и в сфере гостеприимства на транспорте, механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;</li> </ul> <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– способностью применять механизм</li> </ul>

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
		<p>системного подхода для решения поставленных задач в сфере сервиса на транспорте;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– способностью применять механизм выбора оптимальных способов решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в сфере сервиса на транспорте;</li> <li>– способностью применять методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте;</li> <li>– способностью применять методы определения и реализации своей роли в команде в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте;</li> <li>– способностью применять механизм обеспечения социального взаимодействия в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте;</li> <li>– способностью применять методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте;</li> <li>– способностью применять механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте;</li> <li>– способностью применять механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте;</li> <li>– навыками применения методов восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в сфере туризма и</li> </ul>

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
		<p>рекреации с учетом требований потребителей на транспорте; навыками применения механизма применения особенностей межкультурного разнообразия общества в сфере туризма и рекреации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта; навыками применения способов решения производственных конфликтов в сфере туризма и рекреации с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе обслуживания на транспорте;</p> <p>– навыками применения методов создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в сфере туризма и рекреации в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта; навыками применения методов создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте;</p> <p>– способностью применять методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте;</p>

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
		<p>способностью применять методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации деятельности на предприятии сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте; способностью применять методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации деятельности на предприятии сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– способностью применять основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса в туризме и рекреации или в других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности;</li> <li>– способностью применять методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации деятельности на предприятии сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте; способностью применять методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте; способностью применять методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе</li> </ul>

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
		<p>организации деятельности на предприятии сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– способностью применять методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте, в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей; способностью применять методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте, в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей; способностью применять механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте, в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;</li> <li>– способностью применять основы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте в сфере туризма и рекреации с использованием интернет-технологий;</li> <li>– способностью применять практические приемы управления проектами в сфере обслуживания на транспорте в сфере туризма и рекреации; способностью применять методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта в туризме и рекреации в зависимости от механизма планирования производственно-</li> </ul>



Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
		<p>хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей; способностью применять основы организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в сфере транспорта в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;</p> <p>– способностью применять методы формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере, в сфере туризма и рекреации и в сфере гостеприимства на транспорте, механизм организации их выполнения в зависимости от механизма планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на транспорте, от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.</p>

Характеристики шкалы оценивания промежуточной аттестации приведены ниже.

1. Максимальное количество баллов, полученных за экзамен – 30. Минимальное (зачетное) количество баллов («экзамен сдан») – 15 баллов.

2. При наборе менее 15 баллов - экзамен считается не сданным по причине недостаточного уровня знаний. При неудовлетворительной сдаче экзамена или неявке по неуважительной причине на экзамен экзаменационная составляющая приравнивается к нулю. В этом случае обучающийся в установленном в СПбГУ ГА порядке обязан пересдать экзамен.

3. Оценка за экзамен выставляется как сумма набранных баллов за ответы

на два вопроса и за выполнение практического задания.

4. Ответы на вопросы оцениваются следующим образом:

*1 балл:* обучающийся дает неправильный ответ на вопрос, не демонстрирует знаний, умений и навыков, соответствующих формируемым в процессе освоения дисциплины компетенциям (нет ответа на вопрос) или отказ от ответа;

*2 балла:* ответ обучающегося на вопрос неудовлетворителен, обучающийся демонстрирует фрагментарные знания в рамках формируемых компетенций, незнание лекционного материала;

*3 балла:* ответ обучающегося на вопрос неудовлетворителен, требуется значительное количество наводящих вопросов, обучающийся не может воспроизвести и объяснить основные положения вопроса, демонстрирует слабые знания лекционного материала;

*4 балла:* обучающийся демонстрирует минимальные знания основных положений вопросов в пределах лекционного материала;

*5 баллов:* обучающийся демонстрирует знания основных положений вопроса, логически верно излагает свои мысли, показывает основы умений использования эти знания, пытаясь объяснить их на конкретных примерах;

*6 баллов:* обучающийся демонстрирует систематизированные знания основных положений вопроса, логически верно и грамотно излагает свои мысли, ориентируется в его проблематике, показывает умения использовать эти знания, описывая различные существующие в науке точки зрения на проблему и приводя конкретные примеры;

*7 баллов:* обучающийся демонстрирует достаточно полные и систематизированные знания, логически верно и грамотно излагает свои мысли, четко описывает проблематику вопроса, ориентируется во всех темах дисциплины, показывает умения и навыки использовать эти знания, обосновывая свою точку зрения на проблему и приводя конкретные примеры, но требовались наводящие вопросы;

*8 баллов:* обучающийся демонстрирует полные и систематизированные знания, логически верно и грамотно излагает свои мысли, четко описывает проблематику вопроса, хорошо ориентируется во всех темах дисциплины, показывает умения и навыки использования этих знаний, делая выводы, приводя существующие в науке точки зрения, сравнивая их сильные и слабые стороны, обосновывая свою точку зрения, приводя конкретные примеры;

*9 баллов:* обучающийся демонстрирует полные и систематизированные знания, логически верно и грамотно излагает свои мысли, четко описывает проблематику вопроса, хорошо ориентируется во всех темах дисциплины, показывает умения и навыки использования этих знаний, делая выводы, пытаясь самостоятельно решать выявленные проблемы, приводя конкретные примеры;

*10 баллов:* обучающийся демонстрирует полные и систематизированные знания, логически верно и грамотно излагает свои мысли, четко описывает

проблематику вопроса, хорошо ориентируется во всех темах дисциплины, использует для ответа знания, полученные в других дисциплинах, а также и информацию из источников, не указанных в курсе данной дисциплины, показывает умения и навыки использования этих знаний, делая выводы, пытаюсь самостоятельно и творчески решать выявленные проблемы, приводя конкретные примеры.

Выполнение практического задания (3 вопрос) оценивается следующим образом:

*10 баллов:* задание выполнено на 91-100 %, решение и ответ аккуратно оформлены, выводы обоснованы, дана правильная и полная интерпретация выводов, обучающийся аргументированно обосновывает свою точку зрения, уверенно и правильно отвечает на вопросы преподавателя;

*9 баллов:* задание выполнено на 86-90 %, решение и ответ аккуратно оформлены, выводы обоснованы, дана правильная и полная интерпретация выводов, обучающийся аргументированно обосновывает свою точку зрения, правильно отвечает на вопросы преподавателя;

*8 баллов:* задание выполнено на 81-85 %, ход решения правильный, незначительные погрешности в оформлении; правильная, но не полная интерпретация выводов, обучающийся дает правильные, но не полные ответы на вопросы преподавателя, испытывает некоторые затруднения в интерпретации полученных выводов;

*7 баллов:* задание выполнено на 74-80 %, ход решения правильный, значительные погрешности в оформлении; правильная, но не полная интерпретация выводов, обучающийся дает правильные, но не полные ответы на вопросы преподавателя, испытывает определенные затруднения в интерпретации полученных выводов;

*6 баллов:* задание выполнено 66-75 %, подход к решению правильный, есть ошибки, оформление с незначительными погрешностями, неполная интерпретация выводов, не все ответы на вопросы преподавателя правильные, не способен интерпретировать полученные выводы;

*5 баллов:* задание выполнено на 60-65 %, подход к решению правильный, есть ошибки, значительные погрешности при оформлении, не полная интерпретация выводов, не все ответы на вопросы преподавателя правильные, не способен интерпретировать полученные выводы;

*4 балла:* задание выполнено на 55-59 %, подход к решению правильный, есть ошибки, значительные погрешности при оформлении, не полная интерпретация выводов, не все ответы на вопросы преподавателя правильные, не способен интерпретировать полученные выводы;

*3 балла:* задание выполнено на 41-54 %, решение содержит грубые ошибки, неаккуратное оформление работы, неправильная интерпретация выводов, обучающийся дает неправильные ответы на вопросы преподавателя;

*2 балла:* задание выполнено на 20-40 %, решение содержит грубые ошибки, неаккуратное оформление работы, выводы отсутствуют; не может

прокомментировать ход решения задачи, дает неправильные ответы на вопросы преподавателя;

*1 балл:* задание выполнено менее, чем на 20 %, решение содержит грубые ошибки, обучающийся не может прокомментировать ход решения задачи, не способен сформулировать выводы по работе.

## **9.6 Типовые контрольные задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам обучения по дисциплине**

Тема 2. Рекреационное проектирование и этапы образования рекреационных районов

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Районообразующие признаки.
2. Процесс рекреационного и туристского районообразования.
3. Типы рекреационных территорий.
4. Рекреационно-туристские зоны.
5. Цифровая мобильность населения.

*Примерные темы сообщений*

1. Основные технологические процессы создания услуг в системе клиентских отношений в сфере сервиса с учетом требований потребителей на воздушном транспорте.

2. Технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса.

3. Основные функции управления сервисной деятельностью.

4. Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса.

5. Основы осуществления поиска, критического анализа и синтеза информации, основы применения системного подхода для решения поставленных задач.

6. Механизм системного подхода для решения поставленных задач. Круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений. Оптимальные способы решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.

7. Основные функции управления сервисной деятельностью. Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.

8. Система клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, организация процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных

актов и правовых норм. Основы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.

9. Основы деятельности по управлению проектами в сфере сервиса с учетом запросов потребителей и с использованием клиентоориентированных технологий. Практические приемы управления проектами в сфере обслуживания. Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта.

10. Основы организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в сфере транспорта.

11. Основы организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания, планирование и мониторинг деятельности сервисной компании в транспортной сфере и организации сферы гостеприимства на транспорте, основы управления туристско-рекреационными проектами, организации и управления транспортной инфраструктурой, в том числе имуществом аэропортового комплекса.

12. Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

13. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.

14. Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.

15. Механизм обеспечения социального взаимодействия в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.

16. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.

17. Механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.

18. Механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.

19. Методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.

20. Механизм применения особенностей межкультурного разнообразия общества.

21. Способы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе обслуживания на транспорте.

22. Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе изучения форм организации труда и оценки их эффективности, методов нормирования труда, форм организации заработной платы на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.

23. Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.

24. Механизм создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.

25. Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.

26. Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.

27. Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.

28. Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.

29. Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.

30. Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.

31. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте, в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

32. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с

помощью он-лайн и интернет технологий в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте, в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

33. Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте, в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

*Типовые задания для круглого стола:*

1. Проектирование туристско-рекреационных услуг в России.
2. Санаторно-курортный туризм в РФ.
3. Влияние туризма на воздушный транспорт РФ.
4. Молодежный туризм. Классификация видов отдыха.
5. Качество туристско-рекреационных услуг на воздушном транспорте.

Представленные темы носят общий характер. Участники круглого стола могут выбрать направление представленных тем и в рамках выбранных направлений подготовить доклады для выступления. Основная задача – развитие коммуникативных навыков обучающихся.

*Типовые задачи*

Охарактеризуйте основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в процессе управления основными и оборотными активами сервисных предприятий на транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации

1. Охарактеризуйте этапы нового технологического процесса создания услуги для людей с ограниченными возможностями в системе клиентских отношений с учетом требований потребителей на транспорте.

2. Приведите предложения по совершенствованию сервисной услуги для отдыхающих в соответствии с технологическими новациями и современным программным обеспечением в сфере сервиса.

3. Раскройте основы осуществления поиска, критического анализа и синтеза информации, основы применения системного подхода для решения поставленных задач.

Тема 3. Ресурсный потенциал в рекреационной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие ресурсов рекреации и определение природных ресурсов.  
2. Разновидности природных ресурсов и их значение в рекреационной деятельности.

3. Природные ресурсы России.

### *Примерные темы сообщений*

1. Памятники природы. Оценка ресурсного потенциала территории.
2. Технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса.
3. Основные функции управления сервисной деятельностью.
4. Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса.
5. Основы осуществления поиска, критического анализа и синтеза информации, основы применения системного подхода для решения поставленных задач.
6. Механизм системного подхода для решения поставленных задач. Круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений. Оптимальные способы решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.
7. Основные функции управления сервисной деятельностью. Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.
8. Система клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, организация процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм. Основы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.
9. Основы деятельности по управлению проектами в сфере сервиса с учетом запросов потребителей и с использованием клиентоориентированных технологий. Практические приемы управления проектами в сфере обслуживания. Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта.
10. Основы организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в сфере транспорта. Основы организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания, планирование и мониторинг деятельности сервисной компании в транспортной сфере и организации сферы гостеприимства на транспорте, основы управления туристско-рекреационными проектами, организации и управления транспортной инфраструктурой, в том числе имуществом аэропортового комплекса.
11. Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности



сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

12. Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.

13. Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.

14. Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством с учетом обоснования выбора разновидностей природных ресурсов и их значения в рекреационной деятельности конкретной организации.

Тема 4. Понятие «туризм», туристская сфера, туристское предложение

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Цели и задачи туризма.
2. Специфика туризма.
3. Основные туристические документы, регулирующие туристскую деятельность.
4. Туристская маркировка.

*Примерные темы сообщений*

1. Основные факторы, влияющие на развитие туризма и рекреации.
2. Сертификация и стандартизация туристско-рекреационных услуг.
3. Формирование туристских предложений.
4. Формирование рекреационных предложений.
5. Основы осуществления поиска, критического анализа и синтеза информации, основы применения системного подхода для решения поставленных задач.

6. Механизм системного подхода для решения поставленных задач. Круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений. Оптимальные способы решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.

7. Основные функции управления сервисной деятельностью. Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.

8. Система клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, организация процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм. Основы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.

9. Основы деятельности по управлению проектами в сфере сервиса с учетом запросов потребителей и с использованием клиентоориентированных технологий. Практические приемы управления проектами в сфере обслуживания. Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта.

10. Основы организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в сфере транспорта. Основы организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания, планирование и мониторинг деятельности сервисной компании в транспортной сфере и организации сферы гостеприимства на транспорте, основы управления туристско-рекреационными проектами, организации и управления транспортной инфраструктурой, в том числе имуществом аэропортового комплекса.

11. Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании с учетом обоснования выбора специфики туризма и его значения в рекреационной деятельности конкретной организации.

Тема 5. Классификация видов туристской деятельности

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Рекреационный туризм.
2. Экологический туризм и особо охраняемые заповедные территории.
3. Развитие паломнического туризма на территории РФ.
4. Культурный туризм.

### *Примерные темы сообщений*

1. Основные технологические процессы создания услуг в системе клиентских отношений в сфере сервиса с учетом требований потребителей на воздушном транспорте.

2. Формы туризма: внутренний.

3. Формы туризма выездной.

4. Формы туризма въездной.

5. Основы осуществления поиска, критического анализа и синтеза информации, основы применения системного подхода для решения поставленных задач.

6. Механизм системного подхода для решения поставленных задач. Круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений. Оптимальные способы решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.

7. Основные функции управления сервисной деятельностью. Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.

8. Система клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, организация процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм. Основы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.

9. Основы деятельности по управлению проектами в сфере сервиса с учетом запросов потребителей и с использованием клиентоориентированных технологий. Практические приемы управления проектами в сфере обслуживания. Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта.

10. Основы организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в сфере транспорта. Основы организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания, планирование и мониторинг деятельности сервисной компании в транспортной сфере и организации сферы гостеприимства на транспорте, основы управления туристско-рекреационными проектами, организации и управления транспортной инфраструктурой, в том числе имуществом аэропортового комплекса.

11. Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности

сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий с учетом обоснования выбора формы туризма и ее значения в рекреационной деятельности конкретной организации.

Тема 6. Проектирование туристского продукта на транспорте, в том числе на воздушном транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Основные подходы, применяемые при разработке туристских продуктов.

2. Концепция разработки туристического предложения.

3. Технологическая последовательность туристского проектирования.

*Примерные темы сообщений*

1. Этапы проектирования.

2. Экономические показатели, учитываемые при проектировании туристского продукта.

3. Сервисная составляющая при проектировании туристского продукта.

4. Территориальные показатели, учитываемые при проектировании туристского продукта.

5. Основы осуществления поиска, критического анализа и синтеза информации, основы применения системного подхода для решения поставленных задач.

6. Механизм системного подхода для решения поставленных задач. Круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений. Оптимальные способы решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.

7. Основные функции управления сервисной деятельностью. Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.

8. Система клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, организация процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм. Основы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.

9. Основы деятельности по управлению проектами в сфере сервиса с учетом запросов потребителей и с использованием клиентоориентированных технологий. Практические приемы управления проектами в сфере обслуживания. Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта.

10. Основы организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в сфере транспорта. Основы организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания, планирование и мониторинг деятельности сервисной компании в транспортной сфере и организации сферы гостеприимства на транспорте, основы управления туристско-рекреационными проектами, организации и управления транспортной инфраструктурой, в том числе имуществом аэропортового комплекса.

11. Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

12. Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.

13. Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.

14. Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.

15. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте, в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

16. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте, в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

17. Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте, в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов с учетом обоснования выбора основных подходов, применяемых при разработке туристских продуктов конкретной организации.

Тема 7. Калькулирование туристско-рекреационного проекта на транспорте, в том числе на воздушном транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Разработка и создание новых туристских услуг, предложений.
2. Основные статьи калькуляции.

*Примерные темы сообщений*

1. Косвенные расходы туроператора.
2. Расчет эффективности предложения новых туристских продуктов.
3. Технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса.

4. Основные функции управления сервисной деятельностью.

5. Основы осуществления поиска, критического анализа и синтеза информации, основы применения системного подхода для решения поставленных задач.

6. Механизм системного подхода для решения поставленных задач. Круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений. Оптимальные способы решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.

7. Основные функции управления сервисной деятельностью. Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.

8. Система клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, организация процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм. Основы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.

9. Основы деятельности по управлению проектами в сфере сервиса с учетом запросов потребителей и с использованием клиентоориентированных технологий. Практические приемы управления проектами в сфере обслуживания. Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта.

10. Основы организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в сфере транспорта. Основы организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания, планирование и мониторинг деятельности сервисной компании в транспортной сфере и организации сферы гостеприимства на транспорте, основы управления туристско-рекреационными проектами, организации и управления транспортной инфраструктурой, в том числе имуществом аэропортового комплекса.

11. Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности с учетом обоснования выбора направлений разработки и создания новых туристских услуг в конкретной организации.

Тема 8. Понятие рекреационной деятельности на транспорте, в том числе на воздушном транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Сущность рекреации, определение рекреационного продукта.
2. Санаторно-курортное лечение и туризм как основные виды рекреации.
3. История рекреационной деятельности в России.

*Примерные темы сообщений*

1. История рекреационной деятельности за рубежом.
2. Виды рекреационных технологий.
3. Сервис и рекреация: система взаимосвязи.
4. Формы рекреации на воздушном транспорте.
5. Формы рекреации на морском транспорте.
6. Формы рекреации на железнодорожном транспорте.
7. Формы рекреации на автобусном транспорте.
8. Основы осуществления поиска, критического анализа и синтеза информации, основы применения системного подхода для решения поставленных задач.

9. Механизм системного подхода для решения поставленных задач. Круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений. Оптимальные способы решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.

10. Основные функции управления сервисной деятельностью. Основные

методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.

11. Система клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, организация процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм. Основы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.

12. Основы деятельности по управлению проектами в сфере сервиса с учетом запросов потребителей и с использованием клиентоориентированных технологий. Практические приемы управления проектами в сфере обслуживания. Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта.

13. Основы организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в сфере транспорта. Основы организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания, планирование и мониторинг деятельности сервисной компании в транспортной сфере и организации сферы гостеприимства на транспорте, основы управления туристско-рекреационными проектами, организации и управлении транспортной инфраструктурой, в том числе имуществом аэропортового комплекса.

14. Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы решения задач в рамках поставленной цели с учетом обоснования выбора направлений санаторно-курортного лечения и туризма как основных видов рекреации в конкретной организации.

Тема 9. Стандарты обслуживания в туристских и рекреационных комплексах

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Основные положения ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

2. Положения из Федеральной целевой программы «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации».

3. Стандарт профессиональной деятельности специалиста по организации



и предоставлению туристских услуг.

*Примерные темы сообщений*

1. Значение и роль государственных стандартов Российской Федерации, являющихся нормативной базой лицензирования и сертификации - ГОСТ Р;

2. Стандарты отрасли - ОСТ; - стандарты предприятий и объединений предприятий (союзов, ассоциаций) - СТП; - стандарты общественных объединений - СТО.

3. Роль знаний общегражданского законодательства, норм административного и государственного права.

4. Законы о страховании, регламентирующий туристическую деятельность.

5. Основы осуществления поиска, критического анализа и синтеза информации, основы применения системного подхода для решения поставленных задач.

6. Механизм системного подхода для решения поставленных задач. Круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений. Оптимальные способы решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.

7. Основные функции управления сервисной деятельностью. Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.

8. Система клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, организация процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм. Основы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.

9. Основы деятельности по управлению проектами в сфере сервиса с учетом запросов потребителей и с использованием клиентоориентированных технологий. Практические приемы управления проектами в сфере обслуживания. Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта.

10. Основы организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в сфере транспорта. Основы организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания, планирование и мониторинг деятельности сервисной компании в транспортной сфере и организации сферы гостеприимства на транспорте, основы управления туристско-рекреационными проектами,

организации и управлении транспортной инфраструктурой, в том числе имуществом аэропортового комплекса.

11. Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

12. Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.

13. Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.

14. Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий с учетом обоснования стандарта профессиональной деятельности специалиста по организации и предоставлению туристских услуг в конкретной организации.

Тема 10. Культурно-исторические рекреационные ресурсы

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие культурно-исторических рекреационных ресурсов.
2. Классификация культурно-исторических ресурсов.
3. Роль культурно-исторических ресурсов в осуществлении рекреационной деятельности.

*Примерные темы сообщений*

1. Культурно-историческое туристское пространство России.
2. Культурно-историческое туристское пространство западной Европы.
3. Культурно-историческое туристское пространство восточной Европы.
4. Качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.

5. Основы осуществления поиска, критического анализа и синтеза информации, основы применения системного подхода для решения поставленных задач.

6. Механизм системного подхода для решения поставленных задач. Круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их

решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений. Оптимальные способы решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.

7. Основные функции управления сервисной деятельностью. Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.

8. Система клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, организация процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм. Основы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.

9. Основы деятельности по управлению проектами в сфере сервиса с учетом запросов потребителей и с использованием клиентоориентированных технологий. Практические приемы управления проектами в сфере обслуживания. Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта.

10. Основы организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в сфере транспорта. Основы организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания, планирование и мониторинг деятельности сервисной компании в транспортной сфере и организации сферы гостеприимства на транспорте, основы управления туристско-рекреационными проектами, организации и управления транспортной инфраструктурой, в том числе имуществом аэропортового комплекса.

11. Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании с учетом классификации культурно-исторических ресурсов в конкретной организации.

Тема 11. Проектирование цены в туристско-рекреационной сфере на транспорте, в том числе на воздушном транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Проектирование цены на оказание туристических услуг.
2. Учет факторов, влияющих на проектирование цены.
3. Стратегии ценообразования в туристической деятельности.
4. Скидки и акции в туристской деятельности.

*Примерные темы сообщений*

1. Оценка конкурентоспособности туристского продукта.
2. Ценовая политика туристической фирмы.
3. Ценовая политика санаторно-курортного предприятия.
4. Технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса.
5. Основы осуществления поиска, критического анализа и синтеза информации, основы применения системного подхода для решения поставленных задач.
6. Механизм системного подхода для решения поставленных задач. Круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений. Оптимальные способы решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.
7. Основные функции управления сервисной деятельностью. Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.
8. Система клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, организация процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм. Основы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.
9. Основы деятельности по управлению проектами в сфере сервиса с учетом запросов потребителей и с использованием клиентоориентированных технологий. Практические приемы управления проектами в сфере обслуживания. Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта.
10. Основы организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в сфере транспорта. Основы организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания, планирование и мониторинг деятельности сервисной компании в транспортной сфере и организации сферы гостеприимства на транспорте, основы управления туристско-рекреационными проектами, организации и управлении транспортной инфраструктурой, в том числе

имуществом аэропортового комплекса.

11. Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере с учетом факторов, влияющих на проектирование цены в конкретной организации.

Тема 12. Качество туристско-рекреационных предложений на транспорте, в том числе на воздушном транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие «качество туристского продукта».
2. Методика оценки качества туристского продукта.
3. Разработка вопросов для оценки качества туристско-рекреационных продуктов.

*Примерные темы сообщений*

1. Оценка качества туристских предложений.
2. Оценка качества культурной программы.
3. Оценка качества показа объектов рекреации.
4. Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

5. Основы осуществления поиска, критического анализа и синтеза информации, основы применения системного подхода для решения поставленных задач.

6. Механизм системного подхода для решения поставленных задач. Круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений. Оптимальные способы решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.

7. Основные функции управления сервисной деятельностью. Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.

8. Система клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, организация

процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм. Основы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.

9. Основы деятельности по управлению проектами в сфере сервиса с учетом запросов потребителей и с использованием клиентоориентированных технологий. Практические приемы управления проектами в сфере обслуживания. Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта.

10. Основы организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в сфере транспорта. Основы организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания, планирование и мониторинг деятельности сервисной компании в транспортной сфере и организации сферы гостеприимства на транспорте, основы управления туристско-рекреационными проектами, организации и управления транспортной инфраструктурой, в том числе имуществом аэропортового комплекса.

11. Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

12. Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.

13. Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.

14. Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий с учетом методики оценки качества туристского продукта, используемой в конкретной организации.

Тема 13. Интернет-продвижение туристско-рекреационных проектов и услуг на транспорте, в том числе на воздушном транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Информационные порталы, ресурсы, представленные в интернете по туризму.
2. Роль информационных порталов в продвижении туристского продукта.
3. Туристические выставки как форма продвижения туристских продуктов.

*Примерные темы сообщений*

1. Реклама на рынке туристских услуг.
2. Цифровые технологии в туризме, направленные на увеличение прибыли туроператора.
3. Оценка эффективности информационных туристских ресурсов.
4. Основы технологии процесса сервиса, обеспечению формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей и организации процесса улучшения качества оказания транспортных услуг.
5. Основы осуществления поиска, критического анализа и синтеза информации, основы применения системного подхода для решения поставленных задач.
6. Механизм системного подхода для решения поставленных задач. Круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений. Оптимальные способы решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.
7. Основные функции управления сервисной деятельностью. Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.
8. Система клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, организация процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм. Основы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.
9. Основы деятельности по управлению проектами в сфере сервиса с учетом запросов потребителей и с использованием клиентоориентированных технологий. Практические приемы управления проектами в сфере обслуживания. Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта.

10. Основы организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в сфере транспорта. Основы организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания, планирование и мониторинг деятельности сервисной компании в транспортной сфере и организации сферы гостеприимства на транспорте, основы управления туристско-рекреационными проектами, организации и управления транспортной инфраструктурой, в том числе имуществом аэропортового комплекса.

11. Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

12. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.

13. Механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.

14. Механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.

15. Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.

16. Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.

17. Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.

18. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте, в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

19. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте, в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

20. Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в сфере туризма и рекреации с учетом требований



потребителей на транспорте, в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность с учетом ресурсов, представленных в интернете по туризму, используемых в конкретной организации.

Тема 14. Геоинформационные технологии туристско-рекреационного проектирования

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Ключевые разделы ГИС.
2. Районообразующие факторы, учитываемые при туристско-рекреационном районировании.
3. Характеристика разделов ГИС «Всемирное наследие».

*Примерные темы сообщений*

1. Картографический блок, информационный блок, статистический блок, поисковый блок.
2. Технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса.
3. Основные функции управления сервисной деятельностью.
4. Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса. Качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.
5. Основы осуществления поиска, критического анализа и синтеза информации, основы применения системного подхода для решения поставленных задач.
6. Механизм системного подхода для решения поставленных задач. Круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений. Оптимальные способы решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.
7. Основные функции управления сервисной деятельностью. Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.
8. Система клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, организация

процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм. Основы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.

9. Основы деятельности по управлению проектами в сфере сервиса с учетом запросов потребителей и с использованием клиентоориентированных технологий. Практические приемы управления проектами в сфере обслуживания. Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта.

10. Основы организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в сфере транспорта. Основы организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания, планирование и мониторинг деятельности сервисной компании в транспортной сфере и организации сферы гостеприимства на транспорте, основы управления туристско-рекреационными проектами, организации и управления транспортной инфраструктурой, в том числе имуществом аэропортового комплекса.

11. Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

12. Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.

13. Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.

14. Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности с учетом районообразующих факторов, учитываемых при туристско-рекреационном районировании, используемых в конкретной организации.

Тема 15. Обслуживание людей с ограниченными возможностями здоровья методами рекреации на транспорте, в том числе на воздушном транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Рекреационные технологии, направленные на обслуживание людей с ограниченными возможностями здоровья.

2. Принципы рекреационных технологий.

3. Функции рекреационных технологий.

*Примерные темы сообщений*

1. Рекреационные технологии, применяемые в РФ.

2. Рекреационные технологии и их значение для людей с ограниченными возможностями здоровья.

3. Проблемы применения рекреационных технологий в туризме.

4. Основы организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания, планирование и мониторинг деятельности сервисной компании в транспортной сфере и организации сферы гостеприимства на транспорте.

5. Основы осуществления поиска, критического анализа и синтеза информации, основы применения системного подхода для решения поставленных задач.

6. Механизм системного подхода для решения поставленных задач. Круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений. Оптимальные способы решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.

7. Основные функции управления сервисной деятельностью. Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.

8. Система клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, организация процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм. Основы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.

9. Основы деятельности по управлению проектами в сфере сервиса с учетом запросов потребителей и с использованием клиентоориентированных технологий. Практические приемы управления проектами в сфере обслуживания. Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта.

10. Основы организационно-управленческой деятельности по

обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в сфере транспорта. Основы организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания, планирование и мониторинг деятельности сервисной компании в транспортной сфере и организации сферы гостеприимства на транспорте, основы управления туристско-рекреационными проектами, организации и управления транспортной инфраструктурой, в том числе имуществом аэропортового комплекса.

11. Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

12. Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе изучения форм организации труда и оценки их эффективности, методов нормирования труда, форм организации заработной платы на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.

13. Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.

14. Механизм создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности с учетом принципов рекреационных технологий, используемых в конкретной организации.

Тема 16. Проектирование активного отдыха на транспорте, в том числе на воздушном транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие «активный отдых», «активный туризм».

2. Виды и формы активного отдыха.

3. Спортивный и экстремальный туризм.

4. Основные проблемы развития активного туризма в РФ.

*Примерные темы сообщений*

1. Развитие активного туризма в РФ.

2. Понятие «приключенческий туризм».

3. Виды и формы приключенческого туризма.

4. Рынок приключенческого туризма в РФ.

5. Основы осуществления поиска, критического анализа и синтеза информации, основы применения системного подхода для решения

поставленных задач.

6. Механизм системного подхода для решения поставленных задач. Круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений. Оптимальные способы решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.

7. Основные функции управления сервисной деятельностью. Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.

8. Система клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, организация процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм. Основы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.

9. Основы деятельности по управлению проектами в сфере сервиса с учетом запросов потребителей и с использованием клиентоориентированных технологий. Практические приемы управления проектами в сфере обслуживания. Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта.

10. Основы организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в сфере транспорта. Основы организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания, планирование и мониторинг деятельности сервисной компании в транспортной сфере и организации сферы гостеприимства на транспорте, основы управления туристско-рекреационными проектами, организации и управления транспортной инфраструктурой, в том числе имуществом аэропортового комплекса.

11. Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

12. Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе изучения форм организации труда и оценки их эффективности, методов нормирования труда, форм организации заработной платы на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.

13. Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в

сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.

14. Механизм создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.

15. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте, в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

16. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте, в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

17. Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте, в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в сфере туризма и рекреации с учетом видов и форм активного отдыха, используемых в конкретной организации.

Тема 17. Управление партнерскими отношениями в сфере туристско-рекреационного сервиса

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие партнерских отношений в туризме.
2. Взаимоотношения между предпринимателем и наемным работником по поводу заработной платы и условиями труда.
3. Межфирменное партнерство или взаимоотношения предприятия с различными контрагентами.
4. Деловая репутация, надежность партнера.
5. Эффективность партнерских связей при создании туристско-рекреационных проектов.

*Примерные темы сообщений*

1. Развитие предпринимательских сетей для проектирования туристско-рекреационных проектов.
2. Основные понятия предпринимательских сетей.
3. Формы сетевого взаимодействия в туризме.
4. Пространственные уровни взаимодействия в индустрии туризма.
5. Основы осуществления поиска, критического анализа и синтеза информации, основы применения системного подхода для решения

поставленных задач.

6. Механизм системного подхода для решения поставленных задач. Круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений. Оптимальные способы решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.

7. Основные функции управления сервисной деятельностью. Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.

8. Система клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, организация процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм. Основы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.

9. Основы деятельности по управлению проектами в сфере сервиса с учетом запросов потребителей и с использованием клиентоориентированных технологий. Практические приемы управления проектами в сфере обслуживания. Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта.

10. Основы организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в сфере транспорта. Основы организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания, планирование и мониторинг деятельности сервисной компании в транспортной сфере и организации сферы гостеприимства на транспорте, основы управления туристско-рекреационными проектами, организации и управления транспортной инфраструктурой, в том числе имуществом аэропортового комплекса.

11. Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

12. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.

13. Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.

14. Механизм обеспечения социального взаимодействия в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.

15. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте, в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

16. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте, в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

17. Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте, в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в сфере туризма и рекреации с учетом деловой репутации и надежности партнера, применяемых в конкретной организации.

Тема 18. Обеспечение безопасности туристских объектов

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие «безопасность» в туризме.
2. Риски в туризме.
3. Безопасность в сфере гостеприимства.
4. Технические средства обеспечения безопасности.
5. Безопасность на воде.

*Примерные темы сообщений*

1. Экстремальные виды спорта, обеспечение безопасности (параглайдинг, спелеотуризм).

2. Обеспечение безопасности туристов при фотосъемки с животными.

3. Обеспечение безопасности туристов при посещении природных объектов.

4. Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

5. Основы осуществления поиска, критического анализа и синтеза информации, основы применения системного подхода для решения поставленных задач.

6. Механизм системного подхода для решения поставленных задач. Круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений. Оптимальные способы решения задач в рамках поставленной



цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.

7. Основные функции управления сервисной деятельностью. Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.

8. Система клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, организация процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм. Основы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.

9. Основы деятельности по управлению проектами в сфере сервиса с учетом запросов потребителей и с использованием клиентоориентированных технологий. Практические приемы управления проектами в сфере обслуживания. Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта.

10. Основы организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в сфере транспорта. Основы организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания, планирование и мониторинг деятельности сервисной компании в транспортной сфере и организации сферы гостеприимства на транспорте, основы управления туристско-рекреационными проектами, организации и управлении транспортной инфраструктурой, в том числе имуществом аэропортового комплекса.

11. Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

12. Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе изучения форм организации труда и оценки их эффективности, методов нормирования труда, форм организации заработной платы на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.

13. Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.

14. Механизм создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности с учетом системы безопасности в сфере гостеприимства, применяемой в конкретной организации.

Тема 19. Проектирование рекреационных программ на транспорте, в том числе на воздушном транспорте

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Рекреационные предложения на рынке туристических услуг.
2. Основные потребительские свойства рекреационного продукта.
3. Факторы, влияющие на формирование рекреационного предложения.

*Примерные темы сообщений*

1. Структура рекреационного предложения.
2. Создание рекреационного предложения.
3. Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса. Качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.

4. Основы деятельности по управлению проектами в сфере сервиса с учетом запросов потребителей и с использованием клиентоориентированных технологий.

5. Основы осуществления поиска, критического анализа и синтеза информации, основы применения системного подхода для решения поставленных задач.

6. Механизм системного подхода для решения поставленных задач. Круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений. Оптимальные способы решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.

7. Основные функции управления сервисной деятельностью. Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.

8. Система клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, организация процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм. Основы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.

9. Основы деятельности по управлению проектами в сфере сервиса с

учетом запросов потребителей и с использованием клиентоориентированных технологий. Практические приемы управления проектами в сфере обслуживания. Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта.

10. Основы организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в сфере транспорта. Основы организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания, планирование и мониторинг деятельности сервисной компании в транспортной сфере и организации сферы гостеприимства на транспорте, основы управления туристско-рекреационными проектами, организации и управления транспортной инфраструктурой, в том числе имуществом аэропортового комплекса.

11. Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

12. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте, в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

13. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте, в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

14. Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте, в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в сфере туризма и рекреации с учетом факторов, влияющих на формирование рекреационного предложения, применяемых в конкретной организации.

Тема 20. Типология туристских кластеров

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Понятие «туристский кластер».
2. Показатели и критерии оценки туристских кластеров.
3. Проблема функционирования и развития туристско-рекреационных кластеров.

### *Примерные темы сообщений*

1. Особенности развития туристского кластера в России.
2. Экономические подходы к пониманию туристских кластеров.
3. Использование инноваций в рамках туристского кластера.
4. Обязательные компетенции и навыки координаторов туристского кластера.
5. Основы осуществления поиска, критического анализа и синтеза информации, основы применения системного подхода для решения поставленных задач.
6. Механизм системного подхода для решения поставленных задач. Круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений. Оптимальные способы решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.
7. Основные функции управления сервисной деятельностью. Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.
8. Система клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, организация процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм. Основы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.
9. Основы деятельности по управлению проектами в сфере сервиса с учетом запросов потребителей и с использованием клиентоориентированных технологий. Практические приемы управления проектами в сфере обслуживания. Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта.
10. Основы организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в сфере транспорта. Основы организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания, планирование и мониторинг деятельности сервисной компании в транспортной сфере и организации сферы гостеприимства на транспорте, основы управления туристско-рекреационными проектами, организации и управления транспортной инфраструктурой, в том числе имуществом аэропортового комплекса.
11. Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на

транспорте.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании с учетом показателей и критериев оценки туристских кластеров, применяемых в конкретной организации.

Тема 21. Управление туристско-рекреационными проектами

*Перечень типовых вопросов для устного опроса*

1. Модель управления туристскими проектами на базе конкурентных преимуществ.

2. Модель обеспечения эффективной деятельности малого и среднего бизнеса туристского кластера.

3. Модель развития региональных туристских кластеров.

4. Модель формирования научно-ориентированных туристских кластеров.

*Примерные темы сообщений*

1. ГЧП как подход к управлению в туризме.

2. Инновационный подход к управлению туристско-рекреационными проектами (технологические, стратегические, организационные, коммерческие инновации).

3. Параметры логистических подходов, необходимых для управления: финансы.

4. Параметры логистических подходов, необходимых для управления: услуги.

5. Основы осуществления поиска, критического анализа и синтеза информации, основы применения системного подхода для решения поставленных задач.

6. Механизм системного подхода для решения поставленных задач. Круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений. Оптимальные способы решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.

7. Основные функции управления сервисной деятельностью. Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.

8. Система клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, организация процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм. Основы совершенствования системы клиентских

отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.

9. Основы деятельности по управлению проектами в сфере сервиса с учетом запросов потребителей и с использованием клиентоориентированных технологий. Практические приемы управления проектами в сфере обслуживания. Методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта.

10. Основы организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в сфере транспорта. Основы организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания, планирование и мониторинг деятельности сервисной компании в транспортной сфере и организации сферы гостеприимства на транспорте, основы управления туристско-рекреационными проектами, организации и управления транспортной инфраструктурой, в том числе имуществом аэропортового комплекса.

11. Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

12. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.

13. Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.

14. Механизм обеспечения социального взаимодействия в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.

15. Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе изучения форм организации труда и оценки их эффективности, методов нормирования труда, форм организации заработной платы на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.

16. Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.

17. Механизм создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.

18. Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.

19. Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций

и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.

20. Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.

21. Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.

22. Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.

23. Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.

24. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте, в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

25. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте, в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

26. Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте, в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

*Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях*

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в сфере туризма и рекреации с учетом модели управления туристскими проектами на базе конкурентных преимуществ, применяемых в конкретной организации.

**Примерный перечень вопросов к экзамену для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Управление туристско-рекреационными проектами и организацией обслуживания»**

1. Технология и ключевые элементы проектирования: система, объект, процесс.
2. Проектирование туристско-рекреационного пространства. Процесс рекреационного и туристского районообразования.
3. Понятие ресурсов рекреации и определение природных ресурсов.
4. Разновидности природных ресурсов и их значение в рекреационной деятельности. Природные ресурсы России.
5. Оценка ресурсного потенциала территории.
6. Основные туристические документы, регулирующие туристскую деятельность. Туристская маркировка.
7. Основные факторы, влияющие на развитие туризма и рекреации.
8. Цифровая мобильность населения.
9. Сертификация и стандартизация туристско-рекреационных услуг.
10. Экологический туризм и особо охраняемые заповедные территории.
11. Формы туризма: внутренний, выездной, въездной, организованный, самодеятельный, транзитный.
12. Основные подходы, применяемые при разработке туристских продуктов.
13. Концепция разработки туристического предложения.
14. Технологическая последовательность туристского проектирования. Этапы проектирования.
15. Разработка и создание новых туристских услуг, предложений на воздушном транспорте.
16. Расчет эффективности предложения новых туристских продуктов на воздушном транспорте.
17. Сущность рекреации, определение рекреационного продукта.
18. Санаторно-курортное лечение и туризм как основные виды рекреации.
19. Основные виды рекреационных занятий.
20. Понятие культурно-исторических рекреационных ресурсов.
21. Проектирование цены на оказание туристических услуг на воздушном транспорте.
22. Учет факторов, влияющих на проектирование цены.
23. Стратегии ценообразования в туристической деятельности.
24. Оценка конкурентоспособности туристского продукта на транспорте.
25. Понятие «качество туристского продукта».
26. Разработка вопросов для оценки качества туристско-рекреационных продуктов.
27. Туристические выставки как форма продвижения туристских продуктов.
28. Реклама на рынке туристских услуг воздушного транспорта.
29. Цифровые технологии в туризме, направленные на увеличение прибыли



- туроператора.
30. Оценка эффективности туристских продуктов и услуг на транспорте.
  31. Рекреационные технологии, направленные на обслуживание людей с ограниченными возможностями здоровья.
  32. Принципы и функции рекреационных технологий.
  33. Понятие «активный отдых», «активный туризм».
  34. Понятие «туристская услуга» на воздушном транспорте.
  35. Туристские услуги по роли в структуре потребления: основные, дополнительные, сопутствующие.
  36. Ассортимент туристских услуг на различных видах транспорта.
  37. Основные калькуляционные статьи при проектировании тура на воздушном транспорте.
  38. Экономическое обоснование тура на транспорте.
  39. Рекреационные технологии в условиях городской среды.
  40. Современные формы рекреации молодежи.
  41. Культурный туризм в Санкт-Петербурге.
  42. Особенности культурно-исторических ресурсов России.
  43. Скидки и акции при проектировании цены на воздушном транспорте.
  44. Конкурентоспособность туристских предложений воздушного транспорта.
  45. Качество туристского продукта: основные составляющие.
  46. Качество рекреационного продукта на воздушном транспорте.
  47. Тайный покупатель на воздушном транспорте.
  48. МІСЕ-индустрия в рамках туристских проектов.
  49. Продвижение туристско-рекреационных продуктов на воздушном транспорте.
  50. Туристско-рекреационные ресурсы.
  51. Региональная структура стран мира, заложенная в ГИС.
  52. Бальнеологическое лечение для авиационного персонала.
  53. Активный туризм в РФ.
  54. Организация территорий активного туризма (на примере Урала, Крыма).
  55. Активный туризм в городской среде.
  56. Туристические предложения на рынке воздушного транспорта.
  57. Проектирование объектов показа с учетом транспортной доступности.
  58. Связь стратегии развития гостиничной организации и транспортной доступности.
  59. Понятие «безопасность» в туризме на воздушном транспорте.
  60. Экстремальные виды спорта, обеспечение безопасности (параглайдинг, спелеотуризм).
  61. Процесс формирования образов дестинаций.
  62. Управление рекреационными зонами как сервисным продуктом.
  63. Понятие «деловой туризм» на воздушном транспорте.
  64. Категории корпоративных событий. Модель делового туризма на

- воздушном транспорте.
65. Проблема функционирования и развития туристско-рекреационных кластеров.
  66. Экономические подходы к управлению туристскими кластерами.
  67. Модели управления туристическими кластерами.
  68. Использование инноваций в рамках туристского кластера.
  69. Открытая и закрытая модель управления туристским кластером.
  70. Развитие предпринимательских сетей на воздушном транспорте.
  71. Стратегические альянсы авиакомпаний.
  72. Роль малого и среднего бизнеса в развитии туризма на транспорте.
  73. Транспортные компании на туристском рынке (прокат автомобилей).
  74. Развитие конкуренции на рынке туристско-рекреационных услуг.
  75. Проектирование программ для молодежного туризма.
  76. Проектирование экологических программ.
  77. Конкурентоспособность рекреационных программ.
  78. Целевые группы потребителей услуг кластера.
  79. Концепции управления туристскими кластерами.
  80. Организация частного бизнеса в туристских комплексах.
  81. Развитие предпринимательства с учетом потребностей клиентов.
  82. Технологические новации и современное программное обеспечение туристско-рекреационных проектов.
  83. Правовое обеспечение туристской деятельности.
  84. Управление сервисной деятельностью в туристской деятельности Оценка качества оказания услуг в туристско-рекреационной деятельности.
  85. Интернет-продвижение услуг организаций сферы туризма и рекреации на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями.
  86. Технологии обслуживания с учетом запросов потребителей и с использованием клиентоориентированных технологий в туристско-рекреационной сфере.
  87. Формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания потребителей и соответствия стандартам качества в туристско-рекреационной деятельности.
  88. Организационное обеспечение процесса сервисного обслуживания, планирование и мониторинг деятельности сервисной компании в туристско-рекреационной сфере.
  89. Основы осуществления поиска, критического анализа и синтеза информации, основы применения системного подхода для решения поставленных задач.
  90. Механизм системного подхода для решения поставленных задач.
  91. Круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.
  92. Оптимальные способы решения задач в рамках поставленной цели,

- исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.
93. Основные функции управления сервисной деятельностью.
  94. Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.
  95. Система клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг.
  96. Организация процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.
  97. Основы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.
  98. Основы деятельности по управлению проектами в сфере сервиса с учетом запросов потребителей и с использованием клиентоориентированных технологий.
  99. Практические приемы управления проектами в сфере обслуживания.
  100. Методы управления туристско-рекреационными проектами.
  101. Методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта.
  102. Основы организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в сфере транспорта.
  103. Основы организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания, планирование и мониторинг деятельности сервисной компании в транспортной сфере и организации сферы гостеприимства на транспорте.
  104. Основы управления туристско-рекреационными проектами, организации и управлении транспортной инфраструктурой, в том числе имуществом аэропортового комплекса.
  105. Цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, методы организации планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.
  106. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.
  107. Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.
  108. Механизм обеспечения социального взаимодействия в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.
  109. Методы осуществления деловой коммуникации в устной и

- письменной формах в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.
110. Механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.
  111. Механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.
  112. Методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.
  113. Механизм применения особенностей межкультурного разнообразия общества.
  114. Способы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе обслуживания на транспорте.
  115. Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе изучения форм организации труда и оценки их эффективности, методов нормирования труда, форм организации заработной платы на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.
  116. Методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.
  117. Механизм создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.
  118. Методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.
  119. Методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.
  120. Методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере

- туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.
121. Методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.
  122. Методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.
  123. Методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.
  124. Методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте, в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
  125. Методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте, в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.
  126. Механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте, в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

**Типовые практические задания для проведения промежуточной аттестации (экзамена) по дисциплине «Управление туристско-рекреационными проектами и организацией обслуживания»**

1. Охарактеризуйте этапы решения конфликтной ситуации в процессе сервисной деятельности с использованием клиентоориентированных технологий.
2. Охарактеризуйте этапы нового технологического процесса создания услуги для людей с ограниченными возможностями в системе клиентских отношений с учетом требований потребителей на транспорте.
3. Приведите предложения по совершенствованию сервисной услуги для отдыхающих в соответствии с технологическими новациями и современным программным обеспечением в сфере сервиса.
4. Раскройте основы осуществления поиска, критического анализа и синтеза информации, основы применения системного подхода для решения поставленных задач.

5. Охарактеризуйте механизм системного подхода для решения поставленных задач.
6. Обозначьте круг задач в рамках поставленной цели и выбрать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.
7. Раскройте оптимальные способы решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.
8. Раскройте основные функции управления сервисной деятельностью.
9. Раскройте основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.
10. Охарактеризуйте систему клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг.
11. Раскройте этапы организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм.
12. Раскройте основы совершенствования системы клиентских отношений в сервисной деятельности на транспорте с использованием интернет-технологий.
13. Раскройте основы деятельности по управлению проектами в сфере сервиса с учетом запросов потребителей и с использованием клиентоориентированных технологий.
14. Охарактеризуйте практические приемы управления проектами в сфере обслуживания.
15. Охарактеризуйте методы управления туристско-рекреационными проектами, методы планирования и мониторинг деятельности сервисной компании в сфере транспорта.
16. Раскройте основы организационно-управленческой деятельности по обеспечению реализации туристско-рекреационных проектов предприятия сервиса в сфере транспорта.
17. Раскройте основы организационного обеспечения процесса сервисного обслуживания.
18. Раскройте методы планирования и мониторинга деятельности сервисной компании в транспортной сфере и организации сферы гостеприимства на транспорте.
19. Раскройте основы управления туристско-рекреационными проектами, организации и управления транспортной инфраструктурой, в том числе имуществом аэропортового комплекса.
20. Раскройте цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия.
21. Раскройте методы организации планирования и мониторинга

деятельности сервисной компании в транспортной сфере и в сфере гостеприимства на транспорте.

22. Охарактеризуйте методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.

23. Охарактеризуйте методы определения и реализации своей роли в команде в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.

24. Охарактеризуйте механизм обеспечения социального взаимодействия в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.

25. Охарактеризуйте методы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.

26. Охарактеризуйте механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.

27. Охарактеризуйте механизм осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном (ых) языке (ах) в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.

28. Охарактеризуйте методы восприятия межкультурного разнообразия общества в социально - историческом, этическом и философском контекстах в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.

29. Охарактеризуйте механизм применения особенностей межкультурного разнообразия общества.

30. Охарактеризуйте способы решения производственных конфликтов с учетом особенностей межкультурного разнообразия общества в процессе обслуживания на транспорте.

31. Охарактеризуйте методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в процессе изучения форм организации труда и оценки их эффективности, методов нормирования труда, форм организации заработной платы на предприятиях сервисного обслуживания в транспортной сфере.

32. Охарактеризуйте методы создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.

33. Охарактеризуйте механизм создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.

34. Охарактеризуйте методы определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.

35. Охарактеризуйте методы осуществления поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.

36. Охарактеризуйте методы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.

37. Охарактеризуйте методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.

38. Охарактеризуйте методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.

39. Охарактеризуйте методы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством в процессе организации и планирования деятельности предприятия сервиса в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте.

40. Охарактеризуйте методы осуществления маркетинговых исследований рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте, в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

41. Охарактеризуйте методы продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет технологий в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте, в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

42. Охарактеризуйте механизм формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг в сфере туризма и рекреации с учетом требований потребителей на транспорте, в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.

## **10 Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины**

Приступая в 7 семестре к изучению дисциплины «Управление туристско-рекреационными проектами и организацией обслуживания», обучающемуся необходимо внимательно ознакомиться с тематическим планом занятий и списком рекомендованной литературы. Обучающемуся следует помнить, что уровень усвоения дисциплины зависят от его активной и систематической работы на лекциях и практических занятиях. В этом процессе важное значение



имеет самостоятельная работа, направленная на вовлечение обучающихся в самостоятельную работу с целью формирования способностей к профессиональному саморазвитию.

Входной контроль в форме устного опроса преподаватель проводит в начале изучения тем № 1 по вопросам дисциплин, на которых базируется дисциплина «Управление туристско-рекреационными проектами и организацией обслуживания» (п. 2 и п. 9.4).

Основными видами аудиторной работы обучающихся в двух семестрах являются лекции и практические занятия (п. 5.2, 5.3, 5.4). В ходе лекции преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия, а также соответствующие теоретические и практические проблемы, дает задания и рекомендации для практических занятий, а также указания по выполнению самостоятельной работы.

Задачами лекций являются:

- ознакомление обучающихся с целями, задачами и структурой дисциплины «Управление туристско-рекреационными проектами и организацией обслуживания», ее местом в системе наук и связями с другими дисциплинами;
- краткое, но по существу, изложение комплекса основных научных понятий, подходов, методов, принципов данной дисциплины;
- краткое изложение наиболее существенных положений, раскрытие особенно сложных, актуальных вопросов, освещение дискуссионных проблем;
- определение перспективных направлений дальнейшего развития научного знания в области туристско-рекреационного проектирования услуг в сервисе на воздушном транспорте.

Значимым фактором работы обучающегося на лекции является ведение конспекта. Слушая лекцию, необходимо научиться выделять и фиксировать ее ключевые моменты, записывая их более четко и выделяя каким-либо способом из общего текста.

Полезно применять какую-либо удобную систему сокращений и условных обозначений (из известных или выработанных самостоятельно, например, туристско-рекреационное проектирование обозначать большими буквами ТРП). Применение такой системы поможет значительно ускорить процесс записи лекции. Конспект лекции предпочтительно писать в одной тетради, а не на отдельных листках, которые потом могут затеряться. Рекомендуется в конспекте лекций оставлять свободные места или поля, например, для того, чтобы была возможность записи необходимой информации при работе над материалами лекций, а также для постановки вопросов.

Качественно сделанный конспект лекций поможет обучающемуся в процессе самостоятельной работы и при подготовке к сдаче экзамена.

Практические занятия по дисциплине «Управление туристско-рекреационными проектами и организацией обслуживания», проводятся в соответствии с п. 5.4. Цели практических занятий: закрепить теоретические

знания, полученные обучающимся на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы; приобрести начальные практические умения и навыки применения методов и инструментов исследования явлений, о способов и средств решения проблем проектирования процесса оказания услуг в сервисе на транспорте.

Темы практических занятий (п. 5.4) заранее сообщаются обучающимся для того, чтобы они имели возможность подготовиться и проработать соответствующие теоретические вопросы дисциплины. В начале каждого практического занятия преподаватель:

- кратко доводит до обучающихся цели и задачи занятия, обращая их внимание на наиболее сложные вопросы по изучаемой теме;
- проводит устный опрос обучающихся, в ходе которого также обсуждаются дискуссионные вопросы.

На практических занятиях обучающиеся представляют самостоятельно подготовленные сообщения, в том числе в виде презентаций, которые выполняются в MS PowerPoint, конспектируют новую информацию и обсуждают эти сообщения. Преподаватель в этом процессе может выступать в роли консультанта или модератора. Обучающиеся решают проблемы, возникающие в конкретной ситуации в процессе проведения круглого стола (п. 9.6). После того как каждая подгруппа предложит свой вариант решения проблемы, начинается дискуссия, в ходе которой необходимо доказать его истинность.

По итогам лекций и практических занятий преподаватель выставляет полученные обучающимся баллы, согласно п. 9.1 и п. 9.2. Отсутствие обучающегося на занятиях или его неактивное участие в них может быть компенсировано самостоятельным выполнением дополнительных заданий и представлением их на проверку преподавателю в установленные им сроки.

В современных условиях перед обучающимся стоит важная задача – научиться работать с массивами информации. Обучающимся необходимо развивать в себе способность и потребность использовать доступные информационные возможности и ресурсы для поиска нового знания и его распространения. Обучающимся необходимо научиться управлять своей исследовательской и познавательной деятельностью в системе «информация – знание – информация». Прежде всего, для достижения этой цели, в вузе организуется самостоятельная работа обучающихся. Кроме того, современное обучение предполагает, что существенную часть времени в освоении учебной дисциплины обучающийся проводит самостоятельно. Принято считать, что такой метод обучения должен способствовать творческому овладению обучающимися специальными знаниями и навыками.

Самостоятельная работа обучающегося весьма многообразна и содержательна. Она включает следующие виды занятий (п. 5.6):

- самостоятельный поиск, анализ информации и проработка учебного материала;

- подготовку к устному опросу (перечень типовых вопросов для устного опроса в п. 9.6);
- подготовку сообщений (примерный перечень тем сообщений в п. 9.6);
- подготовку к выполнению ситуационных заданий (примерный перечень заданий в п. 9.6);
- подготовку к круглому столу (типовые задания для круглого стола в п. 9.6).

Систематичность занятий предполагает равномерное, в соответствии с пп. 5.2, 5.4 и 5.6, распределение объема работы в течение всего предусмотренного учебным планом срока овладения дисциплиной «Управление туристско-рекреационными проектами и организацией обслуживания». Такой подход позволяет избежать дефицита времени, перегрузок, спешки и т. п. в завершающий период изучения дисциплины. Последовательность работы означает преемственность и логику в овладении знаниями по дисциплине «Управление туристско-рекреационными проектами и организацией обслуживания». Данный принцип изначально заложен в учебном плане при определении очередности изучения дисциплин. Аналогичный подход применяется при определении последовательности в изучении тем дисциплины.

Завершающим этапом самостоятельной работы является подготовка к сдаче экзамена в седьмом семестре, предполагающие интеграцию и систематизацию всех полученных при изучении дисциплины знаний.

Примерный перечень вопросов для экзамена по дисциплине «Управление туристско-рекреационными проектами и организацией обслуживания», а также типовые задания для экзамена также приведены в п. 9.6.

Рабочая программа по дисциплине «Управление туристско-рекреационными проектами и организацией обслуживания» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры № 2 «Социально-экономических дисциплин и сервиса» «19» апреля 2023 года, протокол № 10.

Разработчики:

к.э.н.



Митрофанов С. В.

д.э.н., доцент



Кошелева Т.Н.

Заведующий кафедрой № 2 «Социально-экономических дисциплин и сервиса»

д.э.н., доцент



Кошелева Т.Н.

Программа согласована:

Руководитель ОПОП

д.э.н., доцент



Кошелева Т.Н.

Программа рассмотрена и одобрена на заседании Учебно-методического совета Университета «29» мая 2023 года, протокол № 8.