

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор, проректор по
УР

_____ А.Е. Рудин

«29» июня 2021 года

Рабочая программа дисциплины

Б1.В.02

Организация производственных процессов на предприятиях туризма

Учебный план: ФГОС3++_2021-2022_43.03.02_ИБК_ОО_Тех и орг туропер и турагент услуг №1-1-14.plx

Кафедра: **51** Туристского бизнеса

Направление подготовки:
(специальность) 43.03.02 Туризм

Профиль подготовки: Технология и организация туроператорских и турагентских услуг
(специализация)

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очная

План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа обучающихся			Сам. работа	Контроль, час.	Трудоёмкость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации	
	Лекции	Практ. занятия	Лаб. занятия					
7	УП	17		17	73,75	0,25	3	Зачет
	РПД	17		17	73,75	0,25	3	
8	УП	18	18	18	87,75	2,25	4	Курсовая работа, Зачет
	РПД	18	18	18	87,75	2,25	4	
Итого	УП	35	18	35	161,5	2,5	7	
	РПД	35	18	35	161,5	2,5	7	

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утверждённым приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 516

Составитель (и):

кандидат педагогических наук, Доцент

Воронцова Галина
Григорьевна

От кафедры составителя:

Заведующий кафедрой туристского бизнеса

Бабанчикова Ольга
Анатольевна

От выпускающей кафедры:

Заведующий кафедрой

Бабанчикова Ольга
Анатольевна

Методический отдел: Макаренко С.В.

1 ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Цель дисциплины: Сформировать компетенции обучающегося в области организации производственных процессов на предприятиях индустрии туризма

1.2 Задачи дисциплины:

- рассмотреть теоретические основы организации производства на предприятиях индустрии туризма;
- дать характеристики производственных систем и их видов, технологические нормативы обслуживания на предприятиях туризма;
- предоставить обучающимся возможности для формирования умений и навыков организации процесса обслуживания на различных предприятиях туризма

1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Предварительная подготовка предполагает создание основы для формирования компетенций, указанных в п. 2, при изучении дисциплин:

- Производственная практика (технологическая практика)
- Организация туристской деятельности
- Технология и организация детского и молодежного туризма
- Технология и организация социального туризма
- Основы организации и технологии обслуживания в сфере туризма
- Стратегическое планирование в сфере туризма
- Организация транспортного обслуживания в туризме
- Технология организации международного туризма
- Право и стандарты в индустрии туризма и гостиничного бизнеса
- Информационно-коммуникативные технологии в туризме

2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ПК-1: Способен определять концепцию и стратегию развития экскурсионной организации
Знать: теоретические основы организации процессов экскурсионной и туристской деятельности;
Уметь: определять перспективные направления деятельности экскурсионной и туристской организации;
Владеть: навыками разработки проекта стратегии развития экскурсионной и туристской организации.
ПК-2: Способен принимать управленческие решения в сфере организации туроператорской и турагентской деятельности, организовывать работу исполнителей
Знать: основы трудового законодательства; правила внутреннего трудового распорядка предприятий туристского бизнеса
Уметь: направлять заказ в соответствующее подразделение туроператора, контролировать его выполнение.
Владеть: навыками разработки туристского продукта, организации мероприятий по его формированию и внедрению в деятельность туристского предприятия.

<p>Тема 4. Формы и методы организации производства на предприятиях туризма</p> <p>Характеристика форм и методов организации производства специфика организации производственных процессов на предприятиях туризма; разновидности производственных процессов (специализация, кооперирование, концентрация, комбинирование), их характеристика; сфера компетенций работников предприятий размещения</p> <p>Лабораторная работа. Разработка штатного расписания для предприятия туризма</p>		4		4	14	ГД	
<p>Тема 5. Особенности организации производственных процессов на предприятиях туризма</p> <p>Взаимодействие структурных подразделений предприятия туризма (туроператор и турагент); профессиональные компетенции работников; программа мотивации и вовлеченности сотрудников</p> <p>Лабораторная работа. Разработка программы мотивации сотрудников</p>		4		4	14	ИЛ	
<p>Тема 6. Специфика организации производственных процессов на предприятиях питания</p> <p>Структурные подразделения предприятий питания при гостиницах; производственная и организационная структура штатное расписание работников: взаимодействие структурных подразделений предприятий питания при гостинице; профессиональные компетенции работников; разработка оригинального ресторанного продукта; программа мотивации и вовлеченности сотрудников.</p> <p>Лабораторная работа. Разработка производственной структуры предприятия питания при гостинице, штатного расписания и программы мотивации сотрудников</p>		3		5	12,75	ГД	
<p>Итого в семестре (на курсе для ЗАО)</p>		17		17	73,75		
<p>Консультации и промежуточная аттестация (Зачет)</p>			0,25				
<p>Раздел 3. Формы взаимодействия туристских предприятий со средствами размещения, предприятиями питания и транспортными компаниями другими сервисными предприятиями</p>	8						Пр,Л,О

<p>Тема 7. Формы взаимодействия туроператоров со средствами размещения</p> <p>Выбор оптимального алгоритма сотрудничества гостиничного предприятия с туроператорами, корпоративными клиентами; ценовая политика и договорные отношения; Международная гостиничная конвенция, Международные Правила предоставления гостиничных услуг</p> <p>разработка уникального гостиничного продукта для индивидуальных гостей, пакетные предложения</p> <p>Практическое занятие. Соблюдения правил сотрудничества гостиничных предприятий с туроператорами</p> <p>Лабораторная работа. Разработка оригинального туристского продукта</p>		4	2	4	17	ИЛ	
<p>Тема 8. Взаимодействие туристского гостиничного с сервисными и транспортными компаниями</p> <p>Правовые основы транспортного обслуживания туристов. Взаимодействие туристских фирм с перевозчиками. Специфика организации производственных отношений с представителями воздушного и водного транспорта. Типы и виды питания на борту. Организация процесса обслуживания туристов во время перемещения по земле, воде и воздуху: план рассадки, перерывы на прием пищи санитарные остановки. Организация проведения анимационных мероприятий на туристском маршруте. Специфика обслуживания бизнес мероприятий; деятельность отдела продаж и маркетинга тур предприятия, разработка пакета услуг для потребителя в сегментах: B2B; B2C; B2D; взаимодействие сотрудников туристского предприятия с туристами и работниками принимающей стороны во время путешествия.</p> <p>Практическая работа. Работа с претензиями и жалобами туристов</p> <p>Лабораторная работа. Разработка плана мероприятий на туристском маршруте</p>		4	4	4	18,75	ИЛ	

<p>Тема 9. Ценовая политика туристского предприятия</p> <p>Категории цен на услуги размещения, питания, транспорта, дополнительные и сопутствующие услуги туроператора; ценообразование: себестоимость туристского продукта, рентабельность, ценовая стратегия; анализ конкурентов и стратегии продвижения на рынке туристских услуг; программа лояльности клиента.</p> <p>Практическое занятие. Разработка программы лояльности клиента</p> <p>Лабораторная работа. Анализ конкурентов туристского предприятия</p>	4	4	4	18	ГД	
<p>Раздел 4. Проектирование концепции туристского предприятия</p>						
<p>Тема 10. Алгоритм разработки концепции туристского предприятия.</p> <p>Основные стадии работ по проектированию концепции предприятия; анализ внешней и внутренней среды предприятия, анализ конкурентов и целевой аудитории; выбор места расположения туристского предприятия; техническая и нормативная документация; дизайн проект туристского предприятия; выбор логотипа и названия; стилистическое и цветковое решение интерьеров; функциональное зонирование помещений; расположение мебели и оборудования в офисе</p> <p>Практическое занятие. Обоснование выбора направлений деятельности туристского предприятия.</p> <p>Лабораторная работа. Разработка концепции туристского предприятия</p>	4	4	4	16	ИЛ	Пр,Л

Тема 11. Обеспечение безопасных условий путешествия туристов и труда сотрудников туристского предприятия Специфика организации мероприятий по обеспечению безопасности туристов и безопасных условий труда сотрудников туристского предприятия; страхование жизни и здоровья. Классификация видов угроз, правила поведения туристов и работников туристского и транспортного предприятия чрезвычайных обстоятельствах; организация процесса охраны труда сотрудников; нормы труда и нормы отдыха работников; специфика организации мероприятий по обеспечению безопасных условий туристов и сотрудников во время путешествия комфортные условия труда сотрудников в офисе Практическое занятие. Правила поведения сотрудников турпредприятия и туристов на маршруте Лабораторная работа. Организация процесса охраны труда сотрудников туристского предприятия.							
		2	4	2	18	ГД	
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)		18	18	18	87,75		
Консультации и промежуточная аттестация (Курсовая работа, Зачет)		2,25					
Всего контактная работа и СР по дисциплине		90,5			161,5		

4 КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

4.1 Цели и задачи курсовой работы (проекта): Целью курсовой работы является углубление и конкретизация знаний по дисциплине, развитие навыков самостоятельной работы, развитие способности самостоятельного изучения и оценки тех научных данных.

Задачи курсового проектирования:

- приобретение навыков работы с нормативно-правовыми документами, научной и специальной литературой по изучаемой проблеме;
- обобщение и систематизация результатов исследования проблемы, содержащихся в научной литературе;
- приобретение навыков обработки фактического материала, представления его в форме таблиц, диаграмм, графиков и их анализ.

- 4.2 Тематика курсовой работы (проекта):**
1. Организация процесса предоставления туроператорских услуг на предприятиях туризма (на примере конкретного предприятия).
 2. Технология формирования и продвижения туристского продукта (на примере конкретного предприятия).
 3. Организация деятельности руководителя по повышению эффективности туристского предприятия (на примере конкретного предприятия)
 4. Организация деятельности работника туристского предприятия по совершенствованию качества обслуживания гостей
 5. Автоматизированные системы управления туристским предприятием: обзор существующих программ, их назначение и особенности.
 6. Организация процесса обслуживания VIP-клиентов туристского предприятия (на примере конкретного предприятия).
 7. Организация процесса обслуживания корпоративных клиентов предприятия индустрии гостеприимства (на примере конкретного предприятия).
 8. Совершенствование качества обслуживания клиентов туристского предприятия (на примере конкретного предприятия).
 9. Мотивация персонала туристского предприятия по повышению эффективности обслуживания клиентов (на примере конкретного предприятия).
 10. Правовые аспекты деятельности туристских предприятий в России (на примере конкретного предприятия).
 11. Специфика организации круизного обслуживания туристов (на примере конкретного маршрута).
 12. Организация процесса обслуживания бизнес туристов (на примере конкретного предприятия).

13. Разработка уникального продукта на туристских предприятиях (на примере конкретного предприятия).
 14. Разработка анимационного мероприятия в загородном комплексе для детей (на примере конкретного предприятия).
 15. Разработка и внедрение нового вида услуг туристским предприятием для лиц старшего возраста (на примере конкретной турфирмы, гостиницы, ресторана или кафе).
 16. Разработка и внедрение нового вида услуг туристским предприятием для молодежи (на примере конкретной турфирмы, гостиницы, ресторана или кафе).
 17. Разработка и внедрение нового вида услуг туристским предприятием для лиц семейного отдыха (на примере конкретной турфирмы, гостиницы, ресторана или кафе).
 18. Разработка и внедрение нового вида услуг туристским предприятием для детей школьного возраста (на примере конкретной турфирмы, гостиницы, ресторана или кафе).
 19. Разработка и внедрение нового вида услуг туристским предприятием для лиц с особыми потребностями (на примере конкретной турфирмы, гостиницы, ресторана или кафе).
 20. Разработка и внедрение нового вида услуг туристским предприятием для (на примере конкретной турфирмы, гостиницы, ресторана или кафе).
 21. Разработка концепции туристского предприятия по международному туризму.
 22. Разработка образовательного тура для студентов (на примере конкретной турфирмы, региона и целевой аудитории).
 23. Разработка образовательного тура для школьников (на примере конкретной турфирмы, региона и целевой аудитории).
 24. Разработка промышленного тура для студентов (на примере конкретной турфирмы, региона и целевой аудитории).
 25. Разработка специализированного группового тура (на примере конкретной турфирмы, региона и целевой аудитории).
 26. Разработка экологического тура для студентов (на примере конкретной турфирмы, региона и целевой аудитории).
 27. Разработка конно-спортивного группового тура (на примере конкретной турфирмы, региона и целевой аудитории).
 28. Разработка водного группового тура (на примере конкретной турфирмы, региона и целевой аудитории).
 29. Разработка горнолыжного тура (на примере конкретной турфирмы, региона и целевой аудитории).
 30. Разработка оздоровительного тура (на примере конкретной турфирмы, региона и целевой аудитории).

4.3 Требования к выполнению и представлению результатов курсовой работы (проекта):

Работа выполняется индивидуально.

Содержание работы должно точно соответствовать избранной теме и раскрывать ее. Средний объем курсовой работы 20 – 25 страниц.

Рекомендуется следующая структура работы:

- введение (2 – 3 стр.)
- основная часть (2 - 3 главы, в каждой главе 2 – 3 смысловых части)
- заключение (2 – 3 стр.)
- список использованной литературы.

Если возможно, приложение.

1. Во введении определяются актуальность и состояние вопроса, дается кратко общая характеристика темы, цель и задачи работы, приводится обзор литературы по избранной теме.

Во введении должны быть сформулированы цель, задачи, объект и предмет исследования, дан краткий обзор использованной литературы.

2. Основная часть в развернутой форме раскрывает непосредственно тему письменной работы. Первая часть должна раскрывать теоретические аспекты изучаемой темы, а вторая - содержать анализ конкретных примеров.

3. Заключение должно содержать краткие обобщающие выводы по рассматриваемому вопросу.

4. Список литературы должен включать перечень всех источников, проработанных в процессе написания письменной работы (для курсовой работы не менее 10 наименований). Основная литература не должна быть старше 5 лет.

При использовании Internet-ресурсов нужно полностью указать автора и название статьи, адрес сайта.

Компьютерный набор текста должен соответствовать следующим требованиям:

поля: левое – 3 см, правое -2, верхнее – 2, нижнее – 3, абзац – 1,25. Шрифт: Times New Roman 14 кг, межстрочный интервал – полуторный.

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

5.1 Описание показателей, критериев и системы оценивания результатов обучения

5.1.1 Показатели оценивания

Код компетенции	Показатели оценивания результатов обучения	Наименование оценочного средства
-----------------	--	----------------------------------

ПК-1	<ul style="list-style-type: none"> - Грамотно использует терминологию и аббревиатуры, принятые в туристской индустрии. - Характеризует технологический цикл обслуживания клиента. - Рассчитывает цену спроектированного туристского продукта, предложить варианты его продвижения. - Анализирует деятельность туристского предприятия, выявляет его сильные и слабые стороны. - Разрабатывает проект мероприятий по совершенствованию деятельности туристского предприятия или концепцию нового туристского предприятия. 	<p>Вопросы для устного собеседования</p> <p>Тестирование</p> <p>Практико-ориентированные задания</p>
ПК-2	<ul style="list-style-type: none"> - Развернуто излагает содержание законодательных и нормативных документов, регулирующих процесс формирования, продвижения и реализации туристского продукта. - Осуществляет контроль за своевременным выполнением туристского заказа. - Направляет заказ в соответствующее подразделение туроператора. - Разрабатывает туристский продукт и организует мероприятия по его формированию и внедрению в деятельность туристского предприятия. - Предлагает способы реализации и продвижения нового туристского продукта. 	<p>Вопросы для устного собеседования</p> <p>Тестирование</p> <p>Практико-ориентированные задания</p>

5.1.2 Система и критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	
	Устное собеседование	Письменная работа
5 (отлично)	<p>Полный, исчерпывающий ответ, явно демонстрирующий глубокое понимание предмета и широкую эрудицию в оцениваемой области. Критический, оригинальный подход к материалу. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</p>	<p>Содержание работы соответствует выбранному направлению подготовки и теме работы;</p> <ul style="list-style-type: none"> - работа актуальна, выполнена самостоятельно, имеет творческий характер, отличается определенной новизной; - дан обстоятельный анализ степени теоретического исследования проблемы, различных подходов к ее решению; - показано знание нормативной базы, учтены последние изменения в законодательстве и нормативных документах по данной проблеме; - проблема раскрыта глубоко и всесторонне, материал изложен логично; - теоретические положения органично сопряжены с практикой; даны представляющие интерес практические рекомендации, вытекающие из анализа проблемы; - в работе широко используются материалы исследования, проведенного автором самостоятельно или в составе группы (в отдельных случаях допускается опора на вторичный анализ имеющихся данных); - в работе проведен количественный анализ проблемы, который подкрепляет теорию и иллюстрирует реальную ситуацию, приведены таблицы сравнений, графики, диаграммы, формулы, показывающие умение автора формализовать результаты исследования; - широко представлена библиография по теме работы; - приложения к работе иллюстрируют достижения автора и подкрепляют его выводы; - по своему содержанию и оформлению работа соответствует всем предъявленным требованиям, содержит все необходимые элементы.

4 (хорошо)	<p>Ответ полный, основанный на проработке всех обязательных источников информации. Подход к материалу ответственный, но стандартный.</p> <p>Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</p>	<p>Тема соответствует выбранному направлению подготовки;</p> <ul style="list-style-type: none"> - содержание работы в целом соответствует заданию; - работа актуальна, написана самостоятельно; - дан анализ степени теоретического исследования проблемы; - основные положения работы раскрыты на достаточном теоретическом и методологическом уровне; - теоретические положения сопряжены с практикой; - представлены количественные показатели, характеризующие проблемную ситуацию; - практические рекомендации обоснованы; - приложения грамотно составлены и прослеживается связь с положениями курсовой работы; - составлена библиография по теме работы. <p>Самостоятельная работа проведена в достаточном объеме, но ограничивается только основными рекомендованными источниками информации.</p>
3 (удовлетворительно)	<p>Ответ воспроизводит в основном только лекционные материалы, без самостоятельной работы с рекомендованной литературой. Демонстрирует понимание предмета в целом, без углубления в детали.</p> <p>Присутствуют существенные ошибки или пробелы в знаниях по некоторым темам.</p> <p>Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</p>	<p>Работа соответствует выбранному направлению подготовки ;</p> <ul style="list-style-type: none"> - имеет место определенное несоответствие содержания работы заявленной теме; - исследуемая проблема в основном раскрыта, но не отличается новизной, теоретической глубиной и аргументированностью; - нарушена логика изложения материала, задачи раскрыты не полностью; - в работе не полностью использованы необходимые для раскрытия темы научная литература, нормативные документы, а также материалы исследований; - теоретические положения слабо увязаны с управленческой практикой, практические рекомендации носят формальный бездоказательный характер; - содержание приложений не освещает решения поставленных задач.
2 (неудовлетворительно)	<p>Неспособность ответить на вопрос без помощи экзаменатора. Незнание значительной части принципиально важных элементов дисциплины. Многочисленные грубые ошибки.</p> <p>Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</p>	<p>Тема работы не соответствует выбранному направлению подготовки;</p> <ul style="list-style-type: none"> - содержание работы не соответствует теме; - работа содержит существенные теоретико-методологические ошибки и поверхностную аргументацию основных положений; - курсовая работа носит умозрительный и (или) компилятивный характер; - предложения автора четко не сформулированы.
Зачтено	<p>Обучающийся успешно прошел текущий контроль, выполнил все практические задания, возможно допустил несущественные ошибки при устном ответе</p>	
Не зачтено	<p>Обучающийся не прошел какой-либо из элементов текущего контроля, не выполнил больше 50% практических заданий, допустил серьезные ошибки при устном ответе.</p>	

5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

5.2.1 Перечень контрольных вопросов

№ п/п	Формулировки вопросов
Семестр 7	
1	Не предусмотрены
Семестр 8	
2	Содержание и сущность организации производства: основные понятия.
3	Основные функции организации производства.
4	Характеристика форм и методов организации производства.
5	Характер различных видов соединений в производственных структурах.
6	Классификация межкомпонентных связей и соединений в структуре организации.
7	Типы конфигураций производственных структур: характеристика и назначение.
8	Система: определение, сущность и свойства систем.
9	Системный подход: сущность и основные принципы.
10	Организационные системы и их классификация.
11	Характеристика систем по степени сложности.
12	Характеристика промышленного предприятия по содержанию элементов системы.
13	Понятие и виды производственных процессов, их классификация.
14	Пространственная организация производственных процессов.
15	Специализация, концентрация, кооперация: сущность и содержание.
16	Виды структур производства и их характеристика.
17	Методы организации производства: их характеристика и факторы.
18	Организационная структура управления. Норма управляемости: критерии и примеры.
19	Параметры и принципы разработки организационной структуры гостиничного предприятия.
20	Преимущества и недостатки линейной и функциональной структур управления.
21	Особенности линейно-функциональной структуры управления предприятий.
22	Состав административной службы, виды деятельности ее персонала.
23	Характеристика службы управления номерным фондом: состав, требования к персоналу.
24	Состав службы питания: характер деятельности, требования к персоналу.
25	Профессиональные функции деятельности генерального директора или управляющего отелем.
26	Основные нормативно-технологические документы для предприятий общественного питания их характеристика
27	Основную функцию подразделений предприятий общественного питания.
28	Правила санитарной безопасности на предприятиях общественного питания.
29	Изучение спроса посетителей средств размещения и предприятий общественного питания.
30	Требования к действию персонала в случае чрезвычайных ситуаций в гостинице.
31	Алгоритм разработки концепции средства размещения, краткая характеристика этапов

5.2.2 Типовые тестовые задания

1. Совокупность людей, сознательно координирующих свою деятельность для достижения общих целей
 - предприятие
 - организация
 - система
 2. Элементы организации производства на макро-уровне
 - народное хозяйство
 - самостоятельное производство
 - объединения предприятий
 - отрасли и сферы народного хозяйства
 - подразделение, отдел
 - отдельное предприятие
 3. Принцип организации производства, который заключается в обязательной проработке нескольких вариантов возможных решений для достижения целей, стоящих перед системой
 - целевой
 - обратной связи
 - альтернативности
 4. ... - совокупность или комбинация взаимосвязанных элементов или частей, образующих единое целое, и определенным образом взаимодействующих для достижения заданной цели.
 5. Связи, которые создают условия для эффективной реализации основных связей:
 - контрольные
 - дублирующие
 - дополняющие
 6. Выявите соответствие между отделами гостиницы и функциями, которые они выполняют
- | Отдел | Функции |
|---|---|
| 1. Бухгалтерия | А: Разработка новых прейскурантов цен на номера и доп. услуги |
| 2. Планово-экономический | Б: Учет ценностей в разрезе материально-ответственных лиц |
| В: Разработка плана по труду и заработной плате | |
| Г: Учет доходов по отелю | |

5.2.3 Типовые практико-ориентированные задания (задачи, кейсы)

1. Влияние гостиничной инфраструктуры потока на развитие туристского бизнеса.
На конкретном примере рассмотрите факторы неблагоприятного влияния ситуации на гостиничном рынке на развития туризма в регионе.
2. Статистика развития гостиничного бизнеса в Санкт-Петербурге и Ленинградской области.
Проведите анализ показателей количества и общего номерного фонда средств размещения по типам средств размещения. Сравните эти показатели с данными предыдущих лет. Составьте прогноз развития конкретных направлений туристских потоков с учетом типов средств размещения в Санкт-Петербурге и Ленинградской области.
3. В виде схемы изобразите структуру туристского продукта.
Распределите на две группы требования к турпродукту (основные и рекомендуемые):
безопасность жизни, соответствие назначению, точность и своевременность исполнения, комплексность, этичность обслуживающего персонала, эстетичность, эргономичность. сохранность имущества туристов и охрана окружающей среды, безопасность здоровья, комфортность.
4. Обеспечение безопасности туристов на транспорте.
Перечислите основные отличительные турпродукта, объясните каждую из них, приведите примеры
5. Пожарная безопасность гостиницы представляет собой состояние защищенности гостей, обслуживающего персонала, материально-технической базы, финансов, информации от угрозы пожара. Имеются как внешние, так и внутренние источники пожарной угрозы. Составьте перечень вероятных источников угрозы пожара в гостинице. Используйте следующие типы и виды источника: внешние (случайные), внешние и внутренние (злонамеренные), внутренние (персонал, гости).

5.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, владений (навыков и (или) практического опыта деятельности)

5.3.1 Условия допуска обучающегося к промежуточной аттестации и порядок ликвидации академической задолженности

Проведение промежуточной аттестации регламентировано локальным нормативным актом СПбГУПТД «Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся»

5.3.2 Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Устная Письменная Компьютерное тестирование Иная

5.3.3 Особенности проведения промежуточной аттестации по дисциплине

- Зачет в 7 и 8 семестрах проводится в форме письменного тестирования. Время, отводимое на написание теста - 20 минут.
 - Для курсового проектирования студент выбирает тему из предложенных в перечне. График защит курсовых работ составляется преподавателем в начале семестра. Готовая работа должна быть представлена преподавателю не позднее, чем за неделю до предполагаемой защиты. К защите допускаются работы, соответствующие по содержанию, объему и оформлению требованиям.
- Защита курсовой работы проводится в форме презентации, на ответ студенту выделяется 15 минут.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1 Учебная литература

Автор	Заглавие	Издательство	Год издания	Ссылка
6.1.1 Основная учебная литература				
Шпырня, О. В.	Маркетинг в индустрии туризма и гостеприимства	Краснодар, Саратов: Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа	2018	http://www.iprbookshop.ru/78034.html
Казакевич, Т. А.	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса	Санкт-Петербург: Интермедия	2015	http://www.iprbookshop.ru/30207.html
Воронцова Г. Г., Воронцова А. В., Федоров В. А.	Практикум по организации производственных процессов на предприятиях туризма и индустрии гостеприимства	СПб.: СПбГУПТД	2014	http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2059
6.1.2 Дополнительная учебная литература				
Воронцова Г. Г., Бабанчикова О. А.	Организация производственных процессов на предприятиях туризма	СПб.: СПбГУПТД	2012	http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=1070
Воронцова Г. Г., Федоров В. А.	Организация производственных процессов на предприятиях туризма и индустрии гостеприимства	СПб.: СПбГУПТД	2013	http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=1673

6.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

1. Информационно – правовой портал ГАРАНТ [Электронный ресурс]. URL: <http://www.garant.ru>
2. Компьютерная справочно-правовая система КонсультантПлюс [Электронный ресурс]. URL: <http://www.consultant.ru>,

6.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

Microsoft Office Standart Russian Open No Level Academic
Microsoft Windows

6.4 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Аудитория	Оснащение
Лекционная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска
Учебная аудитория	Специализированная мебель, доска
Компьютерный класс	Мультимедийное оборудование, компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду